

### Reunión Ordinaria Consejo de la Sociedad Civil

Reunión convocada por	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos						
Lugar	Sala Adriana Olguín, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Morandé 107.	Fecha	<b>22/08/2024</b>	Hora Inicio	10:00	Hora Término	12:37
	Remoto, vía Zoom.						

### Lista de Asistencia Consejeros y Consejeras

Nº	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Pedro Díaz (Suplente) (Presencial)	Colegio de Mediadore de Chile.
2	Vanessa Hermosilla (Virtual)	ONG Emprender con Alas.
3	Hilda Cerda (Vicepresidenta) (Presencial)	CORFADICH.
4	María del Rosario Ramírez (Virtual)	Fundación Embajada del Inmigrante - FEDI.
5	Manuel Alarcón (Virtual)	Diáspora e Integración Latinoamericana.
6	Luz María Ramírez (Virtual)	Fundación TOMI.
7	Alejandro Reyes (Virtual)	Corporación CEC.
8	Diana Díaz (Virtual)	CORFAUSAM.
9	María Jesús Astorquiza (Virtual)	ONG LEASUR.
10	Ignacia Oyarzún (Virtual)	OTD Chile.
11	Alberto Carvajal (Suplente) (Virtual)	CORFAUSAM.

### Lista de Inasistencia Consejeros y Consejeras

Nº	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Ismael Aguirre (No justifica)	Fundación Ojos de Chile.
2	Nicolás Novoa (Justifica)	CORPAID.
3	Sylvia Saavedra (Justifica)	CREA - Universidad Católica de Temuco.
4	Antonella Oberti (No justifica)	Red de Acción Carcelaria.
5	Dafne Mondino (No justifica)	ABOFEM.

## Lista de Asistencia MINJUDDHH

N°	Nombre	Cargo
1	Daniela Quintanilla	Subsecretaria de Derechos Humanos.
2	Nuvia Guajardo	Secretaria Ejecutiva, Unidad de Participación Ciudadana.
3	Kathia Díaz	Secretaria de Actas, Unidad de Participación Ciudadana.
4	Marcelo Hermosilla	Coordinador del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria – Subsecretaría de Derechos Humanos.
5	Romanet Atenas	Encargada de Participación Ciudadana, Subsecretaría de Derechos Humanos.
6	María Elena Espina	Coordinadora del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria – Subsecretaría de Justicia.
7	Paula Cortés	Secretaria del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria – Subsecretaría de Justicia.

## Desarrollo Reunión

### I. Aprobación del acta anterior.

**Hilda Cerda** abre la sesión confirmando la aprobación unánime del acta de la sesión anterior.

### II. Presentación de la Subsecretaria de Derechos Humanos, Sra. Daniela Quintanilla.

La **Subsecretaria de Derechos Humanos** saluda y agradece la oportunidad de presentar en esta sesión del COSOC. Expresa la importancia de la interacción y la retroalimentación con el COSOC sobre los planes y trabajos futuros de la subsecretaría. Se compromete a dejar una copia de la presentación para distribución entre los miembros.

#### • Políticas Públicas:

Menciona tres políticas públicas principales bajo la responsabilidad de la subsecretaría:

- Plan Nacional de Búsqueda, de Verdad y Justicia.
- Plan Nacional de Derechos Humanos.
- Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas.

Anuncia que estos dos últimos planes están en su último año de implementación y que se debe comenzar a diseñar sus sucesores.



- **Agenda legislativa:**

Aborda la agenda legislativa activa y algunas iniciativas que se desea reactivar.

### **III. Interacción y preguntas.**

**Hilda Cerda** interroga si el Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas incluye a los servicios públicos.

**La Subsecretaria de Derechos Humanos** aclara que los servicios públicos no están incluidos en el Plan de Acción de Empresas, que este se enfoca en actores empresariales. Indica que los temas relacionados con servicios públicos deberían integrarse en el Plan Nacional de Derechos Humanos. Resalta la importancia de incluir estas preocupaciones en el proceso participativo para comprometer a instituciones públicas.

**Hilda Cerda** expresa preocupación sobre la percepción pública de los derechos humanos como algo aplicable solo al pasado, resaltando la relevancia actual y continua en los servicios públicos.

**La Subsecretaria de Derechos Humanos** reitera la importancia de abordar estas preocupaciones en la próxima revisión del Plan Nacional de Derechos Humanos. Comenta sobre la Política Nacional de Sitios de Memoria y los próximos pasos en la expropiación y desarrollo de un sitio de memoria en la excolonia Dignidad en colaboración con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.


### **IV. Conclusión y próximos pasos.**

**La Subsecretaria de Derechos Humanos** concluye su presentación enfatizando el compromiso de la subsecretaría con los desafíos mencionados y la colaboración necesaria con el COSOC y otras entidades. Invita a los miembros del COSOC a mantenerse activos y participativos en los próximos procesos de la subsecretaría.

**Hilda Cerda** agradece la presentación y las respuestas brindadas, enfatizando la importancia de seguir discutiendo y abordando estos temas críticos.

### **V. Presentación Política de Calidad de Servicio bajo el Sistema PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria – Subsecretaría de Derechos Humanos.**

**Marcelo Hermosilla** saluda a los presentes y agradece al equipo de participación ciudadana. Se presenta como Coordinador del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría de Derechos Humanos y menciona los avances del año en relación al Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.



Informa que la Subsecretaría de Derechos Humanos está en la etapa de elaborar una **Política de Calidad de Servicio** como parte de los requerimientos del PMG.

Destaca que esta es la primera vez que la Subsecretaría de Derechos Humanos elabora tal política y subraya la importancia de que sea una construcción conjunta con el COSOC.

Presenta un borrador de la política y solicita comentarios y observaciones para mejorarla. Menciona que también se realizará un proceso participativo que incluirá al personal funcionario de la Subsecretaría de Derechos Humanos.

Explica que se elaboró un formulario para facilitar la participación del COSOC en la política, que contiene preguntas abiertas sobre la relación con la población usuaria y cómo mejorar la atención y el trato, entre otros tópicos. Menciona que este formulario será enviado durante la tarde al COSOC y se dará un plazo de una semana para responder. Anuncia que dicho formulario también será distribuido al personal funcionario de la subsecretaría y que los resultados influirán en el plan de mejora de los servicios que ofrecen.

## **VI. Preguntas y discusión.**

**Pedro Díaz** pregunta sobre la aplicación del formulario y sugiere asegurar que también se consulte a las personas funcionarias de la subsecretaría para obtener su perspectiva desde dentro de la organización.

**Hilda Cerda** expresa preocupación por la percepción del público sobre la calidad del servicio público en el sector salud y cuestiona cómo este sistema PMG podría influir en otros servicios públicos.


**Diana Díaz** señala la necesidad de mejorar la accesibilidad y el conocimiento de los servicios de la subsecretaría en regiones. Plantea la importancia de integrar las necesidades de personas mayores y con discapacidad en la Política de Calidad de Servicio.

**Marcelo Hermosilla** agradece los comentarios y sugiere que las observaciones ayudarán a mejorar la política y el servicio proporcionado. Reconoce la necesidad de abordar los desafíos planteados y promete que se tomarán en cuenta para futuras mejoras.

## **VII. Presentación Política de Calidad de Servicio bajo el Sistema PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría – Subsecretaría de Justicia.**

**María Elena Espina** agradece la paciencia y disposición de las y los asistentes y recuerda que es la tercera vez que se discuten estos temas en el año.


Informa sobre el diagnóstico de la situación de la Subsecretaría de Justicia en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.



Detalla el proceso participativo realizado tanto con el COSOC como con el funcionariado de la subsecretaría, destacando la participación activa y la recepción de comentarios que ayudaron a formular el borrador de la **Política de Calidad de Servicio** de la Subsecretaría de Justicia. Explica que la política es la versión cero y la primera de su tipo para la institución.

- **Elementos clave del borrador de Política de Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Justicia:**

- Los principios orientadores incluidos originalmente fueron el acceso y modernización de la justicia, la protección de derechos con perspectiva de género y diversidad, y la reinserción social efectiva. A partir de los aportes recibidos tanto por el COSOC como por el funcionariado de la subsecretaría, se agregaron nuevos principios como el respeto y buen trato, y la claridad en la información.
- Los objetivos abarcan garantizar la satisfacción usuaria, fomentar un entorno con transparencia y rendición de cuenta, priorizar la adaptación continua de los servicios, asegurar la accesibilidad en todos los canales de atención, optimizar los procedimientos administrativos y operativos, y fomentar la capacitación continua del funcionariado.
- Detalla que el alcance de la política no se limita solo al funcionariado, sino que también a terceros que prestan servicios en nombre de la Subsecretaría de Justicia, como los centros de mediación familiar licitados.
- Las referencias y definiciones de la política incluyen normativa y términos clave relacionados con la calidad de servicio, mejora continua, transparencia, inclusión social, diversidad sexogenérica, entre otros.
- Proporciona una caracterización de las personas usuarias de los servicios, identificando diferentes perfiles y asociando sus intereses y necesidades específicas con los servicios que utilizan.
- Enumera los actores involucrados en la implementación de la política y sus roles, incluyendo a las personas usuarias, personas funcionarias, asesores legales y técnicos, entre otros.
- Menciona que las directrices y líneas de acción incluyen la mejora continua, la comunicación efectiva, la satisfacción usuaria, la transparencia, la formación permanente del funcionariado y la estandarización de los procesos.
- Asegura que la política será difundida por todos los medios que la subsecretaría tenga a su disposición, y que será revisada al menos una vez al año para adaptarla a cambios en el contexto social, político, o económico.



**María Elena Espina** concluye la presentación resaltando la importancia de las contribuciones del COSOC y subrayando el compromiso con la mejora continua del servicio y la experiencia usuaria en la Subsecretaría de Justicia. Informa que el documento borrador presentado será remitido al COSOC para recabar las últimas opiniones o comentarios de las y los consejeros.

### **VIII. Preguntas y respuestas.**

**Vanessa Hermosilla** plantea preocupaciones sobre la accesibilidad de la información de programas como “Mi abogado” y “La niñez y adolescencia se defienden” y a propósito de una conversación que tuvo con el ministro, pregunta sobre los avances en hacer esta información accesible a la ciudadanía mediante la página web del ministerio.

**María Elena Espina** responde que esos programas no están bajo el control de la Subsecretaría de Justicia pero se compromete a hacer seguimiento con la división correspondiente e informar al COSOC mediante Nuvia Guajardo.

**Alejandro Reyes** inquiere sobre la inclusión de la ley de preferencialidad en la propuesta de Política de Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Justicia.

**María Elena Espina** confirma que revisarán la inclusión de esta ley en las referencias de la Política de Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Justicia, y asegura que la política está diseñada para incorporar la inclusión y accesibilidad.

**Diana Díaz** relata un incidente de maltrato a un joven con discapacidad en el Metro de Santiago y pregunta sobre el proceso adecuado para reportar estas vulneraciones.

**María Elena Espina** clarifica que la Subsecretaría de Justicia no maneja esos casos directamente y sugiere consultar con quien corresponda.

**Alejandro Reyes** confirma que los reportes sobre vulneraciones a los derechos humanos de las personas pueden hacerse por medio del INDH.

### **IX. Revisión de compromisos y solicitudes de sesión anterior.**

**Nuvia Guajardo** recuerda e informa sobre los compromisos pendientes:

- Se aborda el tema de las inasistencias injustificadas de organizaciones como **Corporación CEC, Los Ojos de Chile y LEASUR**, que tienen 3 o más inasistencias sin justificar. Se les solicita a las y los consejeros con 3 o más inasistencias sin justificar, hacerlo en la próxima sesión.
- Respecto a la solicitud de **María del Rosario Ramírez, Nuvia Guajardo** menciona que la reunión con la encargada de género está en proceso de

coordinación, ya que se está revisando si es necesario realizarla por Lobby. Se compromete a informar novedades próximamente.

- Se informa sobre la gestión realizada con la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región Metropolitana respecto de posibles fechas en las que el COSOC podría asistir a actividades en terreno, tales como las Plazas de Justicia y Derechos Humanos. **Nuvia Guajardo** se compromete a remitir las fechas y temáticas de los eventos para ver quienes estarían dispuestos a asistir.
- Respecto a la solicitud de reunirse con el COSOC de la SEGEGOB por el trabajo de incidencia en la modificación de la Ley N° 20.500, y lo que concierne a la gestión propia de la Secretaría Ejecutiva de este COSOC, **Nuvia Guajardo** informa que se han realizado las conversaciones con quienes coordinan el COSOC de la SEGEGOB. Comenta que estos ya fueron informados respecto de la existencia de una comisión para trabajar el tema. Se compromete a reportar más novedades al respecto.

**Luz María Ramírez** manifiesta su preocupación por la falta de respuesta del Director del Servicio Médico Legal respecto a un compromiso de reunión para estandarizar procedimientos de autopsias, asumido durante la Cuenta Pública 2024. **Hilda Cerda** confirma que este asunto ha sido informado al ministro y está debidamente documentado. **Nuvia Guajardo** se compromete a consultar con el encargado de participación ciudadana del Servicio Médico Legal para verificar el estado de la solicitud.

**María Jesús Astorquiza** cuestiona la representación del COSOC en una actividad sobre política penitenciaria organizada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, preocupada por el uso del nombre del COSOC para respaldar opiniones que no fueron acordadas por todas y todos en reuniones anteriores. **Nuvia Guajardo** se compromete a consultar sobre el evento mencionado por María Jesús Astorquiza y asegurar que las opiniones expresadas se atribuyan correctamente a las organizaciones individuales en lugar de al COSOC en conjunto.

**Se acuerda que la próxima sesión se llevará a cabo el 26 de septiembre.**

**Se da por finalizada la reunión.**

Próxima reunión presencial, virtual o híbrida	
Fecha	Jueves 26 de septiembre de 2024.
Tabla (borrador)	Se remitirá oportunamente.