

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	17/12/2024	Hora Inicio	09:00	Hora Término	13:55
	Remoto, vía Zoom.						

Lista de Asistencia Consejeros y Consejeras

Nº	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Varinia Penco (Presidenta) (Presencial)	Colegio de Mediadores de Chile.
2	Vanesa Hermosilla (Virtual)	ONG Emprender con Alas.
3	Astrid Schuster (Suplente) (Virtual)	CORFADICH.
4	Alejandro Reyes (Presencial)	Corporación CEC.
5	Dafne Mondino (Virtual)	ABOFEM.
6	Paulina Barrientos (Suplente) (Presencial)	Red de Acción Carcelaria.
7	Alberto Carvajal (Suplente) (Presencial)	CORFAUSAM.
8	Nicolás Novoa (Virtual)	CORPAID.
9	María del Rosario Ramírez (Presencial)	Fundación Embajada del Inmigrante – FEDI.
10	María Jesús Astorquiza (Virtual)	ONG LEASUR.
11	Sylvia Saavedra (Virtual)	CREA - Universidad Católica de Temuco.
12	Luz María Ramírez (Virtual)	Fundación TOMI.
13	Soledad Venegas (Suplente) (Virtual)	CREA - Universidad Católica de Temuco.
14	Manuel Alarcón (Virtual)	Diáspora e Integración Latinoamericana.

Lista de Inasistencia Consejeros y Consejeras

Nº	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Ignacia Oyarzun (Justifica)	OTD Chile.
2	Ismael Aguirre (No justifica)	Fundación Los Ojos de Chile.

Lista de Asistencia MINJUDDHH


N°	Nombre	Cargo
1	Nuvia Guajardo	Secretaría Ejecutiva, Unidad de Participación Ciudadana.
2	Pedro Pinto	Secretaría Ejecutiva, Unidad de Participación Ciudadana.
3	Kathia Díaz	Secretaría de Actas, Unidad de Participación Ciudadana.
4	Ernesto Muñoz Lamartine	Subsecretario de Justicia.
5	Rocío Faundez García	Directora Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.
6	Marcelo Hermosilla	Coordinador del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, Subsecretaría de Derechos Humanos.
7	Romanet Atenas	Encargada de Participación Ciudadana, Subsecretaría de Derechos Humanos.
8	María Elena Espina	Coordinadora del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, Subsecretaría de Justicia.
9	Milenka Toro	Asesora Ministerial de Género, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
10	Macarena Hernández	Jefa Unidad de Género, Servicio Nacional de Registro Civil e Identificación.
11	José Guarello González	Analista, Unidad de Género, Servicio de Registro Civil e Identificación.
12	Veronica Tello	Encargada de Participación Ciudadana, Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.
13	Juan Tobar	Profesional, Unidad de Comunicaciones, Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.
14	Paz Saéñz	Jefa Unidad de Comunicaciones, Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.

Desarrollo Reunión

I. Presentación Sistema PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría – Subsecretaría de Justicia.

María Elena Espina presentó los avances del Sistema PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría en la Subsecretaría de Justicia. Detalló las acciones tomadas bajo las etapas, objetivos y requisitos técnicos del sistema, enfocados en difundir el Diagnóstico actualizado de las Brechas de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de 2024, así como la Política de Calidad de Servicio y el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría para 2025 ante el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), estipulado por la Ley N° 20.500.

Respecto al diagnóstico se comentó que, como ya es de conocimiento del COSOC, en el mes de agosto de 2024, la Subsecretaría de Justicia, en el marco del Objetivo N° 3 – Etapa 1 del PMG 2024, actualizó e identificó los principales



problemas a resolver en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, a través de un informe de diagnóstico, aprobado por el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en su sesión N° 3, del 25/07/24, que contemplaba fortalezas, debilidades, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo. Debido a esto, y a la publicación de los resultados de la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) 2024, la institución ratificó dicho diagnóstico, continuando con los mismos ámbitos prioritarios de trabajo que sirvieron como base para la elaboración del Plan Anual de Mejoramiento que se implementará en 2025.

Los resultados de MESU 2024 indicaron una baja de 3 puntos en la satisfacción con la última experiencia según año de medición, también, posicionó a la institución como el penúltimo servicio con peor porcentaje de satisfacción con la última experiencia, en comparación con instituciones del mismo grupo "Protección social y medioambiental". No obstante, mostró un aumento de 3 puntos en la evaluación general de la institución con 51% de notas 6 y 7.

Entre los ámbitos prioritarios de trabajo 2025 ratificados en el diagnóstico de las brechas de calidad y experiencia usuaria 2024, se mencionó el mejorar el tiempo de respuesta a trámites y reclamos, promover el trabajo colaborativo, mejorar el trato hacia las personas usuarias mediante capacitación continua, mejorar el lenguaje utilizado en los trámites para que sea de más fácil comprensión de las personas usuarias, y mejorar los registros administrativos de los trámites de la institución.

En cuanto a la Política de Calidad de Servicio, se informó que el 29 de noviembre de 2024, la Red de Expertos/as del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria remitió la Opinión Técnica Favorable (OTF). Dicho documento fue ajustado en atención a observaciones formuladas por la mencionada Red de Expertos/as.

Finalmente, se comentó que el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2025, aprobado el 22 de noviembre de 2024 por el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, ya fue cargado a la plataforma del Sistema y que se encontraba a la espera de su revisión por parte de la Red de Expertos/as.

El Plan cuenta con 33 actividades a ser ejecutadas y terminadas en 2025, donde su objetivo general y objetivos específicos son los siguientes:

- Objetivo General del Plan de Mejoramiento 2025:

"Mejorar la calidad de servicio y la experiencia usuaria, asegurando una prestación de servicios adecuada, oportuna, y que responda a las necesidades y derechos de todas las personas usuarias de la subsecretaría, con especial consideración a quienes requieran especial protección".



- **Objetivos Específicos del Plan de Mejoramiento 2025:**

1. Fomentar la digitalización y modernización de los servicios durante el año 2025.
2. Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de las personas usuarias durante el año 2025.
3. Fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas durante el año 2025.
4. Garantizar la accesibilidad de información e inclusión en los servicios durante el año 2025.
5. Fortalecer la capacitación continua del funcionariado para mejorar la calidad de servicio durante el año 2025.
6. Revisar y estandarizar los procesos administrativos para mejorar la eficiencia del servicio durante el año 2025.

II. Presentación Sistema PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría – Subsecretaría de Derechos Humanos.


Marcelo Hermosilla abordó el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría en la Subsecretaría de Derechos Humanos, destacando la importancia de la Política de Calidad de Servicio recientemente resolucionada y su difusión, tanto en formato físico a los presentes como digital a través de la página web, donde se añadió un banner para mayor transparencia y accesibilidad.

Explicó que recibieron retroalimentación positiva del Plan de Mejoramiento 2025 por parte de la Red de Expertos/as, indicando que las observaciones fueron principalmente menores y relacionadas con ajustes en la redacción. Destacó la importancia de incorporar el marco de 2025, que ya había sido discutido previamente, y cómo se alinearon las opiniones del COSOC con las recomendaciones de la Red de Expertos/as, especialmente en ajustar los perfiles de las futuras personas funcionarias, para que sean idóneos para sus roles.

El personal funcionario también participó activamente, ofreciendo 29 respuestas que mostraron un alto grado de acuerdo con las propuestas, especialmente en áreas digitales, aunque reconocieron los desafíos en esta área. Se destacó la importancia de la alfabetización digital y de atender a la población que puede quedar rezagada en la transición digital.

Marcelo Hermosilla presentó un mapa de palabras y una distribución de propuestas que indicaron que la capacitación y la actualización de los protocolos para manejar situaciones psicosociales fueron temas clave. También se mencionó la necesidad de material impreso o personal adicional para asistir a las personas usuarias en trámites virtuales.

En cuanto a la participación y transparencia, se sugirió la creación de unidades obligatorias y la ampliación de mecanismos participativos. La necesidad de cuidar al personal de atención directa fue otro tema relevante, destacando la importancia de fortalecer este aspecto para evitar el desgaste emocional y físico.



Marcelo Hermosilla concluyó su presentación asegurando que continuarían trabajando para mejorar la infraestructura, los recursos, y la difusión y comunicación, y que todas las propuestas y documentos serían accesibles tanto a través de su página web como por correo electrónico.

III. Aprobación del acta anterior y revisión de compromisos y solicitudes de sesiones anteriores.

Varinia Penco confirma la aprobación del acta de la sesión anterior y se pasa a revisar los compromisos previos.

Varinia Penco menciona que se formalizó la solicitud de incorporación a la mesa de trabajo de la ley N° 20.500, enviada al correo de participación, y pregunta sobre avances o pasos siguientes.


Nuvia Guajardo responde que se contactó con la contraparte de la SEGEOB, pero por problemas de agenda no ha sido posible organizar una presentación sobre la modificación de la Ley N° 20.500 para la presente sesión. Informa que las novedades sobre la ley no son muy alentadoras y sugiere que la presentación informativa sobre estas novedades, junto con la respuesta a la solicitud realizada por el COSOC de participar en la mesa de modificación de la Ley N° 20.500, sea pospuesta hasta enero, con la posibilidad de una mini reunión extraordinaria por Teams para tratar este asunto específicamente. **Varinia Penco y las y los demás consejeros presentes apoyan la propuesta presentada por Nuvia Guajardo.**

Varinia Penco propuso la creación de una memoria documental para registrar formalmente las actividades y logros del COSOC 2022 - 2024. Destacó la importancia de un documento que, aunque no sea elaborado, compile los hitos importantes y fotografías de las actividades. Solicitó la colaboración de todas las y los miembros para recopilar información relevante como hitos, decisiones importantes y materiales visuales. Se comprometió a iniciar la compilación de fotografías y descripciones de actividades clave, como seminarios y sesiones, accesibles en YouTube.

Alejandro Reyes aceptó revisar las actas anteriores para elaborar una secuencia temática de los temas abordados por el COSOC. Estableció el 24 de diciembre como fecha límite para completar esta tarea.

Nuvia Guajardo apoyó la idea de la memoria como un recurso crucial para mantener el registro institucional de las actividades del COSOC. Ofreció colaboración para trabajar con la Unidad de Comunicaciones del ministerio y dar formato al documento final para su publicación en la página web.

Alberto Carvajal se ofreció a resumir las líneas de acción seguidas por la comisión de Derechos Humanos, basándose en las actas desde el año 2022.



Vanessa Hermosilla realiza la sugerencia de distribuir la revisión de las actas equitativamente entre todas las y los consejeros para involucrar a aquellos menos activos.

Expresó preocupación por la inactividad de algunas y algunos consejeros y la carga de trabajo que recae en los más activos. Argumentó a favor de una participación más equitativa en la preparación de la memoria.

IV. Palabras Sra. Directora del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.

Sra. Rocío Faundez, Directora del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, saludó a las y los miembros presentes y proporcionó una actualización sobre el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil. Recordó su presentación anterior hace un año sobre la preparación para la puesta en marcha del servicio, y ahora informó sobre los progresos de la implementación. Discutió la transformación institucional tras la desintegración del SENAME, con el nuevo servicio enfocado en medidas y sanciones para adolescentes y jóvenes infractores de la ley.

El servicio forma parte de una reforma más amplia del sistema de justicia juvenil que incluye la especialización de actores del circuito de justicia juvenil y la creación de un sistema de gobernanza para una política nacional de reinserción social juvenil intersectorial.


Explicó la estructura de implementación regional que tomará la política y el plan nacional para elaborar planes regionales de acción. Detalló sobre el funcionamiento del servicio en cinco regiones del norte y los preparativos para su expansión al sur, destacando la importancia de la colaboración con municipios y otros organismos para el acceso a servicios esenciales para la reinserción.

Mencionó los desafíos iniciales y los logros en la mediación penal juvenil y el programa de acompañamiento post egreso. Comentó sobre los procedimientos licitatorios para servicios no privativos de libertad, acentuando un proceso de acreditación riguroso para los organismos ejecutores. Destacó la importancia de la participación y el conocimiento de las y los jóvenes sobre el nuevo sistema y los cambios en la ley, utilizando diversos mecanismos de divulgación y retroalimentación.

V. Palabras Sr. Subsecretario de Justicia.

Varinia Penco dio la bienvenida al Subsecretario de Justicia, Sr. Ernesto Muñoz. El **Subsecretario** se disculpó por su retraso debido a compromisos previos y reafirmó su interés y compromiso con las funciones del COSOC, mencionando su intención de asignar tiempo protegido en su agenda para futuras discusiones.

El **Subsecretario** destacó la importancia de una participación genuina y efectiva en el diseño, seguimiento, implementación y mejora de políticas públicas.



Explicó su perspectiva sobre el diseño y análisis de políticas públicas, enfatizando la necesidad de identificar correctamente los problemas antes de desarrollar intervenciones. Criticó la práctica de diseñar políticas que intentan abordar múltiples problemas simultáneamente, lo cual suele resultar en malas políticas públicas.

Abordó los grandes desafíos del sector justicia, incluyendo la percepción pública negativa del sistema judicial, destacando datos de la Encuesta Bicentenario sobre la confianza en los jueces y en el sistema de justicia.

Mencionó iniciativas en curso como el nuevo sistema de nombramientos judiciales y la creación del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensa de las Víctimas, que está en su último trámite constitucional.

María del Rosario Ramírez preguntó sobre cómo acceder a estadísticas relevantes para la comunidad migrante. El **Subsecretario** indicó que proporcionaría la información necesaria y sugirió contactar a su Jefe de Gabinete para propuestas y consultas futuras.

Varinia Penco consulta sobre el mecanismo para hacer llegar propuestas que antes no fueron escuchadas, el Subsecretario sugirió tratar dichos temas con su Jefe de Gabinete y con Nuvia Guajardo.

XII. Diálogo Ciudadano – Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.

Verónica Tello inició la presentación explicando el propósito de la consulta ciudadana que están realizando para determinar las áreas de enfoque para el próximo año.


Distribuyó documentos y facilitó el acceso a una encuesta en línea para recoger opiniones sobre las materias de interés en participación ciudadana para el año 2025.

El objetivo principal es conocer las materias de interés para la ciudadanía, buscando criterios de representatividad, diversidad y pluralismo.

Se introdujo un instrumento de consulta sencillo, que incluye preguntas demográficas y una selección de áreas de trabajo del servicio para recibir opinión ciudadana.

Las y los presentes físicamente recibieron instrucciones para completar la encuesta en la página tres del documento distribuido.

Las y los participantes en línea fueron dirigidos a completar la encuesta en el sitio web del servicio. Se mostró un código QR para facilitar el acceso al formulario web.



Verónica Tello describió los siete principios que guían el trabajo del servicio, mencionando la importancia del interés superior del joven, la especialización, la orientación de la gestión hacia el sujeto de atención, la separación y segmentación de los sujetos, la coordinación pública, la innovación y la intervención personalizada. Estos principios están fundamentados en la ley que crea el servicio (Ley N° 21.527).

Varinia Penco planteó la necesidad de incluir en la consulta aspectos sobre la sensibilización y la información hacia la ciudadanía respecto a las opciones disponibles para el manejo de conflictos, enfatizando la importancia de la confianza en estos mecanismos. Se discutió sobre cómo mejorar la comunicación y el entendimiento público sobre los servicios ofrecidos, incluyendo la mediación y otros mecanismos de justicia restaurativa.

Verónica Tello acordó tomar en cuenta las sugerencias y observaciones hechas durante la reunión para mejorar la consulta ciudadana y las futuras campañas de comunicación del servicio.

Varinia Penco solicitó que se incluyan preguntas en futuras encuestas para medir el conocimiento y la percepción pública sobre las opciones disponibles en el sistema de justicia juvenil.


XIII. Presentación avances en materia de género – Servicio de Registro Civil e Identificación.

Varinia Penco presenta a Milenka Toro, Macarena Hernández, y José Guarello, destacando la importancia del programa "Registro Civil Te Cuida" en la integración del enfoque de género en los servicios públicos.

Milenka Toro expresa su gratitud por la oportunidad de exponer sobre el programa, detallando su alineación con el Sistema Nacional de Cuidados y los compromisos ministeriales de género enfocados en acercar los servicios a personas cuidadoras. Resalta que el programa representa una práctica ejemplar en la administración pública.

Macarena Hernández explica que el programa fue iniciado en 2022 tras un diagnóstico de género en el Servicio de Registro Civil e Identificación que reveló la necesidad de espacios amigables para las niñas y accesibles para personas con discapacidad. Detalla las implementaciones realizadas, como espacios de espera infantil y salas de lactancia, que han mejorado la calidad del servicio y la experiencia de las personas usuarias.

José Guarello muestra videos que ilustran las iniciativas realizadas, incluyendo testimonios de personas funcionarias y personas usuarias que resaltan los impactos positivos del programa. Discuten la ampliación del alcance del programa a más regiones y oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación.



Se realiza una sesión de preguntas y respuestas donde las y los asistentes discuten sobre la implementación del programa, los desafíos enfrentados, y los resultados obtenidos. Se destaca la necesidad de asegurar la equidad en el acceso a los servicios mejorados a nivel nacional.

XIV. Varios.

- **Elecciones COSOC 2025 – 2028:**

Varinia Penco informa sobre la publicación de las bases de postulación para las elecciones en la página web del ministerio y en las redes sociales. Menciona que ha compartido esta información en Instagram del COSOC y destaca que el plazo oficial para recibir postulaciones concluye el 27 de diciembre.

- **Documento de evaluación del Primer Encuentro Nacional de Consejos de la Sociedad Civil del Sector Justicia y Derechos Humanos:**

Pedro Pinto presenta que están en proceso de elaboración dos documentos importantes: uno sobre la evaluación del encuentro y otro sobre los resultados del Diálogo Ciudadano llevado a cabo durante el mismo. Estos documentos serán socializados tanto con las autoridades como con la ciudadanía en general.

- **Organización de una reunión extraordinaria con el Sr. Subsecretario de Justicia:**

Alejandro Reyes propone que la reunión con el Sr. Subsecretario de Justicia se realice en una sesión extraordinaria, separada de la reunión ordinaria de enero.

Varinia Penco apoya la moción de Alejandro y enfatiza la importancia de que la reunión sea presencial. La moción es aprobada por las y los miembros presentes.

- **Participación en la mesa de trabajo de la modificación de la Ley N° 20.500 - SEGEGOB:**

Varinia Penco expresa la necesidad de recibir una respuesta formal a la solicitud hecha por el COSOC para ser incluido en la mesa de trabajo para la modificación de la ley N° 20.500 de la SEGEGOB. Resalta la importancia de que esta respuesta sea formal y, si es negativa, que se fundamenten las razones de tal decisión.

Se da por finalizada la reunión.



Próxima reunión presencial, virtual o híbrida	
Fecha	23 de enero de 2025.
Tabla (borrador)	Se remitirá oportunamente.