

Informe Acta Reunión Ordinaria Consejo de la Sociedad Civil MINJUDDHH

Reunión Ordinaria Consejo de la Sociedad Civil

Reunión convocada por	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos						
Lugar	Sala Adriana Olgún 2do Piso Edificio Morandé 107. Remoto, vía Zoom	Fecha	30/11/2022	Hora Inicio	11:00	Hora Término	13:42

Lista de Asistencia Consejeros y Consejeras

N°	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Varinia Penco (Presidenta)	Colegio de Mediadores de Chile
2	Hilda Cerda (Vicepresidenta)	Corfadich
3	Alejandro Reyes	ONG C.E.C
4	Dafne Mondino	ABOFEM
5	Vanessa Hermosilla	ONG Emprender con Alas
6	Alberto Carvajal (Suplente)	CORFAUSAM
7	Mónica E Lara (Suplente)	Diáspora e integración latinoamericana
8	Sylvia Saavedra Espinoza (remoto)	Centro de Resolución Alternativa de Conflictos CREA UC Temuco
9	Luz María Ramírez (remoto)	Fundación Tomi
10	Antonella Oberti (remoto)	Red de acción carcelaria
11	Ivanna Naullín (suplente)(remoto)	ONG LEASUR
12	Piero Arredondo	OTD Chile
13	Ismael Aguirre	Fundación los ojos de Chile

Lista de Inasistencia Consejeros y Consejeras

N°	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Nicolás Novoa	Corpaid
2	María del Rosario Ramirez	Fundación Embajada del Inmigrante.

Lista de Asistencia MINJUDDHH

N°	Nombre	Cargo
1	Nuvia Guajardo Leiva	Secretaría Ejecutiva, Unidad de Participación Ciudadana.
2	Pedro Pinto	Profesional, Área de Atención Ciudadana y Transparencia.
3	Luis Venegas	Profesional, División Judicial, MINJUDDHH.
4	Hector Valladares	Jefe de la División Judicial, MINJUDDHH.
5	Marcelo Hermosilla	Encargado de planificación y control de gestión, Subsecretaría de Derechos Humanos.

Desarrollo Reunión


I) Apertura de la Sesión por la Presidenta: Varinia Penco (Presidenta) da inicio a la reunión del COSOC de noviembre. Menciona que la reunión plenaria durará 30 minutos, seguida de una presentación de la División Judicial sobre el nuevo Servicio de Acceso a la Justicia y Defensoría de las Víctimas. Insta a revisar primero los temas pendientes del COSOC antes de recibir al Ministerio. Propone la aprobación del acta de octubre, publicada en la página del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Pide confirmación de aprobación del acta por parte de los miembros presentes. El Acta se aprueba por todas y todos.

II) Intervención de Alberto Carvajal: Alberto Carvajal, miembro de la Comisión de Derechos Humanos, reporta sobre la falta de respuesta oficial al informe enviado, aunque confirma que fue recibido. Varinia Penco sugiere definir quién acompañará a Alberto Carvajal en la revisión de la cuenta especial creada para el informe. Alberto Carvajal propone a Vanessa Hermosilla, no presente en la reunión, como candidata para acompañarlo, dejando la decisión final pendiente hasta su confirmación.

III) Plan Nacional de Búsqueda: Alberto Carvajal menciona que el foco de los próximos meses es el seguimiento del Plan Nacional de Búsqueda, destacando la importancia de estar al tanto de nuevos descubrimientos de restos de personas desaparecidas.

IV) Preguntas y Respuestas sobre el Plan Nacional de Búsqueda: Nuvia Guajardo plantea una pregunta sobre la solicitud de la Comisión de Derechos Humanos en relación con el Plan Nacional de Búsqueda. Alberto Carvajal expresa el interés de la comisión en estar informada sobre los avances del plan.

V) Presentación de Respuestas a Solicitudes Pendientes: Varinia Penco comparte respuestas a dos solicitudes pendientes: una sobre el cumplimiento del consenso de Montevideo y otra sobre el proceso de emisión



del informe EPU y la participación de la sociedad civil. Anuncia que distribuirá los informes correspondientes al COSOC.

VI) Invitación desde la oficina regional para América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones Unidas y del INDH: Varinia Penco comenta que el día 29 de noviembre llegó una invitación desde la oficina regional para América del Sur del alto comisionado de las Naciones Unidas y del INDH para una reunión informativa virtual sobre el envío de informes alternativos al Examen que el Estado de Chile debe rendir al Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas en febrero 2024. La actividad se realizaría el día martes 5 de diciembre a las 17:00. También se remitirá a las consejeras y consejeros titulares y suplentes esta invitación para que quienes quisieran pudieran asistir e hicieran las gestiones pertinentes desde el mismo correo que fue remitido.

VII) Preparativos para la Reunión con la División Judicial: Se menciona una reunión próxima con el jefe de la división judicial, Hector Valladares, para discutir el proyecto de ley sobre el Servicio de Acceso a la Justicia y Defensoría de las Víctimas. Varinia Penco informa sobre los cambios y novedades en el proyecto, incluyendo la integración de varias unidades ministeriales en el nuevo servicio.

VIII) Discusión sobre la Colaboración con el Poder Judicial: Varinia Penco aborda la colaboración con la Corte Suprema, específicamente con el Ministro encargado de la comisión de defensoría a las víctimas y de grupos vulnerables. Menciona una reunión inminente y discute la participación de Antonella Oberti, de Red de Acción Carcelaria, como posible representante del COSOC.

IX) Informe sobre la Unidad de Mediación y la Comisión de Acceso a la Justicia: Se recuerda la presentación de una respuesta desde la Unidad de Mediación sobre el proyecto de protocolo de mediación con personas privadas de libertad. Se menciona una coordinación para una reunión el jueves 7 de diciembre.

X) Distribución de Informes: Nuvia Guajardo comenta sobre el compromiso de gestionar la impresión del informe alternativo del COSOC. Varinia Penco y Alberto Carvajal coordinan la distribución de los ejemplares a los miembros ausentes.

XI) Introducción de Luis Venegas por Nuvia Guajardo: Nuvia Guajardo introduce a Luis Venegas, quien informa estar trabajando en el MINJUDDHH y comienza su presentación sobre el Nuevo Servicio de Acceso a la Justicia y Defensoría de las Víctimas.

XII) Comentarios de Hector Valladares: Hector Valladares, tras la presentación, comenta que el proyecto de ley aún no ha sido presentado al Congreso. Destaca que esta es la primera vez que se presenta con todas sus alternativas y menciona la presión de presentarlo a diversos grupos. Resalta la




importancia de la participación del COSOC en el proceso y la necesidad de recoger comentarios para mejorar el proyecto.

XIII) Sesión de Preguntas: Nuvia sugiere un máximo de una o dos preguntas por persona. Se abre el espacio para preguntas.

- **Intervención de Dafne Mondino:** Dafne Mondino plantea preocupaciones sobre la mediación, especialmente en casos de violencia de género, y la falta de fiscalización en este ámbito. Cuestiona cómo se abordará la perspectiva de género y la revictimización de las víctimas en el sistema.
- **Comentario de Hilda Cerda:** Hilda Cerda realiza una intervención respecto de la participación ciudadana en el proyecto.
- **Explicación de Luis Venegas:** Luis Venegas responde detallando un proceso participativo realizado en Chile, la organización de jornadas por los SEREMIS de Justicia y Derechos Humanos, y la revisión de informes y reportes de programas afectados por el servicio.
- **Aporte de Hector Valladares:** Hector Valladares agrega que se han realizado reuniones con sindicatos y se han efectuado jornadas participativas, mencionando también la realización de encuestas para focalizar el proyecto.
- **Pregunta de Hilda Cerda sobre Inversión:** Hilda Cerda inquiriere sobre los resultados esperados en relación con la inversión para el periodo anterior.
- **Interrogante de Alejandro Reyes sobre Servicios y Derechos Humanos:** Alejandro Reyes cuestiona la calidad de los servicios existentes y la alineación del nuevo servicio con los estándares de derechos humanos.
- **Pregunta de Vanessa Hermosilla sobre Presupuesto y Atención a Víctimas:** Vanessa Hermosilla se enfoca en el presupuesto y la atención específica a las víctimas, preguntando sobre el enfoque de género y la elección de la persona que atiende a las víctimas.
- **Preguntas de Varinia Penco y Sylvia Saavedra:** Varinia Penco, retomando una pregunta de Sylvia Saavedra, felicita la iniciativa y sugiere la creación de un espacio para aportar al proyecto. Penco y Saavedra enfatizan la importancia de la formalización de acuerdos y la pertinencia territorial.

XIV) Respuestas de Luis Venegas y Hector Valladares:

- **Respuesta de Luis Venegas:** Luis Venegas destaca el proceso participativo a nivel nacional, la organización de jornadas por los SEREMIS de Justicia y Derechos Humanos y la revisión de informes y reportes. En respuesta a Hilda Cerda, comenta sobre la expectativa de contar con un sistema informático avanzado para medir el impacto y la eficiencia del servicio.
- **Respuesta de Hector Valladares:** Hector Valladares responde enfatizando la orientación de Derechos Humanos del proyecto. Menciona



la importancia de una institucionalidad robusta y recursos adecuados, destacando la creación de una subdirección de estándares y una auditoría para garantizar la calidad del servicio. Responde a Alejandro Reyes, enfatizando la relevancia de la satisfacción de estándares de derechos humanos en el diseño y ejecución del proyecto.

XV) Comentarios Finales y Cierre de la Sesión de Preguntas: Varinia Penco y Sylvia Saavedra hacen comentarios finales, resaltando la necesidad de un espacio para aportar al proyecto y la importancia de la formalización de acuerdos y la pertinencia territorial. La sesión de preguntas se cierra, concluyendo esta parte de la reunión.

XVI) Introducción de Marcelo Hermosilla por Nuvia Guajardo: Nuvia Guajardo presenta a Marcelo Hermosilla, encargado de planificación y control de gestión de la Subsecretaría de Derechos Humanos. Marcelo Hermosilla informa que presentará un diagnóstico sobre la calidad de servicio y experiencia usuaria.

XVII) Exposición de Marcelo Hermosilla: Marcelo Hermosilla explica que el diagnóstico forma parte de los compromisos del programa de mejoramiento de la gestión 2023. Se ha analizado trámites, registros administrativos y reclamos para diagnosticar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo.

- **Trámites y Registros Administrativos:** La Subsecretaría de Derechos Humanos maneja 4 trámites propios y 2 transversales, relacionados con la certificación de víctimas de violaciones a los derechos humanos y consultas de familiares, entre otros.
- **Reclamos y Medición de Satisfacción Usuaría:** Entre 2020 y 2023, se recibieron 7 reclamos, todos respondidos en menos de 20 días hábiles, excepto uno. La Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) no se aplica en 2023, pero sí en 2024.
- **Resultados del Diagnóstico 2023:**

Fortalezas: Uso del canal digital para trámites, trazabilidad y tiempos de respuesta, y buena recepción en actividades de concientización.

Debilidades: Falta de instrumentos de percepción usuaria en algunos servicios, necesidad de estandarización en cursos virtuales, y carencia de estrategias complementarias para el acompañamiento a familiares de víctimas.

Riesgos: Brecha digital, imagen institucional difusa, y falta de presencia nacional del programa de derechos humanos.

Puntos críticos: Necesidad de mantener formación en atención usuaria y definir protocolos ante situaciones críticas.

Ámbitos prioritarios de Trabajo: Mejorar la percepción ciudadana sobre trámites y avanzar en estrategias de atención, con capacitación para el personal.

XVIII) Sesión de Preguntas:

- **Pregunta de Alejandro Reyes sobre el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria:** Alejandro Reyes pregunta sobre la composición y enfoque del comité.
- **Respuesta de Marcelo Hermosilla:** Marcelo Hermosilla explica que el comité está técnica y multiestamentalmente orientado, incluyendo miembros con interacción directa con usuarios.
- **Intervención de Hilda Cerda:** Hilda Cerda realiza una pregunta la participación ciudadana en la Subsecretaría de Derechos Humanos.
- **Respuesta de Marcelo a Hilda:** Marcelo aborda la participación ciudadana, destacando que la Subsecretaría carece de un reglamento orgánico y no posee una Unidad de Participación Ciudadana definida.

XIX) Cierre de la Sesión: Varinia Penco da por finalizada la sesión a las 13:42. Recuerda sobre la invitación pendiente para el 5 de diciembre y el informe de respuestas a las solicitudes del MINREL. Anuncia una reunión extraordinaria el 6 de diciembre a las 15:00 hrs en formato híbrido.

Se da por finalizada la reunión.

Próxima reunión presencial o virtual, según condiciones sanitarias

Fecha	6 de diciembre 15:00 horas, forma híbrida.
Tabla (borrador)	Sesión extraordinaria, presentación desde Subsecretaría de Justicia.