

Reunión Extraordinaria Consejo de la Sociedad Civil

Reunión convocada por	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos						
Lugar	Sala DD.HH 3, piso 7. Edificio Moneda N° 1155. Remoto, vía Zoom.	Fecha	18/06/2024	Hora Inicio	10:00	Hora Término	12:31

Lista de Asistencia Consejeros y Consejeras

N°	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Varinia Penco (Presidenta) (Virtual)	Colegio de Mediadores de Chile.
2	Sylvia Saavedra (Virtual)	CREA – Universidad Católica de Temuco.
3	Vanessa Hermosilla (Virtual)	ONG Emprender con Alas.
4	Hilda Cerda (Presencial)	CORFADICH.
5	Sofía Ramos (Suplente) (Virtual)	Red de Acción Carcelaria.
6	Dafne Mondino (Virtual)	ABOFEM.
7	Ignacia Oyarzún (Virtual)	OTD Chile.
8	María del Rosario Ramírez (Virtual)	Fundación Embajada del Inmigrante – FEDI.
9	Manuel Alarcón (Virtual)	Diáspora e integración latinoamericana.
10	Luz María Ramírez (Virtual)	Fundación TOMI.

Lista de Inasistencia Consejeros y Consejeras

N°	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Alejandro Reyes (No justifica)	Corporación CEC.
2	Ismael Aguirre (No justifica)	Fundación Ojos de Chile.
3	Nicolás Novoa (No justifica)	CORPAID.
4	María Jesús Astorquiza (No Justifica)	ONG LEASUR.
5	Diana Díaz (No justifica)	CORFAUSAM.

Lista de Asistencia MINJUDDHH

N°	Nombre	Cargo
1	Nuvia Guajardo Leiva	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	María Elena Espina	Coordinadora del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría – Subsecretaría de Justicia.
5	Paula Cortés	Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría – Subsecretaría de Justicia.
6	Macarena Rojas	Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría – Subsecretaría de Justicia.
7	Marcelo Hermosilla	Coordinador del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría – Subsecretaría de Derechos Humanos.
8	Romanet Atenas	Encargada de Participación Ciudadana, Subsecretaría de Derechos Humanos.

Desarrollo Reunión

I. Justificaciones de ausencia

Nuvia Guajardo pregunta por la existencia de justificaciones de ausencias. **Varinia Penco** informa que no ha recibido justificaciones hasta el momento.

II. Introducción al tema de “varios” de la tabla de la sesión

Nuvia Guajardo anuncia que el segmento de varios será extenso debido a la presentación de la Subsecretaría de Derechos Humanos y de la Subsecretaría de Justicia. Estos discutirán el *Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia de Usuaría*, enfocándose en cómo estas acciones de difusión y participación afectan al COSOC.

III. Revisión de asistencia y compromiso

Nuvia Guajardo comenta sobre la baja asistencia presencial y remota, destacando la importancia de reforzar el compromiso con el COSOC. Asimismo, menciona que el Ministro extendió la duración del COSOC por ocho meses más.

Varinia Penco solicita que se documenten estas discusiones para informar a los ausentes y revisa el compromiso del COSOC.



IV. Actualización sobre el reglamento del COSOC

Nuvia Guajardo informa que el nuevo reglamento del COSOC ya está en revisión en la unidad de fiscalía y que pronto será aprobado.

V. Aprobación de acta

Varinia Penco declara que no hay impedimento para sesionar sin mayoría y procede a iniciar formalmente la reunión. Solicita la aprobación del acta de la sesión de mayo, la cual es aprobada por los presentes.

VI. Revisión de compromisos y solicitudes anteriores

Varinia Penco plantea la necesidad de revisar compromisos pendientes, especialmente la solicitud de Alberto sobre la participación del COSOC en actividades ministeriales. Al respecto, **Nuvia Guajardo** comenta sobre el trabajo actual del equipo de participación ciudadana ministerial en la ejecución presupuestaria y la elaboración de folletería informativa.

Varinia Penco propone y refuerza la petición realizada en diciembre por Alberto Carvajal respecto de que el COSOC apoye en actividades ministeriales, especialmente en las Plazas de Justicia y Derechos Humanos.

Nuvia Guajardo subraya la importancia de coordinar con la unidad de comunicaciones y planificar adecuadamente para evitar problemas durante el periodo electoral. Por lo que queda como compromiso realizar dicha reunión y ver la posibilidad de llevar una respuesta concreta en la siguiente reunión del COSOC.

VII. Propuesta de actividad de integración con SEREMIS

María del Rosario Ramírez comparte experiencias de actividades organizadas por el COSOC del Servicio Médico Legal y propone una actividad similar para integrar a diversos SEREMIS y discutir temas de importancia común.

Varinia Penco apoya la idea y todas las personas consejeras solicitan que se consulte al encargado de participación ciudadana del Servicio Médico Legal los detalles para poder replicar algo similar en el futuro. Se deja como compromiso la solicitud de que Nuvia Guajardo se contacte con el encargado de participación ciudadana del Servicio Médico Legal para conocer los detalles y tratar de replicar algo similar en el COSOC del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

VIII. Discusión sobre apoyo en la difusión de servicios del ministerio

Vanessa Hermosilla subraya la importancia de resolver problemas críticos en los servicios antes de eventos de difusión para evitar complicaciones con la



sociedad civil. Específicamente comenta sobre un nudo crítico identificado en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Nuvia Guajardo comenta que conversará con la contraparte del Servicio de Registro Civil e Identificación para ver qué se puede hacer al respecto. Se deja como compromiso en acta.

IX. Discusión sobre la participación en la Comisión de Verdad, Justicia y Reparación (SENAME)

Varinia Penco introduce el tema de una nueva comisión investigadora de irregularidades en el cuidado de niños bajo el Estado, específicamente en el SENAME, mencionando un anuncio del presidente.

Vanesa Hermosilla expresa el interés y la necesidad histórica de la sociedad civil en participar en esta comisión, recordando esfuerzos pasados y la importancia de la participación en temas de justicia y reparación.

Varinia Penco pregunta sobre el procedimiento para formalizar la solicitud de participación en la comisión.

X. Procedimiento para Formalizar la Participación

Nuvia Guajardo sugiere la creación de una presentación formal mediante carta para solicitar la participación en la comisión. Destaca la importancia de esta acción y cómo la unidad de participación ha apoyado anteriormente iniciativas del COSOC.

Varinia Penco clarifica si la presentación implica una carta formal y discute la necesidad de un consenso interno en el COSOC antes de proceder.

XI. Aprobación y Planificación de la Solicitud Formal

Todos los Asistentes apoyan la moción de proceder con la solicitud formal.

Nuvia Guajardo propone establecer un plazo para la redacción y envío de la carta para asegurar una acción rápida y efectiva.

Vanesa Hermosilla se ofrece para redactar el borrador de la carta.

Varinia Penco acuerda la revisión del borrador y la formalización de la carta para ser enviada antes del final de la semana.

XII. Solicitud para Presentación sobre Ley 21.675

Varinia Penco propone solicitar una presentación sobre la Ley 21.675 del Ministerio de la Mujer, que trata sobre medidas para prevenir, sancionar y



erradicar la violencia de género. Expresa la necesidad de entender las implicancias y transversalidades de la ley, especialmente en lo que respecta a violencia intrafamiliar (VIF) y mediación.

Sylvia Saavedra apoya la propuesta y menciona la importancia de integrar esta ley con otras normativas vigentes, como la Ley Karin, para un enfoque más amplio y efectivo.

Nuvia Guajardo pregunta si la solicitud debe enfocarse en la unidad de mediación o en el enfoque de género.

XIII. Discusión sobre implicancias de la ley y acciones futuras

Varinia Penco clarifica que el interés en la ley es amplio y transversal, mencionando una modificación específica sobre la mediación en casos de VIF. Subraya la necesidad de una presentación detallada sobre cómo estas modificaciones están siendo integradas en los protocolos actuales.

Hilda Cerda comenta sobre la discriminación en el sistema judicial y la influencia de los roles de los consejeros técnicos, destacando cómo la ley podría afectar el trato hacia las mujeres vulnerables.

Dafne Mondino expresa preocupación sobre la implementación de la ley en los tribunales locales y la necesidad de capacitación para los funcionarios judiciales para asegurar una aplicación adecuada de la ley.

XIV. Planificación para integrar la Ley en la práctica judicial y COSOC

Varinia Penco realiza una sugerencia de solicitar al Ministerio de la Mujer que realice una presentación detallada sobre la ley para el COSOC, discutiendo no solo las implicancias legales sino también cómo estos cambios deben ser comunicados y entendidos por las partes interesadas, incluyendo los operadores judiciales.

Nuvia Guajardo informa que se coordinará con Milenka Toro, la encargada de género del ministerio, para incluir esta discusión en la próxima sesión del COSOC programada para el 18 de julio, y explorar la posibilidad de una presentación más detallada por parte del Ministerio de la Mujer más adelante.

XV. Operacionalización de la participación en EPU

Varinia Penco recalca la importancia de establecer un mecanismo dentro del COSOC que permita una participación efectiva y constante en el Examen Periódico Universal (EPU) que trascienda la composición actual del COSOC.

Hilda Cerda apoya la idea y subraya la necesidad de utilizar el EPU como una herramienta para presionar al gobierno de manera indirecta a través de



recomendaciones internacionales, lo cual podría fortalecer la influencia del COSOC, que actualmente es sólo consultivo y no resolutivo.

XVI. Discusión sobre estrategias para fortalecer la influencia del COSOC en el EPU

Varinia Penco propone desarrollar un plan concreto para mejorar la participación del COSOC en el EPU, incluyendo la sistematización de procesos y la recopilación de temas relevantes que necesitan atención gubernamental.

Hilda Cerda sugiere que el trabajo sea continuo y organizado para evitar improvisaciones y para asegurar que las contribuciones del COSOC sean bien fundamentadas y efectivas.

Vanesa Hermosilla menciona la necesidad de definir la participación en la Ley 20.500 y sugiere que el COSOC trabaje para hacer sus recomendaciones vinculantes, no solo consultivas.

XVII. Planes de acción para la próxima reunión (EPU)

Varinia Penco indica la importancia de preparar un informe o documento para la próxima reunión, que detalle los avances en la planificación de la participación del COSOC en el EPU y otras actividades relacionadas.

XVIII. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia de Usuario

Nuvia Guajardo introduce el último punto de la agenda, destacando la participación de las Subsecretarías de Derechos Humanos y Justicia. Anuncia la exposición de María Elena Espina y Marcelo Hermosilla sobre las acciones relacionadas con el COSOC ministerial.

XIX. Exposiciones de Subsecretarías

María Elena Espina presenta un informe conjunto con Marcelo Hermosilla sobre el progreso del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuario iniciado en 2023. Detalla las evaluaciones y ajustes realizados en 2024 y menciona la aprobación de la Contraloría General de la República para mantener un único COSOC ministerial, evitando la división propuesta anteriormente.

XX. Planificación y participación del COSOC

María Elena Espina propone integrar las actividades de participación y difusión del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuario en las reuniones ordinarias del COSOC. Define fechas clave para las fases del sistema y solicita la aprobación del COSOC para proceder según los plazos dictados por los organismos validadores.



Fechas propuestas:

18 de julio: Difusión del diagnóstico preliminar de los trámites de ambas subsecretarías.

22 de agosto: Reunión de trabajo para revisar sugerencias y un borrador preliminar de la política de calidad de servicio.

26 de septiembre: Difusión del documento final de la política de calidad de servicio, siempre que esté aprobada por el jefe de servicio y validada por los organismos validadores.

24 de octubre: Reunión de trabajo para discutir el plan de mejora.

28 de noviembre: Difusión del plan de acción aprobado y revisión final del año, incluyendo los resultados del MESU 2024 (diagnóstico final).

Marcelo Hermosilla apoya la propuesta y subraya la necesidad de una coordinación efectiva debido a la recepción tardía de directrices técnicas que impactan la planificación.

Se aprueba unánimemente la moción de trabajar las políticas de calidad de servicio y planes de mejora durante las reuniones ordinarias del COSOC en las fechas propuestas.

XXI. Discusión sobre el calendario de Trabajo (Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría)

Hilda Cerda sugiere que se envíen borradores de documentos a los miembros del COSOC antes de las reuniones para permitir una preparación adecuada y una discusión informada.

Varinia Penco, según lo indicado tanto por María Elena, como por Marcelo, confirma la factibilidad de enviar documentos previamente y organiza las fechas para las futuras reuniones y actividades, asegurando que se respeten las agendas establecidas y adaptando la duración de las reuniones si es necesario.

Se deja calendarizada la reunión del 28 de noviembre para el último hito de trabajo relativo al Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

Se da por finalizada la reunión.



Próxima reunión presencial o virtual, según condiciones sanitarias

Fecha	Jueves 18 de julio de 2024.
Tabla (borrador)	Se remitirá oportunamente.