Informe Acta Reunión Ordinaria Consejo de la Sociedad Civil MINJUDDHH

Reunión Extraordinaria Consejo de la Sociedad Civil							
Reunión convocada por	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos						
Lugar	Remoto, vía Zoom.	Fecha	**25/07/2024**	Hora Inicio	10:00	Hora Término	13:47

Lista de Asistencia Consejeros y Consejeras		
N°	**Nombre**	**Cargo/ Organización que representa**
1	Varinia Penco (Presidenta) (Virtual)	Colegio de Mediadores de Chile.
2	Soledad Venegas (Suplente) (Virtual)	CREA – Universidad Católica de Temuco.
3	Vanessa Hermosilla (Virtual)	ONG Emprender con Alas.
4	Hilda Cerda (Virtual)	CORFADICH.
5	Dafne Mondino (Virtual)	ABOFEM.
6	Ignacia Oyarzún (Virtual)	OTD Chile.
7	María del Rosario Ramírez (Virtual)	Fundación Embajada del Inmigrante – FEDI.
8	Manuel Alarcón (Virtual)	Diáspora e integración latinoamericana.
9	Luz María Ramírez (Virtual)	Fundación TOMI.
10	Alberto Carvajal (Suplente) (Virtual)	CORFAUSAM.
11	Diana Díaz (Virtual)	CORFAUSAM.
12	María Jesús Astorquiza (Virtual)	ONG LEASUR.
13	Marlene Pino (Suplente) (Virtual)	Corporación CEC.
14	Ismael Aguirre (Virtual)	Fundación Ojos de Chile.

Lista de Inasistencia Consejeros y Consejeras		
N°	**Nombre**	**Cargo/ Organización que representa**
1	Nicolás Novoa (Justifica)	CORPAID.
2	Antonella Oberti (No Justifica)	Red de Acción Carcelaria.

Lista de Asistencia MINJUDDHH		
N°	**Nombre**	**Cargo**
1	Nuvia Guajardo Leiva	Secretaría Ejecutiva, Unidad de Participación Ciudadana.
2	Kathia Díaz	Secretaría de Actas, Unidad de Participación Ciudadana.
3	María Elena Espina	Coordinadora del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Subsecretaría de Justicia.
4	Paula Cortés	Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Subsecretaría de Justicia.
5	Marcelo Hermosilla	Coordinador del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Subsecretaría de Derechos Humanos.
6	Romanet Atenas	Encargada de Participación Ciudadana, Subsecretaría de Derechos Humanos.
7	Milenka Toro	Asesora Ministerial de Género, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
8	Silvana Muñoz	Departamento de Reinserción Social Adultos, Subsecretaría de Justicia.
9	Carolina Díaz	Departamento de Reinserción Social Adultos, Subsecretaría de Justicia.
10	Marcela Corvalán	Jefa del Departamento de Reinserción Social Adultos, Subsecretaría de Justicia.

Desarrollo Reunión

I. Apertura de la sesión

La Presidenta, **Varinia Penco**, abre la sesión dando la bienvenida a los consejeros y consejeras presentes. Se registra la justificación de inasistencia de Nicolás Novoa de CORPAID.

II. Aprobación del acta de la sesión anterior

Se somete a aprobación el acta de la sesión anterior, disponible en el sitio web del Ministerio y en el drive del COSOC.

Resolución: Acta aprobada por unanimidad.

III. Revisión de asistencias

Varinia Penco comparte el documento de Excel de las asistencias, señalando las inasistencias justificadas (en gris) y no justificadas (en amarillo). Se solicita a Ismael Aguirre de Los Ojos de Chile, a Marlene Pino de Corporación CEC, y a María Jesús Astorquiza de Leasur, revisar y justificar las fechas de inasistencia no justificada.

Acuerdo: Las organizaciones con situaciones más complejas evaluarán y

entregarán justificaciones detalladas en la próxima sesión.

IV. Revisión de compromisos y solicitudes anteriores

Varinia Penco informa sobre su compromiso pendiente de enviar la solicitud formal para integrar la Comisión de Verdad, Justicia y Reparación del SENAME. Planea despacharla en la semana.

Nuvia Guajardo confirma la autorización del COSOC para difundir los servicios del ministerio. Anuncia que se entregará material impreso y digital para su difusión y menciona una futura participación en una Plaza de Justicia y Derechos Humanos con un stand del COSOC, lo que está en proceso de coordinación.

V. Propuestas y solicitudes

María del Rosario Ramírez extiende una invitación a participar en una feria organizada por el COSOC del Servicio Médico Legal, enfocada en migraciones, programada para el 3 de octubre. **Nuvia Guajardo** informa que se comunicó internamente con el encargado de participación ciudadana del Servicio Médico Legal, Rafael Campos Puga, y este quedó de enviar una invitación formal a todas y todos los consejeros.

Alberto Carvajal y **Vanesa Hermosilla** proponen sistematizar la participación del COSOC en los Exámenes Periódicos Universales de las Naciones Unidas y solicitar una reunión con el COSOC de la SEGEGOB para discutir la modificación de la Ley de Participación. **Nuvia Guajardo** quedó con el compromiso de coordinar dicha reunión internamente.

VI. Presentación de los avances del plan de trabajo de condiciones carcelarias de mujeres privadas de libertad

Silvana Muñoz detalla los avances del plan de mejoramiento de condiciones carcelarias para mujeres privadas de libertad. Explica las acciones implementadas en distintos centros penitenciarios y menciona las mejoras en infraestructura, salud y reinserción. Subraya la importancia de incorporar una perspectiva de género y la atención a grupos vulnerables como mujeres embarazadas y migrantes.

VII. Presentación de sobre Estudio de Trayectorias de Vida de Mujeres Privadas de Libertad

Milenka Toro inicia su presentación resaltando la importancia del estudio de trayectorias de vida de las mujeres privadas de libertad, enfocándose en los factores que influyen en la comisión de delitos y la reinserción social. Destaca el compromiso del ministerio con la mejora de condiciones carcelarias y la igualdad de género.

Antecedentes del estudio

- Se menciona un aumento significativo en el encarcelamiento femenino en Chile.
- Las mujeres privadas de libertad son principalmente madres y cuidadoras, afectando la dinámica familiar al estar encarceladas.

Objetivo y metodología del estudio

- Caracterizar la trayectoria de vida de mujeres encarceladas por delitos de drogas.
- Metodología mixta: cualitativa y cuantitativa.

Hallazgos principales

- Aumento de encarcelamiento en regiones norteñas y metropolitana.
- Mayor prevalencia de mujeres entre 26 y 40 años, muchas de ellas extranjeras.

Recomendaciones de Política Pública

- Enfoque interseccional en políticas de prevención y justicia social.
- Desarrollo de políticas especializadas con perspectiva de género.
- Mejoras en el sistema de justicia para favorecer la proporcionalidad de penas y alternativas al encarcelamiento.

Milenka Toro finaliza enfatizando la necesidad de intervención estatal efectiva para prevenir delitos y facilitar la reinserción, invitando a preguntas de las y los consejeros.

VIII. Interacciones y preguntas

Alberto Carvajal solicita información precisa sobre la proporción de mujeres en la población carcelaria para entender mejor el contexto de los estudios presentados. Pide aclaración sobre el decreto 409, su relevancia y aplicación. Requiere que se compartan los enlaces a los documentos del estudio para revisión y uso de los consejeros.

Silvana Muñoz informa que aproximadamente el 8% de la población carcelaria son mujeres, totalizando cerca de cuatro mil. Explica que el decreto 409 permite la eliminación de antecedentes penales para personas condenadas, gestionado a través del sistema postpenitenciario de Gendarmería. Asegura que enviará los enlaces pertinentes a los documentos y estudios mencionados durante la presentación.

Hilda Cerda interroga sobre cómo se manejan las políticas de salud mental dentro del sistema penitenciario, especialmente en el contexto de patologías duales asociadas al consumo de drogas. Consulta sobre los programas de

capacitación y empleo disponibles para mujeres reclusas y cómo estos se integran para evitar la reincidencia.

Silvana Muñoz explica que las personas privadas de libertad reciben evaluaciones médicas al ingresar, y se asegura la continuidad de cualquier tratamiento médico necesario. Admite que la salud mental es un gran desafío y que se están haciendo esfuerzos para mejorar la atención. Detalla los programas de capacitación laboral dentro de los centros penitenciarios, mencionando colaboraciones con el FOSIS y el SENCE. Reconoce que la inserción laboral post-liberación es un desafío y señala la necesidad de sensibilizar al sector privado para que ofrezca oportunidades laborales a exreclusas.

Ignacia Oyarzún cuestiona si el estudio incluyó a personas de diversidades sexuales y de género, especialmente mujeres trans, y cómo se incorporan estas perspectivas en las políticas y estudios realizados.

Milenka Toro confirma la inclusión de una muestra representativa de mujeres trans en el estudio, aunque reconoce que es una área que necesita mayor exploración y desarrollo en políticas públicas. Admite que hay un desafío significativo en incorporar completamente a las personas de diversidad sexogenérica en las políticas de reinserción.

María del Rosario Ramírez sugiere utilizar fondos internacionales y colaborar más estrechamente con las organizaciones de migrantes para mejorar las políticas y acciones dirigidas a mujeres migrantes. Expresa su disposición a compartir experiencias y prácticas efectivas de otros países.

Silvana Muñoz agradece la propuesta de María del Rosario Ramírez y expresa interés en su experiencia y conocimientos sobre las dinámicas de mujeres migrantes. Afirma que el ministerio considerará solicitar de su ayuda para incorporar enfoques efectivos de trabajo con mujeres migrantes en las políticas públicas.

Varinia Penco propone crear convenios con universidades públicas para que estudiantes de posgrado puedan desarrollar investigaciones que apoyen las políticas públicas, aprovechando la capacidad académica y la necesidad de datos fiables y representativos. Sugiere que estas colaboraciones podrían extenderse a las tesis y proyectos de investigación, aprovechando recursos limitados pero con una buena coordinación.

María del Rosario Ramírez explica la posibilidad de aplicar a fondos internacionales para financiar proyectos más ambiciosos y efectivos, especialmente aquellos que involucren a mujeres migrantes. Hace hincapié en la necesidad de aplicar experiencias internacionales para mejorar la situación de estas mujeres en Chile.

Vanesa Hermosilla critica el enfoque actual de basar políticas públicas en estudios con muestras pequeñas, lo cual puede no reflejar la realidad completa

y conducir a políticas ineficaces. Sugiere que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos debería tener un presupuesto asignado específicamente para investigación, lo que podría incluir un proyecto de ley para asegurar fondos continuos para investigaciones relevantes.

Milenka Toro reconoce la importancia de los fondos para investigación y expresa el compromiso del ministerio de seguir buscando y aplicando a fondos, tanto nacionales como internacionales, para estudios futuros.

Vanesa Hermosilla pregunta si el estudio abordó la situación de las mujeres después de su liberación, en términos de reincidencia y adaptación social, sugiriendo que este enfoque es crucial para evaluar la eficacia de las políticas penitenciarias y de reinserción.

Milenka Toro clarifica que el estudio se enfocó en mujeres actualmente encarceladas y en sus trayectorias de vida antes de ingresar al sistema penal. Admite la necesidad de realizar estudios longitudinales que sigan a las mujeres post-liberación para entender mejor los factores que influyen en su reincidencia o reintegración exitosa.

IX. Diagnóstico de brechas de calidad bajo el PMG de calidad de servicio y experiencia usuaria – Subsecretaría de Justicia

María Elena comenzó destacando la importancia de la reunión anterior y el compromiso continuo con el Consejo de la Sociedad Civil. Explicó que la presentación se centraría en el diagnóstico actualizado del sistema de gestión de calidad de servicio y experiencia usuaria, el cual está completo en un 80%. Los resultados finales dependen de la encuesta de satisfacción de usuarios (MESU) 2024, que está en proceso de ejecución.

- Detalló las cuatro etapas del sistema PMG: diagnóstico, elaboración de política y plan de mejora, implementación del plan de mejora y evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante los resultados del plan de mejora. Señaló que el Consejo de la Sociedad Civil está involucrado directamente en dos etapas este año, ayudando a formular tanto la política de Calidad de Servicio, como el plan de mejora. Ambos basados en los resultados del diagnóstico de las brechas de calidad.

- Informó sobre la estructura del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, integrado por 23 representantes de distintas áreas, incluyendo asesores del Subsecretario de Justicia y Secretarios Regionales Ministeriales. La coordinación del comité la lleva ella misma con el apoyo de Héctor Opazo, Jefe del Departamento Administrativo, como subrogante.

- Explicó que el diagnóstico se basa en el análisis de datos cuantitativos y cualitativos recogidos hasta el 30 de junio, con especial atención en los trámites más relevantes identificados para este año: Mediación Previa y

Obligatoria, Registro Nacional de Mediadores y la gestión de atención de usuarios a través de las oficinas OIRS.

- Presentó estadísticas sobre la gestión de reclamos, indicando que han mantenido tiempos bajos de respuesta promedio (12 días), aunque destacó que hay categorías de reclamos complejos que pueden demorar más. Comentó sobre la pequeña disminución en el porcentaje de reclamos respondidos en comparación con el año anterior, atribuyendo esto a procedimientos en curso que requieren informes detallados de centros de mediación externos.

- Respecto al diagnóstico, de manera general se reconoció la necesidad de mejorar en áreas como la digitalización de trámites y la estandarización de procesos para asegurar una respuesta más uniforme y accesible a las y los ciudadanos.

- Se subrayó la importancia de un lenguaje claro y accesible en la comunicación con las y los usuarios, especialmente dado el carácter legalista y burocrático de las respuestas actuales.

- Se solicitó la colaboración activa del COSOC en la revisión y aportación al borrador de la política de calidad de servicio que se presentará en la próxima reunión. Anunció que se había extendido el plazo para recibir aportes a través de un formulario enviado previamente, debido a la falta de respuestas inicial.

X. Interacciones y preguntas

Varinia Penco preguntó sobre la participación del Consejo de la Sociedad Civil en las etapas de diagnóstico y elaboración de la política, expresando confusión sobre el rol exacto del COSOC en estas fases y sugiriendo la necesidad de incorporar principios que mejoren significativamente el servicio.

María Elena Espina aclaró que la primera etapa es informativa, donde se presenta el diagnóstico para que el COSOC pueda colaborar efectivamente en la construcción de la política y el plan de acción. Enfatizó la importancia de que las propuestas del COSOC se alineen con los hallazgos del diagnóstico y respondan a debilidades específicas identificadas.

Varinia Penco expresó preocupación por cómo se evalúa la satisfacción del usuario, particularmente en relación con el contenido y el lenguaje de las respuestas, y preguntó si hay métodos para evaluar si las respuestas no solo se entienden sino que también satisfacen las necesidades del usuario.

María Elena Espina informó que en las encuestas de satisfacción (MESU), se preguntan distintas variables como la oportunidad, calidad, y si la respuesta cumplió con las expectativas del usuario. Esto permite evaluar distintos aspectos de la experiencia del usuario más allá del simple entendimiento del lenguaje.

Hilda Cerda inquirió sobre qué porcentaje de sugerencias son realmente implementadas y cómo estas influyen en cambios reales, como modificaciones de ley o mejoras en los servicios.

María Elena Espina explicó que actualmente no hay un análisis centralizado de cómo se manejan las sugerencias; cada área maneja sus respuestas de forma descentralizada. Sugerencias importantes podrían ser incorporadas en el plan de mejora con indicadores específicos para medir su implementación, proponiendo un sistema más estructurado para asegurar que las sugerencias sean consideradas de manera efectiva.

Vanesa Hermosilla expresó preocupación sobre la falta de información accesible respecto al programa Mi Abogado, un servicio autónomo pero supervisado técnicamente por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Señaló problemas específicos de accesibilidad y transparencia, mencionando que no se facilita el proceso para realizar reclamaciones o sugerencias relacionadas con este programa.

María Elena Espina confirmó la falta de visibilidad del programa Mi Abogado en la página web y explicó que, aunque el ministerio tiene supervisión técnica, la gestión del programa es autónoma y se realiza a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ). Asimismo, explicó que el Programa Mi Abogado escapa del marco de acción del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, el cual solo puede aplicar el sistema PMG para los trámites de la Subsecretaría de Justicia.

XI. Diagnóstico de brechas de calidad bajo el PMG de calidad de servicio y experiencia usuaria – Subsecretaría de Derechos Humanos

Marcelo Hermosilla comenzó su presentación agradeciendo la presencia de los asistentes y destacando la importancia de continuar el proceso de diagnóstico y participación conjunta en los temas de derechos humanos.

- Se centró en los trámites y registros utilizados por la Subsecretaría de Derechos Humanos para gestionar sus actividades.
- Mencionó un retraso en la recopilación de datos sobre transacciones en papel debido a la enfermedad grave de la encargada de esos registros.
- Detalló los cuatro principales trámites gestionados por la Subsecretaría de Derechos Humanos.

1. Dos certificados de calidad de víctima para diversos trámites, incluyendo exención del servicio militar por causas relacionadas con derechos humanos.

2. Consultas sobre el estado de causas de derechos humanos en las que interviene el programa de derechos humanos de la Subsecretaría.

3. Fondo de proyectos de cultura y centros de memoria, abiertos para postulación anualmente, y gestionados a través de la plataforma.

- Explicó la función de doce registros administrativos en la gestión y provisión de servicios a la ciudadanía, resaltando cómo estos permiten una mejor caracterización de la población usuaria.
- Subrayó la necesidad de mantener registros precisos para monitorear la entrega de servicios y trámites, y para cumplir con los requerimientos de transparencia y rendición de cuentas.
- Aseguró que la Subsecretaría de Derechos Humanos se compromete a actualizar y mejorar continuamente los procesos y sistemas de información para responder mejor a las necesidades de las y los ciudadanos y garantizar la protección de sus derechos.

Marcelo Hermosilla concluyó su presentación reiterando la importancia de la colaboración y la participación activa de todas y todos en el proceso de mejora de los servicios de derechos humanos proporcionados por la Subsecretaría. Prometió que los datos faltantes, especialmente aquellos afectados por la indisponibilidad de la encargada enferma, serían actualizados y comunicados a la mayor brevedad posible.

XII. Interacciones y preguntas

Alberto Carvajal expresó su preocupación por las repercusiones de violaciones de derechos humanos tanto históricas como actuales. Valoró los esfuerzos del gobierno en el Plan de Búsqueda y la importancia de la reparación de las víctimas y la responsabilización de los perpetradores. Solicitó más información sobre la exención del servicio militar obligatorio y la certificación de calidad de víctima.

Marcelo Hermosilla aclaró que el certificado de calidad de víctima se refiere a familiares de víctimas calificadas por la Comisión Rettig, y que esta certificación es necesaria para diversos trámites, incluyendo la exención del servicio militar. Reconoció la necesidad de proporcionar información más accesible y en un lenguaje más claro a la ciudadanía.

Hilda Cerda criticó la atención en salud y compartió una experiencia personal de maltrato en un hospital público, resaltando la vulnerabilidad de ciertos grupos en el acceso a servicios de salud de calidad. Preguntó si la Subsecretaría de Derechos Humanos también se ocupa de violaciones de derechos humanos en el presente y no solo en el pasado.

Marcelo Hermosilla confirmó que la Subsecretaría de Derechos Humanos tiene un mandato para tratar temas de derechos humanos tanto históricos como actuales, aunque la atención de casos actuales es principalmente responsabilidad del Instituto Nacional de Derechos Humanos. Afirmó la importancia de una atención al usuario con enfoque de derechos humanos para prevenir violaciones y mejorar el servicio público.

Diana Díaz comentó sobre las deficiencias en la atención de urgencias en el hospital El Carmen y la necesidad de mejorar la infraestructura hospitalaria para manejar mejor el creciente número de pacientes.

XIII. Cierre de la reunión

Varinia Penco agradeció las intervenciones y comentarios. Confirmó que los documentos y presentaciones discutidos estarían disponibles en el chat de WhatsApp del COSOC y que la próxima reunión sería el 22 de agosto, preferiblemente en formato híbrido.

Se da por finalizada la reunión.

Próxima reunión presencial o virtual, según condiciones sanitarias	
Fecha	Jueves 22 de agosto de 2024.
Tabla (borrador)	Se remitirá oportunamente.