



Informe de Diálogo Ciudadano

Primer Encuentro Nacional de Consejos de la Sociedad Civil del Sector Justicia y Derechos Humanos

Elaborado por:

Área de Atención, Participación Ciudadana y
Transparencia

Unidad de Auditoría Ministerial

Enero 2025



I. Introducción.

El presente informe tiene como objetivo documentar el desarrollo y los resultados del Diálogo Ciudadano realizado en el marco del “*Primer Encuentro Nacional de Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) del Sector Justicia y Derechos Humanos*”, llevado a cabo el 21 de noviembre de 2024.

La realización de este encuentro respondió a un sentir manifestado por el COSOC dependiente de nuestro ministerio, quien, en repetidos encuentros a lo largo de estos dos últimos años, manifestó diferentes consultas y requerimientos relacionados con temáticas del sector, despertando así el interés por crear puentes permanentes y dinámicos, entre los distintos COSOC, lo cual no había sido materializado hasta esta instancia.

En septiembre recién pasado, el equipo de participación ciudadana ministerial, quien asume el rol de Secretaría Ejecutiva del Consejo, planteó directamente en sesión ordinaria, que se haría cargo de este sentir, y con la anuencia de sus integrantes, el Consejo aceptó la propuesta despertando una alta motivación a participar de dicho encuentro.

A continuación, se presentará en detalle el contexto del encuentro donde se enmarcó el desarrollo de este mecanismo de participación ciudadana, posteriormente se describirán los resultados obtenidos, para finalizar con recomendaciones propuestas a la autoridad.

II. Diálogo Ciudadano en el contexto del Primer Encuentro Nacional de Consejos de la Sociedad Civil del Sector Justicia y Derechos Humanos.

1. Contexto.

a. Primer Encuentro Nacional de Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) del Sector Justicia y Derechos Humanos.

El día 21 de noviembre de 2024 se llevó a cabo el “*Primer Encuentro Nacional de Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) del Sector Justicia y Derechos Humanos*”, organizado por el Área de Atención, Participación Ciudadana y Transparencia dependiente de la Unidad de Auditoría Ministerial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La actividad contó con la participación de 40 personas de manera presencial y 13 de forma remota, configurándose como un encuentro híbrido.



b. Objetivos de la actividad:

- Conocer de primera fuente el trabajo que vienen desarrollando los distintos COSOC del sector Justicia y Derechos Humanos;
- Informar por parte de la autoridad central, los distintos lineamientos que emanan del Gobierno, en materia de participación ciudadana;
- Compartir experiencias y avances que cada COSOC ha vivenciado en sus respectivos sectores;
- Fortalecer el funcionamiento de los Consejos, mediante el lineamiento general de los perfiles de sus integrantes, así como el campo de acción en el cual se desempeñan y su relación con la gestión de los servicios en los cuales participan;
- Crear una red de coordinación y trabajo entre los Consejos, a fin de intercambiar información, experiencias y aunar criterios ante las temáticas a plantear a las diversas instituciones.

El encuentro contó con el saludo de las siguientes autoridades: Ministro de Justicia y Derechos Humanos, Sr. Jaime Gajardo Falcón; Subsecretario de Justicia, Sr. Ernesto Muñoz Lamartine; Subsecretaria de Derechos Humanos, Sra. Daniela Quintanilla Mateff; Subsecretaria General de Gobierno, Sra. Nicole Cardoch Ramos.

Entre las actividades desarrolladas en el encuentro, se contó con la exposición de la Directora del Observatorio de Participación Ciudadana, Sra. Carmen Luz Morales, quien se explayó sobre los alcances de la normativa y directrices emanadas desde la autoridad central y relacionadas con la participación ciudadana: Ley N° 20.500; Instructivo Presidencial N° 007, del 08.08.22, para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública; y, la Resolución Exenta N° 210, del 19.01.24, que aprueba la Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y sus servicios dependientes y/o relacionados.

Por otra parte, a fin de conocer de primera mano una experiencia exitosa de participación ciudadana a través del trabajo desarrollado en el COSOC del Servicio Nacional de la Discapacidad, se invitó a entregar su testimonio y motivar la participación, a la Sra. Glenda Durán, consejera de vasta experiencia en fundaciones y organizaciones sociales.

Finalmente, y de acuerdo con lo indicado en el Instructivo Presidencial para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública N° 007 de 2022, los Diálogos Ciudadanos (o Diálogos Participativos) son un espacio de encuentro entre el Estado y la ciudadanía. Es uno de los mecanismos de participación ciudadana para incidir en el diseño, implementación y/o evaluación de las políticas públicas, mediante un encuentro de la comunidad para conversar sobre la política pública que se busca diseñar, que se está ejecutando y/o que se busca evaluar; además, permite poner a disposición de las personas y/o autoridades, información relevante y recoger las opiniones de las y los actores involucrados, las cuales se podrán



sistematizar y compartir en los espacios correspondientes de los organismos y/o servicios del Estado.

En base a lo anterior, la actividad incluyó, en su fase final, un *Diálogo Ciudadano* dirigido exclusivamente a consejeros y consejeras de los COSOC del sector justicia y derechos humanos, el cual fue estructurado en torno a dos preguntas claves para ser resueltas en grupo, en este caso, dos grupos presenciales y un grupo que participó de forma remota, a fin de estimular la reflexión y el intercambio de ideas. Cada grupo contó con un moderador, donde la moderadora del primer grupo fue Jeannette Vargas, encargada de participación ciudadana de Gendarmería de Chile; del segundo grupo, Kathia Díaz, profesional del área a cargo de la participación ciudadana ministerial; y del tercer grupo, Pedro Pinto, quien también es profesional del área. Finalmente, se asumió el compromiso de sistematizar los resultados y compartirlos con las autoridades de los servicios del sector debidamente representados en el encuentro.

2. Desarrollo de la actividad.

a. Objetivos.

El Diálogo Ciudadano tuvo como objetivos principales:

- Recoger opiniones y sugerencias respecto al aporte de las autoridades para un mejor desarrollo de los COSOC.
- Identificar los aportes personales de los consejeros y aspectos a fortalecer en su participación dentro de los COSOC.

b. Metodología.

Las y los participantes fueron distribuidos en tres grupos de trabajo: dos de ellos de manera presencial y uno remoto. Como se mencionó anteriormente, grupo contó con un moderador y un relator encargado de registrar las ideas y exponerlas posteriormente en un plenario. Las preguntas que guiaron el diálogo fueron las siguientes:

- De acuerdo con su experiencia como consejero/a, y su relación con el servicio en el cual participa:

¿Cuál cree usted que sería el aporte que debiera hacer la autoridad de su servicio para un mejor desarrollo de su COSOC?



- De acuerdo con su experiencia como consejero/a, y su relación con el desarrollo de su participación al interior del COSOC:

¿Cuál cree usted que ha sido su mayor aporte personal al desarrollo de su COSOC, y qué aspecto cree usted, a nivel personal, debiera fortalecer para una mejor participación en su COSOC?

c. Resultados del Diálogo Ciudadano.

Pregunta 1: Aportes de la autoridad.

Grupo online:

- Incremento en los espacios físicos para reuniones y trabajo en terreno.
- Necesidad de más capacitaciones y recursos destinados a movilización y folletería.
- Mejor uso de redes sociales para difundir información, especialmente dirigida a adultos mayores y personas con acceso limitado a tecnología.
- Financiamiento para facilitar la participación local.

Grupo presencial 1:

- Reconocimiento del apoyo técnico existente, pero necesidad de fortalecerlo.
- Propuesta de subsidiar traslados para garantizar una participación inclusiva.
- Identificación de retrasos en las respuestas de las autoridades y necesidad de fijar plazos claros.
- Problemas relacionados con el acceso tecnológico y desigualdades en su uso.
- Importancia de realizar trabajo conjunto entre los diferentes COSOC.

Grupo presencial 2:

- Urgencia de descentralizar los procesos y facilitar la participación de regiones con un mayor presupuesto asignado.
- Recomendación de incluir a todos los miembros de los COSOC en actividades, más allá de las directivas.
- Creación de mecanismos de transparencia que detallen cómo las propuestas de los COSOC inciden en las políticas públicas.
- Inclusión de las cuentas públicas como insumos validados por los COSOC y la necesidad de planificar actividades más frecuentes.



Pregunta 2: Aportes personales y aspectos a fortalecer

Mayor aporte personal:

Grupo online:

- Motivación en la conformación del COSOC.
- Expansión de la visión sobre la labor y alcance de los COSOC.
- Definición de estructura organizacional y alcance de la participación ciudadana.

Grupo presencial 1:

- Promoción de enfoques de género y participación inclusiva.
- Creación de canales para denuncias y vigilancia de planes nacionales clave.
- Contribución al acceso de temas relevantes en leyes y políticas públicas.

Grupo presencial 2:

- Citar expertos por áreas específicas y desarrollar documentación técnica.
- Actuar como voceros para representar inquietudes y propuestas de las organizaciones base.
- Visibilizar causas específicas, como las relacionadas con adultos mayores.

Aspectos a fortalecer:

Grupo online:

- Incrementar la formación profesional en temas relacionados con los COSOC.
- Adaptar la legislación para fomentar una participación más vinculante.

Grupo presencial 1:

- Elaborar buenas prácticas y accesos equitativos a la información dentro de los COSOC.

Grupo presencial 2:

- Fomentar la educación cívica desde edades tempranas para fortalecer la participación ciudadana futura.
- Ampliar la comprensión pública sobre el rol de los COSOC y su importancia en la sociedad.



III. Conclusiones.

Respecto a las necesidades identificadas, las y los consejeros destacaron la urgencia de mejorar los espacios, los recursos financieros y la tecnología disponible para facilitar su participación efectiva en los COSOC.

Por otro lado, con relación al reconocimiento de esfuerzos, los aportes personales de las y los consejeros incluyen motivación, estructuración de los COSOC y visibilización de causas específicas. Sin embargo, se subrayó la importancia de reforzar la adquisición de mayores conocimientos en las materias del sector, mediante el acceso a capacitaciones de manera continua, reforzando además las buenas prácticas en la relación entre consejeros y autoridades.

En base a lo anterior, como compromisos necesarios se requieren generar acuerdos entre las autoridades del sector y los COSOC, a fin de garantizar mayor transparencia en el intercambio de información, procurando una vinculación efectiva de las propuestas, con respuestas de la autoridad (cualquiera sea esta) en cuanto a los requerimientos y propuesta de las y los consejeros; respuestas que sean oportunas, considerando siempre las instancia formales que los COSOC y la normativa vigente considera como válidas. De igual modo, se espera una participación activa de las autoridades en la planificación y ejecución de las actividades entre los COSOC del sector.

Como un punto a destacar, está que el equipo organizador ministerial, mostró capacidad de organización, coordinación interna y convocatoria, lo que, sumado a la participación activa de los/las consejeros del sector, hacen prever que es posible mejorar aún más el trabajo en el diseño e implantación de futuras ediciones de Diálogos Ciudadanos o desafíos similares por asumir. Este primer encuentro, ha sentado una base sólida para avanzar hacia una mayor integración, participación y efectividad de los COSOC del sector Justicia y Derechos Humanos.

La continuidad de estas iniciativas, y la observancia activa del trabajo diario en esta materia, de parte de la sociedad civil será fundamental para consolidar los logros obtenidos y superar los desafíos que se puedan presentar, esto sumado al compromiso de las autoridades, darán mayor solidez a la participación ciudadana y su vinculación con el éxito de la gestión sectorial.



1. Compromisos desde la Cartera.

- Será responsabilidad del Área de Atención, Participación Ciudadana y Transparencia, elaborar y proponer un plan anual de actividades coordinadas entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y los COSOC del sector, lo cual se comunicará a las autoridades. Luego, se presentará ante los respectivos consejos, para conversar sobre posibles observaciones o sugerencias que puedan ser incorporadas. Una vez concluido el diálogo anterior, el documento será aprobado por las autoridades correspondientes, todo lo cual deberá ser ampliamente difundido por los canales de comunicación del sector.
- El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, así como sus servicios dependientes y/o relacionados, se comprometen a la promoción de la inclusión de las organizaciones que integran los respectivos COSOC, considerando la participación de sus miembros en actividades relevantes. Asimismo, se instruirá a las autoridades de los servicios dependientes y/o relacionados, fortalecer los canales de difusión de información, de tal manera, que todas las actividades realizadas, en relación con los COSOC, cuentan con la más amplia difusión y conocimiento, tanto de la cartera y sus servicios, como de los COSOC del sector.
- El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, junto con sus servicios dependientes y/o relacionados, deberá escuchar y recoger y, en caso de corresponder, dar curso a las inquietudes planteadas por los COSOC en el marco del desarrollo de las políticas públicas del sector.

De dichas instancias deberá quedar constancia documentada, tanto de los planteamientos realizados como de las respuestas entregadas en el pleno del consejo. Esta información constituirá un indicador de gestión para las Secretarías Ejecutivas de los Consejos, llevadas por las y los encargados de participación ciudadana del sector, reafirmando el compromiso institucional con la participación ciudadana y el fortalecimiento del vínculo entre la sociedad civil y esta cartera.

La responsabilidad de recibir, analizar y responder a los planteamientos de los respectivos consejos recaerá en las Secretarías Ejecutivas correspondientes, debiendo informar de ello al Comité de Participación Ciudadana Ministerial.



Ejemplo del indicador de gestión asociado

| | |
|------------------------|---|
| Nombre del Indicador | Porcentaje de inquietudes planteadas por los COSOC que cuentan con respuesta formal documentada en el pleno del consejo |
| Objetivo | Medir el cumplimiento del compromiso institucional de atender las inquietudes planteadas por los COSOC |
| Fórmula de Cálculo | $(\text{N}^\circ \text{ de inquietudes respondidas formalmente} / \text{N}^\circ \text{ total de inquietudes planteadas por los COSOC}) \times 100$ |
| Unidad de Medida | Porcentaje (%) |
| Frecuencia de Medición | Anual |
| Meta Anual Propuesta | <p>Primer año: Al menos el 80% de las inquietudes planteadas por los COSOC contarán con respuesta formal documentada.</p> <p>Segundo año: Al menos el 90%.</p> <p>Tercer año y siguientes: Se espera llegar al 100%, sujeto a revisión anual.</p> |
| Fuente de Información | Actas de sesiones plenarias de los COSOC, documentación de respuestas emitidas. |
| Responsable | Secretarías Ejecutivas correspondientes. |

Fuente: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2025.