



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 DD.HH, piso 7, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Moneda 1.155. Remoto, vía Microsoft Teams.	Fecha	28/08/2025	Hora Inicio	10:00	Hora Término	12:25

Lista de Asistencia Consejeros y Consejeras

N°	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Alberto Carvajal (vicepresidente)	CORFAUSAM.
2	Diana Díaz (Suplente)	CORFAUSAM.
3	Alejandro Reyes (Titular)	Corporación CEC.
4	Patricio Molina (Suplente)	Corporación Calider.
5	Denisse Manríquez (Titular)	Consejo Consultivo de Infancia Nueva Imperial.
6	Dafne Mondino (Titular)	ABOFEM.
7	Ingeborg Block (Suplente)	Capítulo Chileno del Ombudsman – Defensoría del Pueblo.
8	Mario Riveros (Suplente)	Fundación Violeta Victoria.
9	Isidora Donoso (Suplente)	Red de Acción Carcelaria.
10	Hans Arriagada (Suplente)	Fundación Chilena para la Discapacidad.
11	Viviana Mora (Suplente)	Fundación Chilena para la Discapacidad.

Lista de Inasistencia Consejeros y Consejeras

N°	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Isabel González (Ausente)	Colegio de Mediadores de Chile.
2	Luz María Ramírez (Ausente)	Fundación TOMI.
3	Paulina Díaz (Ausente)	Fundación Paz Ciudadana.
4	Eva Bracamonte (Ausente)	Asociación Compromiso Migrante.
5	Carlos Rojas (No justifica)	Fundación Madre Josefa.
6	María del Rosario Ramírez (No justifica)	Fundación Embajada del Inmigrante.

Lista de Asistencia MINJUDDHH

N°	Nombre	Cargo
1	María Elena Espina	Auditora Ministerial. Coordinadora del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, Subsecretaría de Justicia.
2	Francisco Garrido	Profesional Auditoría Ministerial.
3	Paula Cortés	Profesional Auditoría Ministerial.
4	Marcelo Hermosilla	Jefe Unidad de Planificación y Control de Gestión, Subsecretaría de DDHH.
5	Nuvia Guajardo	Secretaria Ejecutiva, Unidad de Participación Ciudadana.
6	Jeannette Vargas	Secretaria de Actas, Unidad de Participación Ciudadana.

Desarrollo Reunión

I. Bienvenida y apertura de la sesión.

La secretaria ejecutiva del Consejo de la Sociedad Civil, Nuvia Guajardo inicia la reunión refiriéndose a la incorporación de Jeannette Vargas Subiabre, al equipo de participación Ciudadana. Por otra parte, alude al trabajo que se encuentran desarrollando las dos comisiones, e insta a continuar en esa línea. Cede la palabra a Alberto Carvajal, que se encuentra en calidad de presidente subrogante.

II. Aprobación del acta de la sesión anterior.

El presidente subrogante introduce la sesión con los temas a tratar en tabla, y prosigue con la aprobación del acta anterior. La cual es comentada de parte de Patricio Molina y Dafne Mondino, quienes



solicitan rectificación en cuanto a la nómina de inasistentes de la sesión efectuada el 31 de julio, dado que ambos justificaron vía correo electrónico con la anterior secretaria de actas, Katia Díaz.

Se acoge la solicitud por parte de Jeannette Vargas, quien actualizará ambos casos en la nómina de control interno.

Por otra parte, Alejandro Reyes interviene destacando el carácter descriptivo del acta. Sin embargo, plantea como alternativa condensar acuerdos a fin de evitar que se convierta en un documento tan extenso. En el transcurso de la sesión se retoma esta idea que decanta en incorporar en el acta un acápite de acuerdos y/o compromisos, que contiene plazos y responsables, destacando que de esta forma es posible realizar un monitoreo de los procesos y avances de comisiones, como también otros temas de interés general.

Una vez observados los diversos planteamientos, **se aprueba el acta por unanimidad, como asimismo incorporar las sugerencias al formato de acta.**

III. Reporte de la Comisiones de Trabajo.

En cuanto a la conformación de comisiones la secretaria ejecutiva, Nuvia Guajardo transmite consulta realizada por María del Rosario (Fundación Embajada del inmigrante) respecto a la conformación de una comisión de género. Al respecto Patricio Molina responde que el enfoque de género está considerado de manera transversal a las dos comisiones, lo que se acordó por el COSOC en su conjunto.

Respecto al reporte de la comisión **“Acceso a la Justicia; Reinserción social y responsabilidad penal adolescente”**, en la próxima sesión se darán a conocer avances, dado que en esta ocasión la presidenta titular y vocera de esta comisión no se encuentra, y algunas de las personas que forman parte de la comisión, señalan que en la última sesión estuvo interferida por problemas de conectividad principalmente. En cuanto a la comisión de **“Derechos Humanos, justicia y reparación”**, según reporte de Alberto Carvajal se ha enfocado en el seguimiento del Plan Nacional de derechos humanos, y adicionalmente la situación de personas privadas de libertad con problemas de salud mental. En cuanto al Plan Nacional de Búsqueda, señala que se hace necesario conocer el estado actual en cuanto a las acciones que se están ejecutando en relación al estado de los juicios; indemnizaciones; reparaciones y sentencias.

Asimismo, de manera colectiva delimitan el tema de salud mental, que en una primera instancia contempla hombres y mujeres privadas de libertad en calidad procesal de condenados/as. Dicha población desagregada por género; territorio; acceso a tratamiento; tipo de delito; nivel educacional. Con corte al 30 de junio del 2025.



Es decir, avanzar hacia una caracterización de esta población, no tan sólo aporta al diagnóstico sino también amplía la mirada en relación a nudos críticos. En esa línea Isidora Donoso, comenta que las variables mencionadas se cruzan con el ámbito de Reinserción que es un eje de la comisión de Acceso a la justicia. Por ende, generar una solicitud para ambas comisiones con el fin de optimizar los tiempos y compartir datos.

En lo que respecta al Plan Nacional de búsqueda, Nuvia Guajardo sugiere la formulación de una presentación que considere las acciones que señalan en el párrafo anterior para ser derivada a la Subsecretaría de Derechos Humanos. En lo concerniente al tema salud mental y población penitenciaria, una vez enviada la presentación esta será canalizada a Gendarmería de Chile. Ambos temas idealmente antes de la próxima sesión.

Continuando con la temática de salud mental, Alejandro Reyes plantea como complemento la revisión de la ley de salud mental en Chile, dado la escasa claridad en torno al tema. La mayoría aprueba levantar la consulta al MINSAL. Siendo Ingeborg Block quien compromete gestionar este paso.

Otra fuente complementaria de información es el Comité para la prevención de la Tortura (CPT), que levanta informes y recomendaciones respecto de la situación de las personas privadas de libertad en recintos penitenciarios. En ese sentido, es dable conocer la postura del COSOC de Gendarmería con respecto al derecho a la salud de las personas privadas de libertad. Lo anterior con la finalidad de conformar un intercambio y avanzar en una o más dimensiones que afectan a esta población objetivo.

IV. Proceso Participativo elaboración Plan de Mejoramiento 2026-2028 Sistema Calidad de Servicio, Subsecretaría de Justicia”.

La Coordinadora del Comité de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría de Justicia, María Elena Espina saluda a los y las consejeras, y procede a presentar el Borrador del Plan de Mejoramiento de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria (2026-2028).

Desde una perspectiva dialogante conduce la presentación, despejando dudas y facilitando la comprensión de esta etapa, con el objetivo de que consejeras y consejeros puedan tener la claridad suficiente y contar con herramientas para proponer acciones tendientes a reducir las brechas detectadas en la etapa de diagnóstico.

Cabe destacar que, para situar la presentación del Plan de Mejoramiento de calidad del Servicio y Experiencia Usuaria. La coordinadora, realiza una breve síntesis de las etapas precedentes; actores involucrados y el continuo de actuaciones para consolidar los compromisos, el que se concreta con la aprobación y formalización del acto administrativo por parte del Subsecretario de Justicia. La idea de contextualizar por una parte intenta nivelar la información,



en especial para los representantes que se incorporaron durante este año, producto de la renovación del COSOC. Y por otra parte para facilitar la comprensión del marco que sustente el diseño de la propuesta unificada del COSOC. Para lo cual se enviará formulario y presentaciones adjuntas, cuyo plazo de respuesta al formulario es el 4 de septiembre del presente año.

La presentación contempla los seis objetivos específicos que se desprenden del objetivo general, cuyo foco es avanzar hacia una atención eficiente, transparente y orientada a la satisfacción de la ciudadanía. Luego en la operacionalización de estos objetivos específicos que se construyen en torno a las brechas detectadas en el diagnóstico. Emergen cuatro actividades transversales que abarcan desde la capacitación del personal en la plataforma OIRS y SIMEF que incluyen responsables del seguimiento; la generación un plan de seguimiento de plazos para las solicitudes de ambas plataformas; y finalmente la ejecución de plazas de justicia y derechos humanos.

A partir de esto surgen, actividades específicas que se alojan en diferentes áreas de la Subsecretaría de Justicia, y que involucran diversos trámites que a continuación se detallan:

1. Departamento de personas jurídicas: Considera tres actividades relacionadas con los trámites "Registro de Memorias y Balances"; "Fiscalización de asociaciones y fundaciones" y "Constitución de entidades religiosas con personalidad jurídica de derecho público"
2. Oficina de Partes: Contempla seis actividades relacionadas con los trámites "Apostilla" y "legalización de documentos".
3. Reinserción Social (Departamento juvenil): Abarca tres actividades relacionadas con los trámites. "Solicitud de acreditación de las/os entrevistadores" y "Solicitud de revalidación de las/os entrevistadores".
4. Gabinete Subsecretaría: Incluye "Solicitud de Lobby"
5. Área de Atención Ciudadana: Concentra diez actividades relacionadas con los trámites de "Apostilla"; "Mediación"; "OIRS" y "Transparencia".
6. Reinserción Social (Departamento adultos): Refiere a cinco actividades relacionadas con el trámite "Beneficio de Reducción de condena".
7. Unidad de Mediación: Involucra tres actividades relacionadas con los trámites de "Solicitud de mediación familiar" Y "Solicitud de inscripción y/o modificación del Registro Nacional de Mediadores/as familiares".

Finalmente, cada trámite tiene una caracterización básica; población usuaria específica; canales de atención definidos. Por lo tanto, los ajustes o mejoras a los formularios incorporando nuevas categorías, otorga insumos para afinar la caracterización.

En relación a la presentación, los y las consejeras retroalimentan entregando sus opiniones y experiencias. Ingeborg Block refiere trámites específicos y las barreras existentes tanto para el acceso, como el monitoreo, haciendo énfasis en la discrecionalidad de la atención del usuario. Patricio Molina, hace hincapié en las necesidades específicas de la población rural y las personas mayores, que exige mayor asistencia y el trámite manual por sobre el digital.



V. Actualización del Diagnóstico de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria.

El Coordinador del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría de Derechos Humanos, Marcelo Herмосilla saluda a las y los consejeros, y procede a presentar "Actualización del Diagnóstico de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria". Destacando que el Sistema de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria, busca construir más confianzas y un acercamiento entre los modos en que hacemos Estado y sociedad.

De manera introductoria da cuenta del rol de la Subsecretaría de Derechos Humanos, las divisiones que la componen y oferta programática. Lo anterior para situar el alcance y tamaño, que de alguna manera responde a la cantidad y tipología de trámites que considera el Plan de Mejoramiento de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria (2026-2028).

Para lo cual da a conocer un cuadro descriptivo que permite una panorámica de los siete trámites entregados a la ciudadanía. el listado de trámites disponibles y que son propios de esta Subsecretaría (5): Certificado de calidad de víctima para exención del Servicio Militar por causa de Derechos Humanos; Certificado de calidad de víctima para todo trámite; Postulación a fondos concursables sobre Derechos Humanos y Consulta sobre estado de causas de Derechos Humanos. Luego señala dos trámites transversales (2): Solicitud de acceso a la información pública y el trámite de solicitud de audiencia. Y adicionalmente por la alta demanda se incorporan los cursos virtuales de formación en Derechos Humanos, que a diferencia de los tramites señalados tiene la virtud de contar con un instrumento de percepción usuaria. Lo anterior en cuadro descriptivo que permite una panorámica de los siete trámites entregados a la ciudadanía.

Otro punto relevante en la actualización del diagnóstico que mide el período del 2022, con corte a junio del 2025, son los reclamos recibidos/respondidos, y tiempos de respuesta y que demuestra el bajo nivel de reclamos de esta Subsecretaría. En la misma línea contempla las solicitudes de acceso a la información pública; Certificado de calidad de víctima todo trámite; Certificado de calidad de víctima para exención del Servicio Militar por causa de Derechos Humanos; y Consultas sobre causas de Derechos Humanos. Respecto de los cuales los resultados que arroja esta medición consideran tiempos de respuesta en días hábiles, con márgenes definidos por un hito de inicio y de cierre.

Desde un ámbito más cualitativo del diagnóstico, se considera como fortalezas lo siguiente: El predominio de canales digitales; altos niveles de resolución y cumplimiento de plazos en Certificados de calidad de víctima y un porcentaje elevado de respuesta oportuna en el SAIP (Sistema de acceso a la Información Pública).

En cuanto a las debilidades se encuentra: la ausencia de una Unidad de Transparencia; desempeño inestable de consultas por estado de causas de Derechos Humanos; y un bajo volumen de reclamos. Al no ser subsanadas estas



debilidades se proyectan riesgos tales como: la pérdida de confianza ciudadana si no se aseguran respuestas consistentes y oportunas; la dependencia de canal digital constituye una barrera de acceso para personas mayores y el bajo nivel de reclamos puede ser entendido como un débil posicionamiento institucional. De esta manera los puntos críticos condensan parte de lo detectado en los ámbitos anteriores.

Finalmente, el abordaje de los puntos anteriores se traduce en la definición de cinco ámbitos prioritarios de trabajo; entre las que se encuentran:

- 1.- Fortalecimiento institucional de la función de transparencia.
- 2.- Mejora integral en la gestión de consultas de causas de Derechos Humanos.
- 3.- Protocolos diferenciados para solicitudes de alta complejidad.
- 4.- Avanzar en la gestión de datos bajo un enfoque de Gobierno Abierto.
- 5.- Posicionamiento del canal de reclamos.

Señala, que el próximo paso implica dar cuenta del borrador del Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuario. Y en esa línea convoca la participación del COSOC en propuestas de mejora mediante un cuestionario que estará disponible desde el 1 al 8 de septiembre. Refuerza la invitación señalando que el año pasado el COSOC aportó ideas que fueron incorporadas en el Plan de Mejoramiento.

Interviene Patricio Molina, respecto de los canales digitales y la ausencia de instancias regionales para trámites presenciales, para población rural. Adicionalmente solicitan link para acceder y/o difundir los cursos de Derechos Humanos.

VI. Acuerdos y Compromisos.

- Remitir presentación del Borrador del Plan de Mejoramiento de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria (2026-2028) y Diagnostico del Sistema de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria.
Responsable María Elena Espina. Plazo 29 de agosto.
- Remitir formulario e indicaciones para el diseño propuestas de actividades de mejora para ser incluidas en el Plan Anual de Mejoramiento 2026-2028.
Responsable María Elena Espina. Plazo 29 de agosto.
- Formular consulta por canal de transparencia MINSAL.
Responsable Ingeborg Block. Plazo hasta el jueves 11 de septiembre.
- Formular consulta por canal de transparencia Comité para la Prevención de la Tortura. Hans Arriagada. Plazo hasta el jueves 11 de septiembre
- Rectificar nómina de asistencia 31/08/25 de Dafne Mondino y Patricio Molina.
Responsable Jeannette Vargas. Plazo 29 de agosto.
- Remitir presentación Diagnostico del Sistema de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria.



Responsable, Marcelo Herмосilla. Plazo 2 de septiembre.

- Remitir instrumento de propuesta de mejora para ser incluidos en el Plan de Mejoramiento trienal.
Responsable, Marcelo Herмосilla. Plazo 2 de septiembre.
- Diseñar presentación para levantamiento de situación de salud de personas privadas de libertad dirigido a Gendarmería de Chile.
Responsable, Comisión de Derechos Humanos y Reinserción. Plazo a definir.
- Diseñar presentación que dé cuenta del estado actual del Plan Nacional de Búsqueda, para ser canalizado en la Subsecretaría de DDHH.
Responsable, Comisión de Derechos Humanos y Reinserción. Plazo a definir.
- Formalizar reemplazo de suplente de Fundación Chilena de la Discapacidad, vía correo electrónico.
Responsable, Hans Arriagada. Plazo, previo a próxima sesión.

Se da por finalizada la reunión.

Próxima reunión presencial, virtual o híbrida	
Fecha	Jueves 25 de septiembre.
Tabla (borrador)	Se remitirá oportunamente.