

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	Modalidad Remoto, vía Microsoft Teams.	Fecha	18/12/2025	Hora Inicio	10:00	Hora Término	12:35	

Lista de Asistencia Consejeros y Consejeras

Nº	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Isabel González (presidenta)	Colegio de Mediadoras de Chile.
2	Alberto Carvajal (vicepresidente)	CORFAUSAM.
3	María Luz Ramirez (suplente)	Fundación Tomi.
4	Ingeborg Block (suplente)	Capítulo Chileno del Ombudsman – Defensoría del Pueblo.
5	Patricio Molina (suplente)	CALIDER
6	Anais García(suplente)	Consejo Consultivo de Infancia Nueva Imperial.
7	Yohely Uzcategui (suplente)	Asociación Compromiso Migrante.

Lista de Inasistencia Consejeros y Consejeras

N°	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Isidora Donoso (Ausente)	Red de Acción Carcelaria.
2	Paulina Díaz (Ausente)	Fundación Paz Ciudadana.
3	María del Rosario Ramirez (No justifica)	Fundación Embajada del Inmigrante.
4	Mario Riveros (Ausente)	Fundación Violeta Victoria.
5	José Rodríguez (No justifica)	Fundación Chilena para la Discapacidad.
6	Dafne Mondino (Ausente)	ABOFEM.
7	Carlos Rojas (Ausente)	Fundación Madre Josefa.
8	Alejandro Reyes (Ausente)	Corporación CEC.

Lista de Asistencia MINJUDDHH

N°	Nombre	Cargo
1	María Elena Espina	Auditora Ministerial. Coordinadora del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, Subsecretaría de Justicia.
2	Milenka Toro	Jefa Unidad Ministerial de Género.
3	Marcelo Hermosilla	Jefe Unidad de Planificación y Control de Gestión, Subsecretaría de DDHH.
4	Juan Luis Silva	Encargado de Área Participación Ciudadana (s).
5	Jeannette Vargas	Secretaria de Actas, Unidad de Participación Ciudadana.

Desarrollo Reunión

I. Bienvenida y apertura de la sesión.

La secretaria de actas del Consejo de la Sociedad Civil, Jeannette Vargas inicia la reunión dando la bienvenida a consejeros y consejeras. Refiere de manera general los temas a tratar en tabla.

A continuación, cede la palabra a Isabel González, presidenta titular quien da la bienvenida a consejeros y consejeras.

II. Aprobación del acta de la sesión anterior.

La presidenta titular, da por aprobada el acta puesto que no existen observaciones al contenido señalando que es fiel a lo tratado en sesión. **Se aprueba el acta por unanimidad.**

III. Presentaciones.

Se da la bienvenida a la auditora ministerial Sra. María Elena Espina. Quien, desde el rol de coordinadora del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, Subsecretaría de Justicia, realiza exposición en el marco del Sistema, que en esta ocasión considera los siguientes temas:

- Resultados Evaluación de satisfacción de Usuarios - Mesu 2025.
- Revisión – Actualización de informe diagnostico a partir de los resultados Mesu 2025.
- Aprobación plan de trabajo sistema Calidad del Servicio y Experiencia Usaria 2026-2028.
- Ejecución Plan 2025.

En primer lugar, profundiza antecedentes referidos a la Encuesta Mesu de manera que los asistentes puedan comprender el objetivo y la dimensión que esta herramienta diagnostica adquiere, toda vez que identifica oportunidades para la mejora de la entrega de servicios tomando como base las necesidades de las personas. En esta instancia se reportan los resultados desde un enfoque cuantitativo que van desde la caracterización de la población usuaria que considera variables sociodemográficas. Hasta la evaluación de atributos presentes en la experiencia con el trámite y la satisfacción con la institución, cuyos resultados se exponen en forma comparativa con el año anterior, visibilizando así el carácter evolutivo y los avances positivos en esta materia. Adicionalmente hace extensiva esta evolución, al ser comparada la Subsecretaria de Justicia en un espectro mayor de instituciones, donde se grafica el tránsito hacia posiciones ascendentes. Por otra parte, una extracción de las principales conclusiones del estudio que dan cuenta de una mejora en la satisfacción y evaluación.

En segundo lugar, se revisa Actualización de informe diagnostico a partir de los resultados Mesu 2025. Corresponde al diagnóstico actualizado presentado en julio 2025 COSOC, se mantiene. Sino más bien destacar la consistencia entre los componentes del diagnóstico con los resultados de MESU 2025. Que permitió orientar adecuadamente las definiciones del Plan 2026-2028. En esa línea, los **puntos críticos** extraídos de los resultados Mesu se relacionan con la falta de notificación sobre el estado de los trámites, ocasiona efectos como la incertidumbre y desconfianza, generando un nivel de insatisfacción que derive en el contacto reiterado para obtener actualizaciones. Asimismo, el lenguaje técnico es una barrera para la comprensión, que tiene como efecto la necesidad de asistencia adicional y retraso en los trámites.

Como consecuencia del punto anterior, se consideran **los ámbitos prioritarios de trabajo**, cuyo enfoque es fortalecer la estandarización de un modelo de atención institucional que asegure la coherencia, trazabilidad y calidad en la experiencia usuaria; Mejorar la gestión de la información y registros



administrativos que favorece en el diseño de servicios más inclusivos, eficientes y basados en evidencia, y como tercer ámbito se considera la ampliación de la digitalización con enfoque inclusivo y territorial, un avance hacia el desarrollo de plataformas digitales accesibles acompañadas de estrategias de alfabetización digital y soporte presencial alternativo para personas de zonas de baja conectividad y/o de habilidades tecnológicas reducidas.

Una vez finalizado este punto algunos representantes de COSOC intervienen, por una parte, el consejero de Calider, consulta acerca de los resultados Mesu de los otros servicios de la cartera. Ante lo cual se le señala que todos los servicios son evaluados de manera independiente y cada institución cuenta con sus propios resultados. Asimismo, la presidenta del Consejo concuerda con las dificultades que experimentan usuarios y usuarias en el acceso a plataformas, producto de la brecha digital y en ese sentido se valoran las medidas para una inserción digital más efectiva, de igual manera la atención personal que guíe el trámite. El representante de CORFAUSAM evalúa positivamente como testigo de la continuidad y perseverancia en relación a la calidad y experiencia usuaria, que efectivamente ha mejorado los índices de la Subsecretaria. En respuesta a los comentarios la coordinadora María Elena Espina, señala el valor de la permanente retroalimentación de parte del COSOC, que permite identificar focos que pueden complementar o nutrir los resultados de la encuesta Mesu, que permite definir con mayor precisión mejoras de la Subsecretaria a lo largo del país, ya sea en esta instancia del Consejo, o mediante canales formales. Otro punto a destacar es el acceso a los informes en la fuente oficial que es la DIPRES.

En relación al panorama general del cumplimiento del **PMG 2025**, señala que a raíz del diagnóstico del año pasado se definió un plan de trabajo que contenía cuarenta compromisos, que incluía acciones inmediatas para el 2024 y otras acciones para el 2025, a través de un acto administrativo que se traduce en una resolución del Subsecretario en donde el plan 2025 quedó con treinta y dos compromisos. Destacar que la totalidad de compromisos alcanzan el 100% de cumplimiento. Posteriormente exhibe una matriz que contiene la actividad; nombre del indicador de desempeño; porcentaje de cumplimiento y el estado de la actividad. Entre las cuales refiere a las actividades más relevantes desarrolladas por la División de Reinserción Social; la Unidad de Informática; Unidad de Mediación; Sección partes, archivos y transcripciones; Área de atención ciudadana, transparencia y Participación Ciudadana; Departamento de personas jurídicas; SEREMIAS, entre otras.

Otro ámbito relevante, es la difusión del Plan de Mejoramiento de la Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria 2026-2028. A modo de introducción repasa cada una de las etapas del cual ha sido parte el COSOC. Hasta llegar a la **aprobación formal del Plan de Trabajo trienal 2026-2028**, mediante Resolución Exenta N°3918, del 9 de diciembre de 2025. La cual se les hará llegar junto a la presentación.

En cuanto al Plan de trabajo, se basa en las brechas que se identificaron en el diagnóstico y que buscan mejorar el desempeño de los trámites prioritarios y la gestión en general de la institución en lo relativo a prestaciones y espacios. En



esa línea destaca el objetivo general que se centra en mejorar la calidad del servicio y satisfacción de personas usuarias, mediante un nuevo modelo de atención, optimización de procesos y digitalización de plataformas, del cual se desprenden siete objetivos específicos que determinan los ámbitos de mejora que se perseguirán durante los próximos tres años, y un total de treinta y seis actividades a ejecutar por las diferentes áreas de la Subsecretaría. En el Plan contempla los siguientes ámbitos prioritarios: Estandarizar la atención; usar mejor los datos; fortalecer canales digitales; reducir brechas de calidad; aumentar la eficiencia; capacitar al funcionariado y mejorar la transparencia.

Finalmente, refiere algunas de las acciones que contempla el Plan de Trabajo. La presidenta del COSOC en su rol de vocera valora el trabajo desarrollado, y la claridad de la presentación, que genera una mayor comprensión de los procesos que ha involucrado el plan y la participación del COSOC.

En un segundo bloque, la jefa de la Unidad ministerial de Género Milenka Toro, expone la Agenda de Género del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2023-2030). A su vez destaca que en el Reglamento del COSOC, se incorporó un espacio de intercambio en esta materia de género y sus avances, con frecuencia semestral, por ende, este se trataría del segundo encuentro de este año. En esta ocasión se abordará herramientas de gestión para incorporar el enfoque de género en este ministerio. Uno de los pilares de esta administración ha sido transversalizar el enfoque de género, es decir incorporar medidas dentro de la gestión pública ya sea en el funcionamiento interno, como en los productos que apunten a mejorar la vida de las mujeres y las personas de la diversidad sexo genéricas. Más allá de algo declarativo que se pueda traducir en programas específicos, que requiere fortalecer las capacidades institucionales con el propósito de mejorar la gestión y generar mecanismos de seguimiento efectivos. Para una mayor comprensión aporta ejemplos de como se manifiesta la transversalización del enfoque de género.

Sin embargo, a lo largo del tiempo después de varias décadas de ir paulatinamente incorporando el enfoque de género, han podido identificar un exceso de compromisos en el Estado asociados a la intersectorialidad, asociados a planes, políticas, programas que establecen compromisos que a veces se dispersan o superponen, porque no existe una comunicación. Aquello conlleva a la pérdida de la trazabilidad de estos compromisos. Lo que además provoca una baja visibilidad sobre la totalidad de compromisos sectoriales e intersectoriales y los equipos técnicos no siempre cuentan con información sistematizada o actualizada sobre lo que debía hacer cada institución. Frente al escenario descrito, se plantean una serie de mejoras y nuevas definiciones entre ellas transitar de los compromisos a una gestión con sentido, articulando estos compromisos bajo una mirada estratégica, que evite duplicidades y seguimiento real, acompañado de una transversalización con buenos métodos de gestión; coordinación y rendición de cuentas. Y en ese sentido, la construcción de una agenda como herramienta de gestión que ordena, integra y da coherencia a los esfuerzos institucionales.

En esa línea destacar este 20205, la certificación en el sello igualdad de género para instituciones públicas del PNUD siendo el único ministerio en Chile, que ha obtenido este sello nivel oro. Aquello implicó un esfuerzo de dos años y medio



que incluyó una agenda que ordena e integra y da coherencia. A través de esto se logra levantar la Agenda de género 2025-2030, cuyo marco de referencia considera normativa internacional; normativa nacional y definiciones estratégicas institucionales.

Destacar que la agenda consolida en un solo documento los compromisos ministeriales y transversales en materia de igualdad de género; compromisos interinstitucionales; Segundo Plan de DDHH; Plan de mejoramiento de las Condiciones Carcelarias de Mujeres Privadas de libertad, y compromisos legislativos, como es el caso de la ley anti discriminación y Ley Sayen.

A continuación, expone los compromisos intersectoriales que son coordinados por el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, que abarca el Plan Nacional de Igualdad entre hombres y mujeres 2018-2030, y el Plan Nacional por el derecho a vidas libres de violencia de género para mujeres, niñas y diversidades 2022-2030.

Señalar que esta agenda concentra 185 compromisos en total, 72 de ellos ministeriales y 113 intersectoriales. A su vez, considera cuatro ejes; El primero de ellos se relaciona con el acceso a la justicia y garantía de Derechos con enfoque de Género que incluye setenta y tres compromisos, el segundo corresponde a la prevención protección y reparación integral de la violencia de género trae consigo cuarenta y siete compromisos, el tercer eje se relaciona a la igualdad de género en la gestión institucional abarca cincuenta y tres compromisos, y por último normativa y legislación para la igualdad de Género y No discriminación considera dos compromisos. Cada compromiso cuenta con un sistema de codificación que facilita el seguimiento.

En cuanto a la gobernanza de la Agenda cuenta con una estructura que posiciona en primer lugar, dado las atribuciones que implica este instrumento a la Unidad Ministerial de Género que coordina el seguimiento y consolidación de reportes. Se encuentran dentro de la estructura las personas encargadas de género en Servicios y Subsecretarías; las Mesas de Género que son espacios de articulación y monitoreo. Y el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

Finalmente, dentro de las próximas acciones se considera la Agenda como una guía práctica para cada Servicio, debe ser contemplada a la hora de comprometer compromisos en el Plan de Trabajo de Género, PMG o CDC. Avanzar en la determinación de responsabilidad por cada uno de los compromisos y la construcción de la Memoria de Género 2022-2025, con el fin de comunicar a la ciudadanía. Adicionalmente orienta a las y los representantes en el acceso al banner de Género ubicado en el sitio web institucional, y sus principales contenidos.

Las personas consejeras destacan los avances en materia de Género y la calidad de la presentación, representante de Calider sugiere en el marco referencial de la Agenda incluir el Convenio 169 de los Pueblos Originarios. La Encargada de la Unidad de Género compromete revisar este punto.

En un tercer bloque, Marcelo Hermosilla Jefe Unidad de Planificación y Control de Gestión, Subsecretaría de DDHH, realiza presentación de los resultados Plan de



Mejoramiento 2025. Contextualiza a través de una matriz que detalla los objetivos. En este caso el objetivo transversal referido a contar con indicadores de satisfacción usuaria. Y a su vez cuenta con tres objetivos específicos que en términos generales considera contar con protocolos estandarizados para la atención usuaria que incorporen estrategias de intervención y acompañamiento psicosocial; en segundo lugar, reducir la brecha digital en el acceso a trámites y servicios mediante un enfoque inclusivo, y un tercer objetivo es capacitar al personal de las SEREMIAS en justicia transicional y DDHH para fortalecer su capacidad de respuesta. Cada objetivo se deconstruye en actividades y tareas. Con los respectivos resultados de la ejecución de cada una de las actividades a través de porcentaje de cumplimiento.

Posteriormente, da a conocer al Plan de Mejoramiento Trienal (2026-2028), que responde a un diagnóstico institucional que constituye la base para delimitar las acciones de mejoramiento. Para ello se define como objetivo general. Aumentar la satisfacción usuaria y mejorar la oportunidad en la entrega de los trámites y servicios institucionales de la Subsecretaría de DDHH, mediante la modernización de los procesos, la gestión de datos bajo un enfoque de Gobierno Abierto y fortalecimiento de la rendición de cuentas hacia la ciudadanía período 2026-2028. De este objetivo general emanan cinco objetivos específicos que se correlacionan con lo establecido en el diagnóstico.

- El primer objetivo responde a incrementar la capacidad institucional de la Subsecretaría de DDHH para garantizar la gestión oportuna, transparente y accesible del derecho al acceso a la información pública, mediante la implementación progresiva de una estructura especializada que asegure el cumplimiento de la Ley 20.285.
- Reducir los tiempos de respuesta y aumentar el cumplimiento en las consultas de causas de DDHH, implementando protocolos de atención estandarizados y mecanismos de coordinación interinstitucional.
- Mejorar la oportunidad de respuesta a solicitudes de alta complejidad, mediante la implementación y aplicación de protocolos diferenciados, que reduzcan tiempos de tramitación y aumenten la satisfacción usuaria en este tipo de requerimientos.
- Establecer un sistema de gobernanza de datos y Gobierno Abierto, que permita mejorar la calidad, actualización y accesibilidad de la información pública, facilitando la reutilización y el control social.
- Incrementar el uso y efectividad del canal de reclamos institucional, asegurando su difusión y accesibilidad.

Refiere a los indicadores de desempeño, donde relata de manera clara la definición del indicador; la fórmula; meta y la unidad de medida.

A su vez expone la operativización de cada una de las actividades que se desprenden de los cinco objetivos específicos que se encuentran distribuidas por año desde el 2026 al 2028, alcanzando un total de veinticuatro actividades programadas.

Una vez finalizada la presentación, el representante de Calider, consulta acerca de los resultados de la Mesu, en ese contexto Marcelo Hermosilla valora la pregunta. Y refiere que está asociado al Número de transacciones, y en reemplazo la Subsecretaría DDHH cuenta con instrumento de percepción usuaria.



La presidenta del COSOC plantea situación para acceder a los módulos del curso DDHH y Empresa, se realizarán las consultas. A su vez representante de CORFAUSAM refuerza la importancia de los DDHH, por una parte, los familiares de víctimas de desaparición forzada que puedan tener apoyo necesario y el público en general para que estos hechos no se vuelvan a repetir.

IV.- Varios.

La presidenta realiza una revisión de los compromisos adquiridos en sesión anterior, se encuentra pendiente la resolución de preguntas provenientes de la comisión de DDHH. Las cuales fueron canalizadas en la instancia correspondiente.

La comisión de infancia refiere a un encuentro con Consejo Consultivo de NNA, en donde realizó un levantamiento de las barreras que ellos identifican en la relación del Estado. La consejera de Consejo de la infancia de Nueva Imperial, propone la participación en la próxima sesión del COSOC de NNA que fueron parte del levantamiento. Ante lo cual resulta viable evaluar su participación en el consejo consultivo de NNA de la Subsecretaría de Justicia. A su vez se plantea la posibilidad que la comisión de Infancia pudiese generar una sistematización de esa experiencia.

La presidenta plantea que en la próxima sesión cada una de las comisiones pueda realizar una presentación, y al mismo tiempo mirar los procesos conjuntamente los resultados y productos. A su vez consensuar planificación del año 2026.

Por otra parte, integrantes del COSOC proponen un cambio de fecha dado compromisos individuales de la mayoría, la sesión se programa para el jueves 15 de enero a las 10.00 am. Asimismo existe consenso en convocar- la presencia del ministro de Justicia en la sesión, dado la relevancia que adquiere dicha jornada.

El representante de Calider, consulta acerca de la aprobación de la carta la mayoría está de acuerdo con el contenido y los términos en que se plantea la carta dirigida al Registro Civil e Identificación. A su vez destaca el curso Más Ciudadanía, en relación a la metodología y la comprensión del ámbito legislativo.

V.- Acuerdos y Compromisos.

- Remitir correos de comisión de inclusión a Patricio Molina a representante de Calider. Responsable Jeannette Vargas.
- Remitir presentaciones de las exposiciones realizadas. Responsable Jeannette Vargas.

Se da por finalizada la reunión.

Próxima reunión presencial, virtual o híbrida	
Fecha	Jueves 15 de enero. Presencial.
Tabla (borrador)	Se remitirá oportunamente.