

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 Adriana Olgún 2do piso, Edificio Morandé 107.	Fecha	31/07/2026	Hora Inicio	10:00	Hora Término	12:35	

Lista de Asistencia Consejeros y Consejeras

Nº	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Alberto Carvajal (presidente)	CORFAUSAM.
2	Patricio Molina (titular)	CALIDER.
3	Luz María Ramirez (suplente)	Fundación TOMI.
4	Isabel González (titular)	Colegio de Mediadoras de Chile.
5	Mirtha Campos (suplente)	Fundación Paz Ciudadana.
6	Yohely Uzcategui (suplente)	Asociación Compromiso Migrante.
7	Ingeborg Block(suplente)	Capítulo Chileno Ombudsman Defensoría del Pueblo.
8	Estela Espinoza (titular)	Capítulo Chileno Ombudsman Defensoría del Pueblo.
9	Diana Díaz (suplente)	CORFAUSAM.
10	Beatriz Manterola (suplente)	Corporación CEC.
11	Alejandro Reyes (titular)	Corporación CEC.
12	Denisse Manríquez (titular)	Consejo Consultivo de Infancia Nueva Imperial.
13	Isidora Donoso (suplente)	Red de Acción Carcelaria.
14	Carlos Rojas (suplente)	Fundación Madre Josefa.
15	Tomás Achurra (suplente)	Fundación Chilena para la discapacidad.
16	Dafne Mondino (titular)	ABOFEM.



Lista de Inasistencia Consejeros y Consejeras

N°	Nombre	Cargo/ Organización que representa
	*No hubo inasistencias	

Lista de Asistencia MINJUDDHH

N°	Nombre	Cargo
1	María Elena Espina.	Encargada Unidad de Auditoría Ministerial.
2	Francisco Garrido.	Profesional Unidad de Auditoría Ministerial.
3	Elizabeth Briones	Jefa(s) Departamento de promoción y protección de los Derechos Humanos, Gendarmería de Chile.
4	Diego Reyes	Profesional Departamento de promoción y protección de los Derechos Humanos, Gendarmería de Chile.
5	Juan Luis Silva.	Encargado de Área Participación Ciudadana (s).
6	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 junto a Juan Luis Silva inician la reunión dando la bienvenida a consejeros y consejeras. Dando a conocer los temas a tratar en tabla. Como primer punto se anuncia la presentación de los resultados del proceso participativo para la actualización de la Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría. En un segundo bloque presentación acerca de los avances en materia de DDHH, a cargo del Departamento de Derechos Humanos de Gendarmería de Chile.

A continuación, cede la palabra a Alberto Carvajal, presidente titular quien da la bienvenida a consejeros y consejeras.

II. Aprobación del acta de la sesión anterior.

En lo referido al acta de la sesión anterior, sugiere modificación de la calidad de representante de CALIDER quien se desempeña en este Consejo como titular. En esa línea, el presidente titular, da por aprobada el acta previa consulta a consejeros y consejeras. Ante la ausencia de observaciones y/o discrepancias al contenido, señala que es fiel a lo tratado en sesión. **Se aprueba el acta por unanimidad.**

III. Presentación “Proceso participativo para la actualización de la Política de calidad del Servicio y experiencia usuaria”.

En primer lugar, la coordinadora del Sistema de Calidad del Servicio y Experiencia usuaria María Elena Espina, da la bienvenida a consejeros y consejeras. Señalando que en el acto de Cuenta Pública el ministro destacó y valoró a la sociedad civil en la gestión del Ministerio. En esa línea hace mención que en el marco de la reunión sostenida entre la máxima autoridad y representantes del COSOC se encuentra pendiente la formulación de sugerencias respecto de la implementación del nuevo Servicio de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas.

En lo que refiere a la presentación propiamente tal, la Coordinadora destaca que existen una serie de procesos que se realizan anualmente para ir mejorando los Servicios y estos se ponen a disposición de la ciudadanía. En ese contexto el Sistema parte por una actualización de un diagnóstico de Calidad del Servicio y Experiencia usuaria que apunta a la identificación anual de Fortalezas, oportunidades, riesgos y oportunidades cuyos resultados contribuyen a mejorar los procesos. Se basa en los resultados de la encuesta que el ministerio de hacienda aplica anualmente, y que fueron socializados el año pasado, y donde se entregan datos estadísticos y datos duros. La idea es abrir un espacio al COSOC para sugerencias y/o comentarios principalmente en lo referido a trámites, de esta manera mantener la dinámica de intercambio que data del 2024 a la fecha.

A su vez reitera que el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia continúan como organismos validadores en el proceso de actualización de esta Política. Asimismo, en esta actualización se preserva el carácter participativo que en esta ocasión se materializó a través del envío de un formulario en el mes de julio a consejeros y consejeras, y funcionarios/as de la subsecretaría, en el cual podían extender comentarios y mejoras a dicha política.

Para una mayor comprensión del proceso, se da conocer de manera detallada los aspectos metodológicos de éste, que en la calidad de representantes de la Sociedad civil puedan conocer las etapas e implicancias del proceso, simultáneamente comentar u observar aquello que quedó pendiente en el mes de julio de este año, incluyendo a quienes se encuentran en modalidad telemática se insta a participar a través del chat.

El profesional Francisco Garrido, realiza presentación acerca de la metodología utilizada en la actualización de la política. En primera instancia da a conocer los objetivos de la sesión, que considera como introducción la actualización de la Política Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria. En segundo lugar profundiza en el desarrollo del proceso participativo, el instrumento metodológico y los resultados que se desprenden del proceso.

En el marco de la actualización de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría de Justicia, se presentó al Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) el proceso participativo definido para recoger sus opiniones, observaciones, sugerencias y propuestas respecto de la propuesta preliminar de actualización de dicho instrumento.

Se explicó que la actualización de la Política se construye sobre la base de distintos antecedentes institucionales y evidencia disponible, entre ellos las nuevas Definiciones Estratégicas Institucionales (Formulario A1), los resultados de la Medición de Satisfacción Usuaría, el Diagnóstico Institucional y antecedentes asociados a reclamos y percepción usuaria. Estos antecedentes constituyen los insumos para la elaboración de una propuesta preliminar de Política, la cual posteriormente es sometida a un proceso participativo con distintos actores de la institución.

En este contexto, se informó que el proceso participativo considera la participación de funcionarios y funcionarias de la Subsecretaría, integrantes del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital y representantes del COSOC, con el propósito de incorporar distintas perspectivas en la revisión y fortalecimiento de la propuesta de Política. Se explicó que los aportes recibidos serán analizados técnicamente y considerados como insumos para realizar los ajustes pertinentes antes de su validación y aprobación institucional.

Respecto del instrumento metodológico de participación, se explicó que corresponde a un formulario electrónico estructurado a partir de la propuesta preliminar de la Política, procurando que cada sección del instrumento permitiera recoger información directamente relacionada con los distintos componentes que conforman dicho documento.

En particular, el formulario fue estructurado en cuatro ámbitos de consulta:

- a) Principios orientadores: se solicitó a las personas participantes priorizar los principios propuestos para orientar la Política y se habilitó un espacio para proponer nuevos principios que estimaran pertinentes. El objetivo fue validar los valores y principios que deberían orientar la gestión institucional en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.
- b) Objetivos específicos: se consultó respecto de los objetivos propuestos, considerando su priorización y la posibilidad de formular observaciones o ajustes. Con ello se buscó verificar que los objetivos respondieran adecuadamente a las necesidades y desafíos institucionales y de las personas usuarias.
- c) Aspectos prioritarios: se solicitó identificar y priorizar aquellos ámbitos o aspectos que, a juicio de las personas participantes, deberían concentrar los esfuerzos institucionales para fortalecer la gestión de calidad de servicio y experiencia usuaria.
- d) Propuestas abiertas: se incorporó un espacio destinado a recoger observaciones, sugerencias, nuevas ideas o elementos que las personas participantes estimaran necesario incorporar a la propuesta de Política y que no necesariamente estuvieran contenidos en las preguntas anteriores.

Se precisó además que el instrumento no tenía por objeto medir directamente la satisfacción usuaria, evaluar el desempeño de las unidades ni evaluar individualmente a funcionarios y funcionarias, sino recoger insumos provenientes de los distintos actores participantes para fortalecer técnicamente la propuesta

de actualización de la Política.

Asimismo, se explicó la metodología prevista para el tratamiento de las respuestas. Una vez recepcionada la información, esta sería objeto de un proceso de sistematización y consolidación, para posteriormente organizar los aportes en una matriz de observaciones, categorizándolos de acuerdo con el capítulo de la Política al que se refieran y al tipo de observación formulada.

A continuación, los aportes serían sometidos a un análisis técnico, considerando criterios de coherencia estratégica, evidencia institucional, percepción usuaria, factibilidad técnica, normativa y presupuestaria, además de elementos asociados al consenso y representatividad del proceso participativo. Sobre la base de este análisis se determinaría la pertinencia de incorporar ajustes a la propuesta preliminar, dando lugar a una versión fortalecida de la Política para su posterior validación institucional.

En relación con los criterios de análisis, se explicó que los aportes serían evaluados considerando su coherencia con las Definiciones Estratégicas Institucionales (A1), su vinculación con el Diagnóstico Institucional, los resultados de la MESU y los registros administrativos, los antecedentes de percepción usuaria, su factibilidad técnica, normativa y presupuestaria, y el nivel de consenso y representatividad alcanzado en el proceso participativo.

Se presentaron los principales ámbitos que, a partir del análisis de los aportes del proceso participativo, podrían requerir fortalecimiento en la propuesta de Política, entre ellos los principios orientadores, objetivos específicos, caracterización de las personas usuarias, directrices institucionales y gobernanza del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Se destacó que el proceso participativo busca fortalecer la propuesta de Política incorporando la perspectiva de los distintos actores, manteniendo su coherencia con las definiciones estratégicas institucionales y con los lineamientos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Entre los principales aportes identificados se relevaron el enfoque en las personas usuarias, la mejora continua basada en evidencia, la entrega de información clara y accesible, la transformación digital, el desarrollo de capacidades y la retroalimentación y participación como elementos transversales.

En este contexto, la coordinadora María Elena Espina invitó a las y los representantes del COSOC a participar activamente del proceso revisando la propuesta preliminar de Política y utilizando el instrumento dispuesto para formular sus opiniones, observaciones, sugerencias y propuestas de mejora, las que serían sistematizadas y analizadas como insumos para la elaboración de la versión final del instrumento.

A partir de esta convocatoria emergen diversas intervenciones, el presidente del COSOC refiere a la accesibilidad para población con discapacidad intelectual en relación a los formularios de tramites y en ese sentido recoger la indicación de organismos internacionales en el uso de lenguaje fácil y sencillo, asimismo el uso de letra o gráfica clara y de mayor tamaño para personas mayores.

El representante de la Fundación Chilena para la Discapacidad comenta acerca de normas que facilitan el acceso al mundo digital. Un ejemplo es el Voice Over que consiste en un dispositivo (lector) para personas con discapacidad visual, así

también los contrastes en el caso de personas daltónicas. Se suma la representante de Corporación CEC, señalando ejemplos de la brecha digital en personas mayores, y la necesidad de contar con la gestión de trámites presenciales.

En el segundo bloque de la sesión corresponde la presentación del Departamento de promoción y protección de los DDHH de Gendarmería de Chile, a cargo de Elizabeth Briones y Diego Reyes, quienes dieron a conocer el tema “Políticas penitenciarias con enfoque de Derechos Humanos y grupos de especial protección”, cuyo propósito es facilitar información actualizada respecto del quehacer de Gendarmería de Chile en relación a grupos de especial protección.

De manera introductoria, se realiza una breve descripción del Departamento de promoción y protección de los DDHH, destacando cada una de las funciones y principales tareas que desarrolla en el ámbito de la protección y la promoción.

En concordancia con lo anterior exponen en forma detallada el marco normativo institucional con abordaje a grupos de especial protección, cuyas resoluciones en su mayoría vigentes, se han ido construyendo a lo largo del tiempo. Las cuales están basadas en estándares internacionales de DDHH, donde el Estado de Chile ha suscrito diversos compromisos en esta materia. Dentro de ello toman como eje normativo y transversal, los siguientes: Estándar de trato humano; el principio de igualdad y no discriminación; posición especial de garante; la opinión consultiva N°29/2022; prohibición de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos y degradantes; y el enfoque diferenciado.

De lo anterior, se realiza un recorrido por cada una de las resoluciones que contempla la descripción del espíritu, ámbito, focalización y operativización, acompañado de cifras y datos atinentes a la realidad penitenciaria, respecto de las siguientes:

- Res. Ex N°3925. “Reglamentación penitenciaria referida a pertenencia cultural y religiosa:
- Res. Ex N°5716. “Protocolo trans para población privada de libertad”.
- Res. Ex N°8411. “instrucciones para el respeto y garantía de derechos personales de las personas con discapacidad bajo custodia de Gendarmería de Chile”.
- Res. Ex N°1426. “Respeto y garantías de las personas gestantes y o con niños/as lactantes. Protocolo secciones materno infantiles”.
- Participación de Gendarmería en el tercer Plan de Derechos Humanos 2026-2029.

En la medida que avanza la exposición emergen preguntas por parte de consejeros y consejeras, quienes consideran de interés los avances en materia de derechos humanos. Es por esa razón, que queda abierta la posibilidad de generar un próximo espacio de revisión de las materias expuestas.

IV.- Avance de las comisiones.

Representante de Comisión de Acceso a la Justicia y Reforma Judicial, plantea la posibilidad de realizar un dialogo participativo o conversatorio en relación a temas de preocupación ciudadana y en ese rol de vaso dialogante se considera relevante abordar el crimen organizado. Respecto de la propuesta María Elena Espina solicita el diseño de una minuta que precise el tema, objetivo, metodología y aspectos operativos que involucra materializar la idea.

V.- Varios.

Un punto importante ha sido el funcionamiento del COSOC y las medidas adoptadas respecto de la continuidad de la organización Violeta Victoria y Fundación embajada del inmigrante, quienes fueron notificadas formalmente el 28 de julio aplicando el artículo 26 (letra E y H) del Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil. Lo anterior se canalizó a través del presidente, quien además contó con el consenso obtenido bajo deliberación del Consejo.

Finalmente, por razones de tiempo queda pendiente exposición acerca de la experiencia y resultados del seminario "Desafíos de la Reinserción Social: Diagnóstico, Gobernanza y Reforma Constitucional" de Fundación Paz Ciudadana y Red de Acción Carcelaria.

V.- Acuerdos y Compromisos.

- Remitir tríptico de atención dirigida a personas mayores (recomendaciones). Responsable Beatriz Manterola.
- Remitir normativa técnica para el diseño digital. Responsable Tomás Achurra.
- Remitir recomendaciones para el uso de lenguaje claro y sencillo. Responsable Alberto Carvajal.
- Remitir propuesta de diálogo participativo o conversatorio. Responsable Beatriz Manterola.
- Remitir presentación y resoluciones de Departamento de promoción y protección de DDHH. Responsable Jeannette Vargas
- Remitir preguntas referidas a los temas DDHH. Responsable Jeannette Vargas.
- Exposición de resultados seminario, sesión 27 de agosto. Responsables Fundación Paz Ciudadana y Red de Acción Carcelaria.

Se da por finalizada la reunión.

Próxima reunión presencial, virtual o híbrida	
Fecha	Jueves 27 de agosto. Híbrido.
Tabla (borrador)	Se remitirá oportunamente.