

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 DPPI - OPLAP 5° piso, Edificio Morandé 107.	Fecha	27/08/2026	Hora Inicio	10:00	Hora Término	12:35

Lista de Asistencia Consejeros y Consejeras

N°	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	Diana Díaz (suplente)	CORFAUSAM.
9	Beatriz Manterola (suplente)	Corporación CEC.
10	Alejandro Reyes (titular)	Corporación CEC.
11	Isidora Donoso (suplente)	Red de Acción Carcelaria.
12	Carlos Rojas (suplente)	Fundación Madre Josefa.
13	Tomás Achurra (suplente)	Fundación Chilena para la discapacidad.
14	Dafne Mondino (titular)	ABOFEM.



Lista de Inasistencia Consejeros y Consejeras

Nº	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Denisse Manríquez (titular). JUSTIFICA	Consejo Consultivo de Infancia Nueva Imperial.

Lista de Asistencia MINJUDDHH

Nº	Nombre	Cargo
1	María Elena Espina.	Encargada Unidad de Auditoría Ministerial.
2	Nuvia Guajardo.	Encargada, atención, Participación Ciudadana y transparencia. Secretaria ejecutiva COSOC.
3	Francisco Garrido.	Profesional Unidad de Auditoría Ministerial.
4	Luis León.	Jefatura Departamento de Estudios de la División de Organizaciones Sociales.
5	Raimundo Infante.	Profesional del Departamento de Estudios División de Organizaciones Sociales.
6	Francisco Garrido.	Profesional Unidad de Auditoría Ministerial.
7	Juan Luis Silva.	Encargado de Área Participación Ciudadana (s).
8	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, a su vez señalando los temas a tratar en tabla.

Como primer punto se procede a la presentación de representantes del Departamento de Estudios de la División de Organizaciones sociales, quienes entregarán información referida al quehacer y mecanismos de participación. Y adicionalmente en un rol de observador participante de la sesión conocer el funcionamiento y dinámicas del Consejo.

Un segundo punto es la presentación de los avances de la Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria. En un tercer bloque presentación de los resultados del Seminario realizado por comisión de Reinserción y reformas penitenciarias.

A continuación, cede la palabra a Alberto Carvajal, presidente titular quien da la

bienvenida a consejeros y consejeras. Al mismo tiempo a representantes de la DOS, y Unidad de Auditoría ministerial.

II. Aprobación del acta de la sesión anterior.

En lo referido al acta de la sesión anterior, se da por aprobada el acta previa consulta a consejeros y consejeras. El presidente señala que 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. Saludo y presentación de representantes de la División de Organizaciones Sociales.

Dan inicio agradeciendo la invitación, a la vez informan acerca de la reciente creación del Centro de Estudios Ciudadanos de la DOS el que tiene como propósito velar por la participación ciudadana, en el caso del COSOC poder conocer in situ el funcionamiento de una sesión ordinaria y replicar estas buenas prácticas a COSOC de otros Servicios. Posteriormente refiere a la labor territorial, formativa que realizan otras áreas de este órgano del Estado. En lo que respecta al área de estudios ciudadanos se enfocan en los distintos mecanismos de participación de los distintos servicios y ministerios de la administración central del Estado.

A partir de esta introducción se instala una dinámica de diálogo, con representantes del Consejo, en donde representante de CEC consulta acerca de la mirada que poseen desde el centro para levantar información cercana en relación a otros mecanismos de participación tales como: audiencias; plebiscitos; consultas; etc. En la línea que puedan ser ejercidos por la ciudadanía como actores importantes en materia de gestión pública, hay mecanismos que no están difundidos y por ende difíciles de operativizar. En respuesta a ello se encuentran realizando un estudio sobre mecanismos complementarios de participación ciudadana, que incluye cabildos; audiencias ciudadanas y otros cuyas definiciones nos son muy precisas y no dan cuenta de las diferencias metodológicas. La idea es llevar a cabo estudios que deriven en la construcción de un manual o una guía respecto de mecanismos contemplados en instructivo presidencial e incluir estos otros mecanismos menos difundidos y al mismo tiempo prestar asesoría a órganos de administración del Estado en cuanto al diseño y ejecución de mecanismos.

El representante de CALIDER, relata un ejemplo que se relaciona con organizaciones de menor tamaño y que forman parte de Cosoc ministeriales, en desmedro de aquellas organizaciones de carácter nacional que representan temas de interés específico. Ante lo cual el representante de la DOS indica el artículo de la ley 20.500 y la autonomía de ministerios y/o servicios en definir las categorías de organizaciones que contempla cada reglamento del Cosoc y los criterios de elegibilidad.

La representante de fundación TOMI, plantea las diferencias en la conducción de los COSOC de parte de distintos servicios y/o ministerios. Donde básicamente los Consejos existen para dar cumplimiento al mandato de la ley y comprometen

reuniones mínimas, cuentan con estilo vertical que se demuestra al no acoger demandas o temas de interés de las organizaciones que lo conforman, salvo aquellos temas de su interés. Por lo cual la representante sugiere mejoras en la exigencia de un estándar de funcionamiento orientado al desarrollo de un trabajo sólido como es el caso del Ministerio de Justicia y DDHH.

La contraparte de la DOS refiere a un instrumento que responde cada servicio con dos mediciones anuales una relacionada a la carga de compromisos (mayo) y cumplimiento de compromisos (noviembre), que en cuanto al COSOC reporta el número de sesiones, no así aspectos cualitativos de este mecanismo. Sin embargo, sugiere que a través del presidente del Consejo se solicite modificaciones al reglamento en cuanto al aumento del número de sesiones. O bien, generar una reunión bilateral entre los representantes de la DOS y el Encargado de Participación Ciudadana. Para lo cual sugiere remitir sus correos electrónicos a la totalidad de representantes, y desde esa plataforma realizar consultas o temas que quedaron pendientes en la sesión. Al mismo tiempo declaran que se encuentran disponibles para futuras instancias.

IV. Principales resultados Seminario de Reinserción Social, organizado por la Comisión de Reinserción del COSOC.

En un segundo bloque, exponen las representantes de Fundación Paz Ciudadana y Red de Acción Carcelaria quienes forman parte de la Comisión de Reinserción Social y Reformas Penitenciarias, quienes el mes de julio llevaron a cabo un seminario denominado Reinserción social en Chile: diagnóstico, gobernanza y reforma institucional. Dentro de los principales resultados dan cuenta del camino recorrido para concretar este hito que fue propuesto en el mes de enero en el marco de la definición de una hoja de ruta de este Consejo. Como primer punto destacar que la temática estuvo relacionada con la reforma a la constitución relativa al cambio de Gendarmería de dependencia ministerial, que en virtud de la ley N°21.810 es parte del Ministerio de Seguridad Pública, mandatado para llevar custodia y vigilancia de los establecimientos penitenciarios, y en un año más cuando se presente el proyecto de ley que esta misma reforma constitucional obliga el Ministerio de Justicia y DDHH tiene que crear un Servicio de Reinserción Social, que cumpla las labores de reinserción. El seminario propiamente tal fue un espacio técnico de análisis y diálogo acerca de Reinserción y Seguridad.

Para mayor claridad expone en detalle aspectos metodológicos y la estructura de la actividad, que incluye panelistas; programa; convocatoria; autoridades de diversos ámbitos; etc. A su vez destacando la visita guiada y un coffee a cargo de mujeres del CET en proceso de reinserción social.

En este contexto destacó el rol Subsecretario de Justicia Sr. Luis Silva y Subsecretaria de Seguridad Pública María del Pilar Giannini, en el primer panel. Y en un segundo panel enfocado en la sociedad civil donde se contó con expositores y expositoras de Red de acción Carcelaria; Fundación Paz Ciudadana y Centro Justicia y Sociedad UC.

Finalmente releva los principales aprendizajes y recomendaciones a considerar en futuras actividades, sobre todo en materia de tiempo que implica realizar

coordinaciones tempranas y fijar hitos específicos, entre otros.

V. Presentación de resultados del Diagnóstico Institucional y de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria

A cargo de la Auditora ministerial y Francisco Garrido profesional de la Unidad, realizan la presentación sobre los resultados de la actualización del Diagnóstico Institucional y de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria de la Subsecretaría de Justicia, junto con la explicación del proceso participativo desarrollado para su construcción y validación. La presentación tuvo como propósito informar al Comité respecto de los principales hallazgos del diagnóstico, los ámbitos prioritarios definidos para el fortalecimiento de la calidad de servicio y la forma en que dichos elementos se traducirán en acciones institucionales de mejora.

En primer término, se explicó que la **actualización del diagnóstico institucional** consideró distintas fuentes de evidencia institucional y levantamiento cualitativo. Entre ellas se incorporaron las definiciones estratégicas institucionales, los antecedentes del diagnóstico institucional anterior, los resultados de las mediciones de satisfacción y experiencia usuaria (MESU) correspondientes a los años 2023, 2024 y 2025, información relacionada con la atención y requerimientos de las personas usuarias —incluyendo trámites, tiempos de respuesta, OIRS y SAIP—, además de antecedentes provenientes de reclamos y solicitudes. Asimismo, se incorporó la perspectiva cualitativa mediante la participación de integrantes del Comité y los resultados de actividades de capacitación y levantamiento con personal de OIRS.

A partir de estas fuentes se presentaron los **principales resultados del diagnóstico**, identificándose como fortalezas la valoración positiva de la atención y el trato recibido por las personas usuarias, la capacidad institucional para responder requerimientos ciudadanos y mantener mecanismos de atención y retroalimentación, y los avances en la disponibilidad y diversificación de canales de atención e información.

Asimismo, se señalaron como principales **debilidades** la necesidad de fortalecer la comunicación con las personas usuarias mediante el uso de lenguaje claro, avanzar en la estandarización del modelo de atención y fortalecer la integración, disponibilidad y trazabilidad de la información asociada a la atención. Como **puntos críticos**, se identificaron la consistencia de la experiencia usuaria entre distintos canales, trámites y territorios; la oportunidad de respuesta en trámites y servicios de mayor demanda; y la disponibilidad de información clara y suficiente para orientar a las personas usuarias durante sus trámites. Finalmente, entre los **riesgos** se relevaron la existencia de experiencias usuarias heterogéneas entre canales, trámites y territorios; eventuales afectaciones a la oportunidad y calidad de la respuesta producto de dificultades en los procesos o canales de atención; y una mayor recurrencia de consultas, reclamos o reprocesos ante información insuficiente o poco clara.

En atención a estos hallazgos, se presentaron los **cinco ámbitos prioritarios de trabajo** que orientarán el fortalecimiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria: **1) fortalecimiento de la gobernanza y coordinación**

institucional; 2) fortalecimiento de la atención centrada en las personas usuarias; 3) transformación digital y simplificación de procesos; 4) fortalecimiento de las capacidades institucionales; y 5) gestión basada en evidencia y mejora continua. Se explicó que estos ámbitos corresponden a las principales áreas de intervención derivadas de los hallazgos del diagnóstico. Posteriormente, se presentó la **actualización de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria**, señalándose que ésta se orienta a una atención de calidad, centrada en las personas usuarias y basada en la mejora continua. La Política considera como principios orientadores la **centralidad en las personas usuarias; calidad y mejora continua basada en evidencia; transparencia y lenguaje claro; inclusión, accesibilidad y enfoque de derechos; coordinación y colaboración institucional; e innovación y transformación digital.**

Se explicó además que la Política se estructura en cuatro componentes articulados: **objetivo general, objetivos específicos, directrices institucionales y acciones y mejoras**, estableciendo un marco orientador para la gestión institucional, mientras que el Plan de Mejoramiento permite traducir dicho marco en acciones concretas.

Como resultados esperados de la Política, se relevaron seis ámbitos: **satisfacción y calidad; cultura de calidad y mejora continua; inclusión y adaptación; oportunidad, eficiencia y calidad; información y transparencia; y capacidades funcionarias.** Asimismo, se presentaron cinco directrices para orientar la acción institucional: **gestión centrada en las personas usuarias; mejora continua basada en evidencia; innovación y transformación digital; accesibilidad e inclusión; y fortalecimiento de capacidades institucionales.** A ello se incorporan dos mecanismos de implementación y seguimiento: **participación y retroalimentación, y seguimiento y evaluación.**

En relación con la implementación, se explicó que la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria se materializará mediante un **ciclo de gestión que conecta el diagnóstico institucional con la acción y la mejora continua.** En este marco, el Plan de Mejoramiento 2027–2029 contempla actividades concretas vinculadas a los objetivos de la Política y a los ámbitos prioritarios identificados en el diagnóstico, incorporando responsables, plazos, indicadores y medios de verificación. Se destacó que cada actividad del Plan debe responder a una necesidad identificada en el diagnóstico y contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Política, mientras que los resultados del seguimiento y evaluación permitirán retroalimentar el diagnóstico y efectuar ajustes y mejoras continuas.

Finalmente, se informó al COSOC respecto del **carácter participativo y de validación del proceso desarrollado.** Se señaló que el diagnóstico institucional incorporó la participación de 20 integrantes del Comité, quienes contribuyeron a la identificación y análisis de fortalezas, debilidades, puntos críticos y riesgos, integrándose evidencia institucional y la perspectiva de las personas usuarias. Posteriormente, la actualización de la Política consideró la revisión de los resultados del diagnóstico y antecedentes institucionales, la construcción y revisión de principios, objetivos y directrices, así como la incorporación de aportes del Comité, funcionariado y COSOC mediante más de 50 interacciones durante el proceso. La validación de la Política se realizó mediante votación del Comité.

De esta manera, se destacó ante el COSOC que el proceso desarrollado buscó articular **evidencia institucional, experiencia y participación**, de manera que los resultados del diagnóstico orienten la Política de Calidad y, posteriormente, se traduzcan en acciones concretas mediante el Plan de Mejoramiento 2027–2029.

Posteriormente, se abrió un espacio de diálogo con los integrantes del COSOC, quienes pudieron formular consultas, observaciones y comentarios respecto de los resultados presentados, los ámbitos prioritarios definidos y la implementación de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Los aportes fueron recogidos como insumos para la continuidad del proceso de implementación y seguimiento del Plan de Mejoramiento 2027–2029.

En el intercambio la representante de la Defensoría del pueblo OMBUDSMAN plantea su preocupación respecto de un modelo que considere un tipo de atención según categorías de edad. La auditora señala que precisamente las capacitaciones al personal de las OIRS consideran el desarrollo de habilidades para interactuar con personas mayores y discapacidad. Paralelamente agradece el lineamiento técnico que remitió Fundación chilena de la discapacidad, el cual será considerado en el modelo de atención de la Subsecretaría.

El representante de CALIDER refiere al modelo de atención del Registro Civil e Identificación, en esa línea conocer los avances en Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria. Se consulta a los demás representantes si están de acuerdo con gestionar la presencia de la subdirectora de operaciones para la próxima sesión y en un corto plazo gestionar una eventual visita al Archivo histórico.

VI. Avance de las comisiones.

En cuanto a la Comisión de Acceso a la Justicia y Reforma Judicial, la representante del Colegio de Mediadores y Corfausam comenta que la propuesta fue enviada recientemente, corresponde a un borrador de la estructura del Reglamento. En respuesta la representante de Red de Acción Carcelaria propone fijar un plazo para observaciones y sugerencias al reglamento, en concordancia la representante de Fundación Paz Ciudadana sugiere que más allá de comentar verbalmente, se debe fijar un procedimiento para revisar el reglamento, que sea posteriormente sistematizado para lograr una versión entregable.

En esa línea la auditora señala que la propuesta debe ir en la línea de mejoras concretas que debiesen considerarse en la implementación del nuevo Servicio. La representante de Fundación Tomi señala que en reunión con el ministro se acuerda de qué manera el COSOC podría contribuir con la implementación del nuevo Servicio, especialmente el art. 17 del Reglamento. En respuesta al acuerdo diseña un documento de once páginas que sirve de complemento de la estructura mencionada anteriormente, cuyo objetivo es "Identificar mecanismos concretos mediante los cuales el COSOC y las OSC puedan colaborar en la implementación del nuevo Servicio, se desprenden ocho ámbitos y la priorización de víctimas considerando gravedad, impacto, vulnerabilidad, atención temprana, y primera orientación, entre otros. Compromete enviar propuesta, a su vez la auditora les recomienda que no se extiendan más de una semana porque los reglamentos tienen que estar dictados en noviembre e implica un proceso que involucra varias

instancias ministeriales.

En virtud de lo anterior el presidente del COSOC, sugiere que este documento sea enviado durante el día, y se establezca el plazo de una semana para que comisionados y comisionadas puedan hacer llegar sus aportes.

VII. Varios.

La Comisión de Acceso a la justicia ya cuenta con la definición del mecanismo participativo, se planea la realización de un dialogo participativo en el mes de octubre, y que está en línea con lo tratado en sesión dado que se espera generar un insumo que retroalimente la implementación del nuevo Servicio, y de ser así repetir anualmente este tipo de actos consultivos que mantengan un canal más directo con el ministerio en términos de incidencia de la Sociedad Civil. La secretaria ejecutiva, Nuvia Guajardo complementa señalando que la propuesta debe estar bien delimitada y con expectativas realistas, dada la magnitud y variedad de temas que considera el nuevo Servicio no se puede abarcar todo. También indica que es necesario tener una reunión con la persona que está a cargo de la coordinación del nuevo Servicio.

VIII. Acuerdos y Compromisos.

- Remitir presentación de Calidad del Servicio y experiencia usuaria. Responsable Jeannette Vargas.
- Remitir correos electrónicos de representantes de la División de Organizaciones sociales. Responsable Jeannette Vargas
- Gestionar presencia de subdirectora de Operaciones del Registro Civil e Identificación. Responsable María Elena Espina.
- Gestionar visita al Archivo histórico. Responsable María Elena Espina.
- Remitir propuesta de implementación del nuevo Servicio de acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas. Responsable Luz María Ramirez.
- Remitir presentación de resultados del seminario organizado por Comisión de reinserción. Responsable Myrtha Campos/ Isidora Donoso.
- Gestionar reunión con la coordinadora del nuevo Servicio. Responsable Nuvia Guajardo.

Se da por finalizada la reunión.

Próxima reunión presencial, virtual o híbrida	
Fecha	Jueves 24 de septiembre. Híbrido.
Tabla (borrador)	Se remitirá oportunamente.

