

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	29/05/2025	Hora Inicio	10:00	Hora Término	11:58

Lista de Asistencia Consejeros y Consejeras

N°	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Isabel González (Presencial) (Presidenta)	Colegio de Mediadores de Chile.
2	Alberto Carvajal (Presencial) (Vicepresidente)	CORFAUSAM
3	Patricio Molina (Suplente) (Presencial)	CALIDER.
4	Guido Mejías (Suplente) (Virtual)	Fundación Madre Josefa
5	Ingeborg Block (Suplente) (Virtual)	Capítulo Chileno del Ombudsman – Defensoría del Pueblo.
6	Diana Díaz (Virtual)	CORFAUSAM.
7	María del Rosario Ramírez (Virtual)	Fundación Embajada del Inmigrante – FEDI.
8	Luz María Ramírez (Presencial)	Fundación TOMI.
9	Beatriz Manterola (Suplente) (Presencial)	Corporación CEC.
10	Dafne Mondino (Virtual)	ABOFEM.
11	Estela Espinoza (Virtual)	Capítulo Chileno del Ombudsman – Defensoría del Pueblo.
12	Paulina Díaz (Suplente) (Virtual)	Fundación Paz Ciudadana.
13	Isidora Donoso (Suplente) (Virtual)	Red de Acción Carcelaria.
14	Mario Riveros (Suplente) (Virtual)	Fundación Violeta Victoria.

15	Denisse Manríquez (Virtual)	Consejo Consultivo de Infancia Nueva Imperial
16	Anaís García (Suplente) (Virtual)	Consejo Consultivo de Infancia Nueva Imperial
17	Carlos Rojas (Virtual)	Fundación Madre Josefa.

Lista de Inasistencia Consejeros y Consejeras

N°	Nombre	Cargo/ Organización que representa
1	Matías Poblete (Justifica)	Fundación Chilena para la Discapacidad.
2	Eva Gómez (No justifica)	Asociación Compromiso Migrante.

Lista de Asistencia MINJUDDHH

N°	Nombre	Cargo
1	María Elena Espina Véliz	Auditora Ministerial. Coordinadora del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, Subsecretaría de Justicia.
2	Pedro Pinto Acuña	Secretaría Ejecutiva, Unidad de Participación Ciudadana.
3	Kathia Díaz Godoy	Secretaría de Actas, Unidad de Participación Ciudadana.

Desarrollo Reunión

I. Bienvenida y apertura de la sesión.

Pedro Pinto, dio la bienvenida a las y los consejeros conectados y presentes, agradeciendo su asistencia. Señaló que la sesión ordinaria reviste especial relevancia, pues corresponde abordar un tema pendiente desde marzo: la elección de la presidencia del COSOC. Explicó que esta elección no se ha podido realizar en sesiones anteriores, y que hoy es uno de los puntos centrales de la tabla.

Informó que la Secretaria Ejecutiva del COSOC, Nuvia Guajardo, no estará presente en esta oportunidad por problemas de agenda, y se encuentra presente María Elena Espina, quien encabeza la Unidad de Auditoría Ministerial a cargo de los procesos de participación ciudadana. Señaló que María Elena Espina realizará una exposición importante sobre la Política de calidad de Servicio de la Subsecretaría de Justicia en el marco del PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, y también cumplirá el rol de ministra de fe del proceso eleccionario de la presidencia del COSOC.



Mencionó que se distribuyeron dos documentos entre las y los asistentes presenciales: un extracto del reglamento del COSOC, que resume aspectos claves como su integración, funcionamiento, deberes de las y los miembros, funciones de la presidencia y secretaría ejecutiva, y causales de cesación; y una presentación sobre la Política de Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Justicia, contenida en la Resolución Exenta N° 3.659, de 17 de diciembre de 2024.

La Auditora Ministerial, agradeció la presentación y explicó que su exposición abordará brevemente el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria en la Subsecretaría de Justicia, con el que ya han trabajado algunas y algunos consejeros anteriormente. Confirmó que, además de exponer sobre este tema, asumirá la función de ministra de fe para el proceso de elección de la presidencia del COSOC, aclarando dudas que pudieran surgir.

Se recordó que el acta de la sesión anterior fue publicada y puesta a disposición con antelación para su revisión. Al no haberse recibido observaciones ni enmiendas, procedió a someterla a votación. **Al no haber objeciones, el acta fue aprobada por unanimidad.**

II. Elección de la presidencia del COSOC.

Pedro Pinto explicó que corresponde desarrollar el punto sustantivo de la sesión: la elección de la presidencia del COSOC. Indicó que la Secretaría Ejecutiva cuenta con una propuesta de modalidad de elección y dio la palabra a Kathia Díaz para su presentación.

Kathia Díaz comenzó citando el artículo 6 del Reglamento del COSOC, que establece que en la primera sesión de cada año debe elegirse la presidencia y la vicepresidencia del Consejo, por mayoría simple de los miembros presentes. El mandato de estas autoridades dura un año, con posibilidad de reelección.

Detalló las funciones de la presidencia, entre ellas: representar oficialmente al Consejo ante el ministerio y otras instancias, presidir las sesiones, solicitar sesiones extraordinarias, y requerir antecedentes a organismos del sector justicia.

Luego, expuso dos modalidades de votación:

Opción 1: Votación nominal abierta.

Cada organización vota en voz alta al ser llamada. La Secretaría Ejecutiva registra los votos en acta en tiempo real. Se eligen las dos organizaciones con mayor votación para presidencia y vicepresidencia.

Opción 2: Votación mediante formulario digital.

Se habilita un formulario con acceso mediante enlace y código QR. Cada organización vota una sola vez por presidencia y vicepresidencia. El formulario se cierra en 5 minutos y los resultados se proyectan inmediatamente. El proceso es supervisado por la Secretaría Ejecutiva.

Kathia Díaz propuso recoger la preferencia de cada organización para definir el método a emplear. Las y los consejeros eligieron la opción 2 para la elección de la presidencia.

Se habilitó el formulario digital y se esperaron 5 minutos para el cierre y conteo.

Resultados de votación para la presidencia:

- Colegio de Mediadores de Chile: 4 votos.
- Consejo Consultivo de Infancia Nueva Imperial: 2 votos.
- Fundación Embajada del Inmigrante: 2 votos.
- CORFAUSAM: 2 votos.
- Fundación Violeta Victoria: 1 voto.
- Fundación Chilena para la Discapacidad: 1 voto.

Resultado: Colegio de Mediadores de Chile fue electo para presidencia del COSOC.

Resultados de votación la vicepresidencia:

- Fundación TOMI: 2 votos.
- ABOFEM: 2 votos.
- CORFAUSAM: 2 votos.
- Fundación Embajada del Inmigrante: 1 voto.
- Fundación Violeta Victoria: 1 voto.
- Consejo Consultivo de Infancia Nueva Imperial: 1 voto.
- Red de Acción Carcelaria: 1 voto.
- ONG CEC: 1 voto.
- Colegio de Mediadores de Chile: 1 voto.

Al haber empate, se realizó una votación a viva voz, resultando CORFAUSAM electa como vicepresidencia del COSOC.

De acuerdo a los resultados, el COSOC de este ministerio cuenta con una nueva directiva conformada por:

- **Presidencia: Isabel González Ramírez**, consejera representante del Colegio de Mediadores de Chile.

- 
- **Vicepresidencia: Alberto Carvajal Aravena**, consejero representante de la Coordinadora de Organizaciones de Familiares, Usuarios y Amigos de Personas con Afecciones de Salud Mental (CORFAUSAM).

La Secretaría Ejecutiva del consejo, a través de **Pedro Pinto**, entrega las más sinceras felicitaciones a los nuevos directivos y se pone a su entera disposición, a fin de trabajar mancomunadamente por el éxito de las tareas que vayan desarrollando durante el periodo que le corresponda dirigir el COSOC.

III. Propuesta de calendario de sesiones.

Se presenta la propuesta de continuar con una sesión ordinaria mensual, el último jueves de cada mes, como se venía realizando el año anterior. Las y Los consejeros presentes estuvieron de acuerdo con la propuesta. **La Auditora Ministerial, sugirió** definir desde ya un calendario anual.

Fechas acordadas para sesiones ordinarias 2025:

- 26 de junio.
- 24 de julio.
- 28 de agosto.
- 25 de septiembre.
- 23 de octubre.
- 27 de noviembre.
- 18 de diciembre.

Todas las sesiones se realizarán a contar de las 10:00 hrs.

IV. Propuesta de metodologías de trabajo.

Kathia Díaz presentó dos posibles metodologías:

Opción 1: Comisiones temáticas.

Organización del COSOC en grupos según temas como derechos humanos, justicia, pueblos indígenas, participación, etc. Permite especialización, análisis técnico y recomendaciones más fundamentadas.

Opción 2: Planificación por procedimientos.

Elaboración de un plan de trabajo anual con metas, plazos y responsables. Permite dirección estratégica, evaluación de impacto y cumplimiento de compromisos.

Decisión del Consejo: Se acordó una metodología mixta, es decir, formar comisiones temáticas, cada una con su respectivo plan de trabajo anual. Se definió que en la siguiente sesión se acordarán las comisiones y sus integrantes, así como los criterios para la elaboración de los planes.

V. Observación sobre el horario de las sesiones.

Durante la sesión, **Anaís García**, representante del Consejo Consultivo de Infancia de Nueva Imperial, planteó que tanto ella como Denisse Manríquez, también integrante de la misma organización, enfrentan dificultades para participar en las sesiones ordinarias los días jueves a las 10:00 hrs., ya que ese horario coincide con sus clases universitarias.

Frente a esta situación, el pleno del COSOC acordó elaborar una carta formal dirigida a las respectivas universidades de las consejeras afectadas, solicitando que se les permita asistir a las sesiones del COSOC, considerando que su ausencia a clases correspondería a una vez al mes y en el contexto de su rol como representantes de un Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Se definió que dicha carta será firmada por la presidenta del COSOC recientemente electa, y por la Auditora Ministerial, como autoridad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Asimismo, **Anaís García** asumió el compromiso de remitir a la Secretaría Ejecutiva del COSOC los datos de contacto y la información institucional necesaria para dirigir correctamente las misivas a las universidades correspondientes.

VI. Revisión de la situación de la Fundación Madre Josefa.

Pedro Pinto, presentó al pleno un punto de tabla relativo a la Fundación Madre Josefa, señalando que dicha organización ha incurrido en ausencias consecutivas e injustificadas a dos sesiones importantes del Consejo. Recordó que, según lo dispuesto en el artículo 26°, letra e), del Reglamento del COSOC, la inasistencia injustificada constituye una causal de exclusión del Consejo. Por tanto, propuso que la organización implicada tuviera la oportunidad de pronunciarse y aclarar su situación, dado que podría tratarse de un caso en que, aunque exista interés, no haya posibilidad efectiva de participación.

En respuesta, **Carlos Rojas**, encargado de Planificación y Proyectos de la Fundación Madre Josefa, tomó la palabra. Explicó que, si bien inicialmente su colega Guido Mejías participó en la sesión, él asumió la representación formal. Agradeció el espacio para explicar la situación y reconoció que han enfrentado una crisis organizacional interna que ha dificultado su participación. Indicó que la fundación tiene presencia en cinco regiones del país y que él reside en La Serena, mientras que su colega lo hace en Iquique, lo que ha complicado su articulación en Santiago. Recién hace un mes han comenzado a reorganizar la representación institucional en la Región Metropolitana.

Carlos Rojas asumió la falta de justificación oportuna de las inasistencias y lamentó especialmente la ausencia en la sesión del 27 de marzo y en la extraordinaria del 2 de mayo, donde participó el ministro y se presentó la Cuenta



Pública al COSOC. No obstante, reiteró el interés institucional de la fundación por continuar siendo parte del COSOC, respaldado también por su directorio, dada su trayectoria en el trabajo por los derechos humanos, especialmente en materia de movilidad humana, tema que desarrollan desde 2017 con apoyo de UNICEF y otros organismos internacionales.

A continuación, **Alberto Carvajal**, vicepresidente y consejero representante de CORFAUSAM, intervino para indicar que es importante que la fundación manifieste por escrito su compromiso de participación enviando una carta formal al correo institucional del área de participación ciudadana del ministerio. Recordó que hubo organizaciones que no fueron seleccionadas por haberse completado el cupo máximo de 15 participantes, por lo que la permanencia en el Consejo debe tomarse con responsabilidad. Añadió que, de acuerdo a la evolución de la participación de la Fundación Madre Josefa, se evaluará la aplicación del reglamento.

Carlos Rojas respondió afirmando que la Fundación Madre Josefa enviará la carta solicitada, reiterando su compromiso con el COSOC. Aclaró que ya respondieron por correo electrónico el 15 de mayo, manifestando su voluntad de continuar y proponiendo incorporar a una persona que pueda representar a la Fundación Madre Josefa desde la Región Metropolitana. Destacó que, con el nuevo calendario de sesiones definido para el último jueves de cada mes, su organización podrá organizarse con anticipación y participar activamente en lo que resta del año. Finalizó reiterando sus disculpas institucionales por las inasistencias anteriores y ratificó el interés de mantener su representación en el Consejo.

Finalmente, **Kathia Díaz** expresó que el Consejo espera la carta de compromiso institucional anunciada y que, una vez recibida, se considerará suficiente como manifestación formal de voluntad. Agradeció la disposición de **Carlos Rojas** y cerró el punto señalando que se evaluará la participación futura conforme al reglamento.

VII. Plazo para envío de observaciones al Informe Preliminar de Cuenta Pública 2025 y conformación de comisión redactora.

En este punto de la sesión, se abordó el contenido del correo electrónico enviado por la Secretaría Ejecutiva del COSOC con fecha 2 de mayo, en el cual se comunicó a las organizaciones integrantes que disponían de 15 días hábiles para remitir consultas, sugerencias u observaciones al Informe Preliminar de Cuenta Pública 2025, presentado ese mismo día durante la sesión extraordinaria del COSOC.

El plazo inicial para remitir observaciones vencía el 23 de mayo de 2025. Sin embargo, durante la presente sesión ordinaria, el COSOC solicitó formalmente una extensión del plazo por 10 días hábiles adicionales. La solicitud fue acogida favorablemente durante la reunión, y se acordó que este nuevo plazo deberá quedar consignado en el acta oficial.



Asimismo, se procedió a la conformación de una comisión encargada de consolidar todas las observaciones que lleguen desde las 15 organizaciones integrantes del COSOC. Esta comisión tendrá por objetivo elaborar un único documento consensuado en representación del COSOC, que será enviado al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

La comisión redactora quedó integrada por representantes de las siguientes organizaciones:

- Colegio de Mediadores de Chile.
- CORFAUSAM.
- ONG CEC.
- Fundación Embajada del Inmigrante.

Esta comisión coordinará la sistematización de los aportes recibidos, resguardando la participación equitativa y el enfoque técnico y representativo del documento final.

VIII. Presentación sobre el PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría – Subsecretaría de Justicia.

María Elena Espina, en su calidad de coordinadora del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la Subsecretaría de Justicia, realizó una presentación ante el COSOC respecto al PMG 2025, enfocado en la calidad de servicio y la experiencia usuaria. Indicó que, conforme a las responsabilidades del sistema, una de las tareas clave de la institución es trabajar con el COSOC en la identificación de brechas, desarrollo de diagnósticos y planes de mejora para los trámites que realiza la Subsecretaría de Justicia, tanto en su nivel central como en las Secretarías Regionales Ministeriales.

Explicó que existen 15 trámites institucionales considerados prioritarios, los cuales son objeto de evaluación continua por parte del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital. El sistema opera por etapas sucesivas y superpuestas, y en esta ocasión se informó al COSOC sobre el estado actual del proceso.

Señaló que en 2024 se elaboró una Política de Calidad de Servicio, construida participativamente con aportes del COSOC, del funcionariado de la Subsecretaría de Justicia y del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital. Esta política fue aprobada mediante la Resolución Exenta N° 3.659, firmada por el Subsecretario de Justicia, y sigue vigente durante 2025.

Explicó que durante este año se optó por mantener dicha política, pero realizar un proceso de rediseño gráfico que permita una difusión más comprensible, clara y cercana a la ciudadanía. Se presentó un afiche tipo póster, de diseño más atractivo y amigable, que se encuentra en proceso de impresión y será distribuido a todas las oficinas dependientes de la Subsecretaría, incluidas las Secretarías Regionales Ministeriales.



1. Principios orientadores de la Política de Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Justicia:

La política se fundamenta en principios que buscan garantizar:

- Acceso y modernización de la justicia.
- Reintegración social efectiva (adultos y jóvenes).
- Transparencia y enfoque inclusivo.
- Transformación digital institucional.
- Buen trato por parte del funcionariado.
- Claridad en la entrega de información, evitando tecnicismos jurídicos innecesarios.
- Accesibilidad para personas con discapacidad (por ejemplo, diseño inclusivo en sitios web).

2. Objetivos y alcance de la Política de Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Justicia:

El objetivo general de la política es asegurar estándares adecuados y consistentes en la atención de usuarios y usuarias, reconociendo el acceso a servicios públicos como un derecho, no como un favor.

Entre los objetivos específicos, se destaca:

- Mejorar la satisfacción usuaria medida anualmente por la Encuesta de Satisfacción Usuaria del Ministerio de Hacienda.
- Asegurar accesibilidad en todos los canales de atención.
- Optimizar procedimientos internos y plazos.
- Promover la capacitación continua del funcionariado, especialmente en atención a público y protocolos, incluyendo temáticas como el lenguaje de señas.

Mencionó que ya está contratado un curso de atención a personas usuarias que se impartirá en junio y que la capacitación forma parte del compromiso permanente del sistema.

El alcance de la política comprende todos los trámites institucionales y es vinculante para todas las personas funcionarias, incluyendo a contratistas externos que ejecuten funciones operativas para la subsecretaría.

3. Estructura de responsabilidades:

La política establece de manera clara los roles, funciones y responsabilidades de cada unidad dentro de la subsecretaría, lo cual busca evitar ambigüedades en su implementación.

4. Acciones que se están tomando en 2025 e hitos futuros con el COSOC:

Menciona que están ejecutando 32 actividades específicas durante el año 2025 en el contexto de un Plan de Mejoramiento, todas validadas por las instancias competentes. Por otro lado, mencionó que se encuentra en curso el proceso de actualización del diagnóstico anual del sistema, que sirve de base para la construcción de los planes futuros. Esta actualización se está iniciando con un formulario dirigido a jefaturas y encargadas y encargados de trámites, y culminará con la elaboración de un Plan Trienal de Mejoramiento 2026-2028. Este nuevo plan deberá ser construido con participación del COSOC, por lo que se proyecta que su diseño ocurra durante el segundo semestre de 2025.

Por otro lado, **María Elena Espina** ofreció compartir con los consejeros y consejeras:

- La ficha de difusión (afiche) de la Política de Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Justicia.
- El diagnóstico de las brechas de calidad del año anterior, como referencia.
- El Plan de Mejoramiento 2025 actual y, una vez finalizado, el plan reformulado.

Finalmente, se solicitó el apoyo del COSOC para difundir la política a través de sus redes sociales una vez que se inicie la campaña formal de difusión.

Se da por finalizada la reunión.

Próxima reunión presencial, virtual o híbrida	
Fecha	Jueves 26 de junio.
Tabla (borrador)	Se remitirá oportunamente.