



Acta IV Sesión del Consejo de la Sociedad Civil de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores

Fecha: Miércoles 21 de agosto de 2024
Inicio: 16:00 horas
Lugar: Plataforma de videoconferencias "Webex"

Resumen ejecutivo

La IV sesión del Consejo de la Sociedad Civil de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores contó con la presentación de la División de Derechos Humanos. Su exposición se enfocó en discutir el último Examen Periódico Universal (EPU) de Chile ante el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas, destacando la inclusión de la participación ciudadana en este proceso y las recomendaciones internacionales recibidas. Además, representantes de la Dirección General Administrativa y el Departamento de Gestión informaron sobre la participación del COSOC en la formulación y difusión de la Política de Calidad de Servicio Institucional y del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría 2025.

Asistentes

1. Bárbara Silva S. – Consejo Chileno de Prospectiva y Estrategia
2. Vania Ramírez L. – Comisión Nacional de Derechos Humanos Chile-Suecia
3. Eduardo Carreño L. – Instituto de Estudios Internacionales Universidad de Chile
4. Maximiliano Lamatta M. – Centro de Residentes Chilenos Arturo Prat
5. Osvaldo Ríos O. – Salvador Allende Monument in Sydney Incorporated
6. Isidora Riquelme A. – Fundación Tremendas
7. Elizabeth Soto M. – Fundación para la Promoción del Desarrollo Sustentable

Consejeros/as ausentes con justificación

1. Lucio Parada - Instituto de Ciencias Alejandro Lipschutz

Consejeros/as ausentes sin comunicar justificación

1. María Alejandra Sepúlveda P. – Comunidad Mujer
2. María José Cumplido B. – Fundación Iguales
3. Soledad Carvacho C. - Mesa Coordinadora Nacional por Derechos de las Personas Mayores

Funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores

1. Secretaria Ejecutiva del COSOC – Segunda Secretaria Isidora Rojas F.
2. Secretaria de Actas del COSOC – Tercera Secretaria Sandra Riffo O.
3. Jefe de la División de Derechos Humanos - Embajador Tomás Pascual.
4. Jefa del Departamento del Sistema Universal de Derechos Humanos - Catalina Fernández.
5. Analista Dirección General Administrativa - Carolina Moraga.
6. Analista Departamento de Gestión - Magdalena Mella.

I. Orden del día

16:00 - 16:02	Apertura de la sesión Secretaria Ejecutiva COSOC, Sra. Isidora Rojas.
16:02 - 16:05	Introducción por parte del Presidente del COSOC, Sr. Eduardo Carreño.
16:05 - 16:20	Presentación Sr. Tomas Pascual Jefe de la División de Derechos Humanos y la Sra. Catalina Fernández, Jefa del Departamento del Sistema Universal de Derechos Humanos.
16:20 - 16:30	Preguntas y respuestas por parte de integrantes del COSOC y equipo DIDEHU.
16:30 - 17:40	Participación del COSOC en la formulación y difusión de la Política de Calidad de Servicio Institucional y del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría 2025.
17:40 - 17:50	Preguntas y respuestas por parte de integrantes del COSOC y equipo de la Dirección General Administrativa y el Departamento de Gestión.
17:50 - 18:00	Palabras de cierre Secretaria Ejecutiva COSOC, Sra. Isidora Rojas y preparación para la próxima sesión.

1. Presentación de Catalina Fernández, Jefa del Departamento del Sistema Universal de Derechos Humanos

El último Examen Periódico Universal (EPU) que tuvo Chile se llevó a cabo a finales de abril de 2024. Esta es la cuarta vez que el país se somete a este examen. En este EPU, por primera vez y de manera más sistemática, se decidió que el proceso tuviera un componente de participación ciudadana. De esta forma, y en contexto de preparación del EPU, la Cancillería junto con la Subsecretaría de DD.HH. realizaron una consulta de alcance nacional para obtener opiniones y percepciones de la sociedad civil en relación a los avances y desafíos en una serie de áreas, desde derechos civiles y políticos hasta grupos de especial protección. Esa consulta se realizó en agosto de 2023 y sirvió como insumo para el informe y el examen. Este proceso de consulta fue en etapas tempranas para que los hallazgos de la participación sirvieran como insumo y detección de brechas.

En el EPU mismo, Chile recibió 329 recomendaciones de 118 estados. De ellas, se aceptaron 324, esto es, el 98,5%. En temas específicos, los países pidieron información vinculada al estallido social y los avances en procesos de justicia transicional en el marco de la dictadura. En el EPU, el rol de la Cancillería fue sistematizar la información de otros organismos públicos. Por lo que, si hay dudas específicas, éstas deben remitirse a las instituciones pertinentes.

2. Preguntas y comentarios

Vania Ramírez agradece la presentación y solicita hacer llegar el informe específico y los generales.

Eduardo Carreño consulta cuáles fueron las recomendaciones que Chile no aceptó.

Tomás Pascual explica que hay una recomendación que no se aceptó. Es de Bolivia y está vinculada a la protección de las personas migrantes bolivianas en tránsito al Pacífico y las zonas portuarias. Esta recomendación ha ido cambiando el tono, en un momento estuvo vinculada a la demanda boliviana

de acceso soberano al mar. Pareciera que es improcedente una recomendación de ese tipo, considerando la naturaleza del examen.

Catalina Fernández indica que Kirguistán solicitó la ratificación del convenio 97 de la OIT. De esa recomendación, se toma nota porque se ha participado en varios convenios de la OIT. Por ahora el 97 no es prioritario, pero eso no obsta que en el futuro no se pueda evaluar su aprobación.

Tomás Pascual dice que otra recomendación pedía que se retiraran las reservas y las declaraciones de la convención CEDAW y del protocolo. Se entiende que las reservas no afectaban lo sustantivo de las obligaciones. Como el protocolo facultativo se acaba de aprobar, no se cree que en esta etapa sea prudente modificar aquello y alterar los acuerdos legislativos que se hicieron para aprobarlo.

También se tomó nota de la recomendación de adherir a la Convención de Estambul. Se estima que la convención Belém do Pará es más completa. Asimismo, se requiere una invitación y no existe tal, hasta el momento.

Catalina Fernández explica que hubo una recomendación de Australia que solicitaba hacer aplicable ex ante la ley antiterrorista a las personas indígenas. No se considera que eso era posible, porque una ley no sería aplicable a un grupo de personas exclusivamente por su pertenencia a pueblos indígenas. Se toma nota y se tomarán esfuerzos para que la ley no sea aplicada cuando no corresponda.

Catalina Fernández y Tomás Pascual finalizan su presentación y se retiran de la sesión.

3. Informativo Política de Calidad de Servicio Institucional y del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría 2025

Magdalena Mella dice que se está implementando el sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria. Esta es una iniciativa de gobierno que empezó a ser implementada en 2023 y que está asociada a los PMG. Se busca mejorar la atención de los ciudadanos, incorporando nuevas visiones y herramientas concretas como el diagnóstico de calidad de los servicios. El diagnóstico se realizó por medio de una medición completa, números internos y una encuesta (empresa externa que evalúa a los usuarios). Con ello se genera un diagnóstico todos los años. Este año se debe incorporar la política de calidad de servicio que dará los lineamientos que la institución define sobre dónde quiere estar y también está el plan de mejoramiento, que se hace a partir del diagnóstico.

Carolina Moraga informa que este PMG considera que se tengan espacios participativos. Bajo este aspecto, se incluyó la política de calidad de servicio. La idea es que esta política sea participativa, caracterizando a los usuarios. Hoy no se cuenta con información para caracterizar a los usuarios, más allá del género.

Dentro de las actividades participativas está la presentación al COSOC y el involucramiento para recoger las observaciones y situaciones que quizás no se estén abordando.

A partir de la política se debe hacer un plan de mejoramiento para los próximos años. Este año se necesita formalizarlo con responsables y plazos para cumplir.

Este sistema contempla que cualquier proceso que realizan las instituciones debe contemplar a la ciudadanía, por eso se considera al COSOC. Para Cancillería es importante escucharlos y ver cómo mejorar los servicios que se entregan.

4. Preguntas y comentarios

Oswaldo Ríos comenta que no le queda clara la metodología, ya que pareciera que el diagnóstico y la política se está preparando al mismo tiempo. En su experiencia como ciudadano que vive en el extranjero y que comparte con las personas, la visión es que la atención es pésima. Dice que se les atiende con desgana y desmotivación. Existe mucho reclamo porque la información no llega y la información que está online no está actualizada. Eso confunde al usuario. Indica que el diagnóstico debiera haber sido preparado con bastante anticipación.

Dice que ellos como COSOC pueden ayudar, llevando información a la población y requiriendo información a la comunidad organizada. No obstante, la población organizada no abarca el 100% de los chilenos y chilenas que viven en el exterior. A pesar de que pueden ayudar, cree que el Ministerio debe apuntar a ver todo el conjunto de personas para que el diagnóstico sea representativo y significativo.

Carolina Moraga dice que es bueno tener retroalimentación y que todos los consulados funcionan de manera distinta. Indica que el año pasado se hizo un diagnóstico y que de ahí se concluyó que no se tenía mucha información para caracterizar a los usuarios y las usuarias.

Magdalena Mella agrega que el año pasado se les hizo llegar el diagnóstico. Este año lo que se hará es complementar este diagnóstico con la encuesta de satisfacción usuaria.

La sesión concluye con el compromiso de seguir colaborando para mejorar la calidad del servicio y la experiencia de los usuarios y con los preparativos para la próxima sesión del COSOC.



Isidora Rojas Fernandois
Secretaría Ejecutiva COSOC



Sandra Riffo Oyarzún
Secretaría de Actas