

ACTA DE SESIÓN N°3 ORDINARIA

Cosoc Nacional

o IDENTIFICACIÓN

- **Fecha:** 06/08/2024
- **Hora:** Inicio: 19:15 Término: 20:30
- **Temas:**
 - 1) Diálogo sobre la Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usaria
 - 2) Proclamación presidencia del Cosoc Nacional y discusión sobre los desafíos del organismo.
- **Modalidad:** Virtual, vía Teams

Asistentes consejeros/as Cosoc Minvu:

Región	Nombre	Representación
Metropolitana, Parque Metropolitano	Nataly Soto Oñate	Presidenta Consejo Parque Metropolitano, Fundación Paisaje Inclusivo.
Metropolitana, Serviu-Seremi	Jorge Larenas Salas	Presidente Consejo Serviu-Seremi Metropolitano, Académico Universidad de Chile.
O'Higgins	Enrique Hernandez Gomez	Presidente Consejo Serviu-Seremi, Junta De Vecinos N°9 Población Convento Viejo
Maule	Salvador Hermosilla Arévalo	Presidente Consejo Serviu-Seremi, Deudores Habitacionales Talca.
Ñuble	Walter Roa Orellana	Presidente Consejo Serviu-Seremi Maule, Comité de vivienda Fe y Esperanza.
Araucanía	Luis Bravo Salinas	Presidente Consejo Serviu-Seremi, Consejo Unidad Vecinal Lanin.
Magallanes	Adela Cárcamo	Consejera Regional Consejo Serviu-Seremi Magallanes. Consejo de Desarrollo de Salud Cesfam Dr. Juan Damianovic.

No Asisten:

Región	Nombre	Representación
Arica y Parinacota	Fredy Flores	Presidente Consejo Serviu-Seremi, Asociación Indígena Pueblos Originarios de Arica y Parinacota.
Antofagasta	Claudio Santana Varela	Presidente Consejo Serviu-Seremi.

Atacama	Yannyn Álvarez Araya	Presidenta Consejo Serviu-Seremi, Cooperativa cerrada de vivienda indígena Astick Lahanane
Valparaíso	Claudio Carrasco Aldunate	Presidente Consejo Serviu-Seremi, Colegio de Arquitectos Regional Valparaíso.
Biobío	Roxana Sanchez Sanhueza	Presidenta Consejo Serviu-Seremi, JJVV N° 33 Santa María, Talcahuano.
Los Ríos	Sandra Ramirez Ordoñez	Presidenta Consejo Serviu-Seremi, Comité de Vivienda Los Ríos.
Los Lagos	Solange Santibañez Aguilar	Presidenta Consejo Serviu-Seremi, Unión comunal de comités de allegados de Osorno.
Aysén	Verónica Legue Vera	Presidenta Consejo Serviu-Seremi, Junta de vecinos ACHEN, Población Ampliación Pablo Neruda, Coyhaique

Regiones sin Cosoc activo:

Región	Estado Cosoc
Coquimbo	Cosoc en proceso de elecciones
Tarapacá	Cosoc no vigente

Otros asistentes:

Nombre	Organización	Cargo
Isidora Velasco	Minvu	Secretaria Ejecutiva Cosoc Nacional. Encargada de Participación Ciudadana Minvu.
María Elena Pedreros	Minvu	Analista Oficina de Participación Ciudadana.
Alejandro Solis	Minvu	Encargado Nacional SIAC
Gabriela Campusano	Minvu	Encargada Unidad de Análisis y Control de Gestión, SIAC
Sebastián Alfaro	Minvu	Analista Unidad de Análisis y Control de Gestión, SIAC
Paulina González	Minvu	Analista Unidad de Análisis y Control de Gestión, SIAC
Alvaro Becerra	Minvu	Analista equipo de Estudios y Procesos, DIFIN

o RESUMEN DEL DESARROLLO DE LA SESIÓN¹

La reunión tuvo una duración de 1:15 hrs. y fue conducida por la Coordinadora de la Oficina de Participación Ciudadana y secretaria ejecutiva del Cosoc, Isidora Velasco.

¹ El relato de la sesión con el detalle de las intervenciones fue incluido en el punto n°6 de este documento.

Esta sesión se estructuró en dos partes: la primera consistió en un diálogo entre el consejo y SIAC, para conversar sobre la política de calidad de servicio que está desarrollando la subsecretaría de V. y U; la segunda correspondió a la proclamación de la presidencia del Cosoc Nacional y a la identificación de desafíos para el periodo 2024-2026.

La sesión se realizó en modalidad virtual a través de la plataforma electrónica Teams.

- COMPROMISOS / ACUERDOS
 - Envío Acta de la sesión.
 - Consulta a la división jurídica para la sincronización y modificación de los periodos de vigencia de los Cosoc regionales.

- GLOSARIO
 - Cosoc : Consejo de la Sociedad Civil
 - DOS : División de Organizaciones Sociales, Ministerio Secretaría General de Gobierno.
 - Minvu : Ministerio de Vivienda y Urbanismo
 - PAC : Participación Ciudadana
 - PEH : Plan de Emergencia Habitacional
 - SIAC : Sistema de Información y Atención Ciudadana
 - V. y U. : Vivienda y Urbanismo

- INICIO
 - i. La Coordinadora de la oficina PAC, Isidora Velasco, inició la 3ª sesión ordinaria del Cosoc de la Subsecretaría de V. y U. 2024, dio la bienvenida a los y las consejeros/as, registró asistencia.
 - ii. Se identificaron los temas a abordar en la sesión: diálogo en torno a la política de calidad de servicio y proclamación de la presidencia 2024-2026.

- DESARROLLO
 - i. Diálogo sobre la Política de Calidad de Servicio

Isidora Velasco, secretaria ejecutiva del Cosoc, saluda y presenta al equipo de SIAC ministerial, y contextualiza su participación en la sesión para llevar a discusión la política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría que se está elaborando en la institución, que es parte del PMG institucional.

Alejandro Solís saluda a los consejeros y consejeras. Recalca que es fundamental la implementación de estos PMG para mejorar la gestión. Indica que estos se vienen desarrollando desde hace varios años, sin embargo, es el 2023 que se instala uno llamado “Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de las personas, en sus interacciones con el Estado”. El PMG que se trabajará en la sesión corresponde a la Subsecretaría de V. y U. y a las Seremis de V. y U. de las 16 regiones. Los Serviu y servicios regionales deben desarrollar su propio PMG.

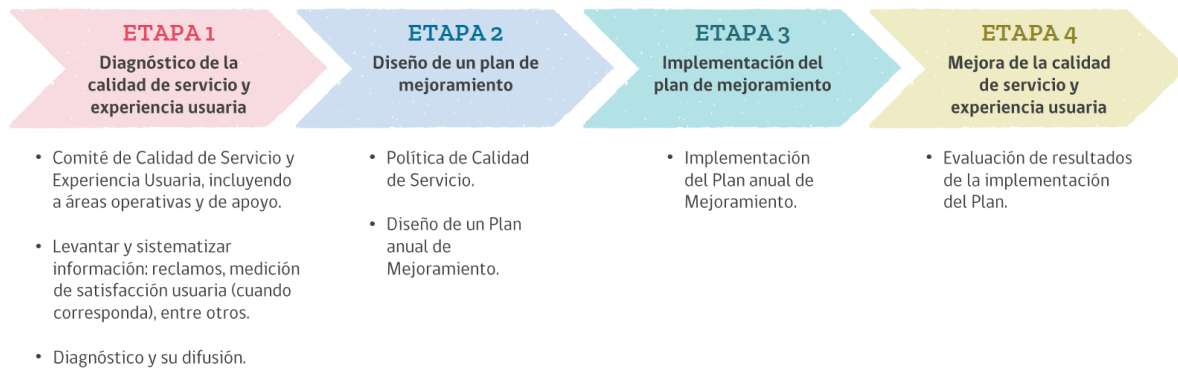
Alejandro comienza la presentación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

Indica que este PMG se implementa bajo el principio de que la modernización, la transformación y la innovación del Estado deben estar enfocada en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas.

Menciona que en el marco del PMG 2023 se desarrolló un informe diagnóstico que reflejaba las brechas de calidad de servicio y experiencia de usuarios y usuarias a nivel nacional, el cual fue compartido con el Cosoc. En base a esto, para el 2024 corresponde diseñar un plan de mejoramiento que contempla la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y el diseño de un Plan Anual de Mejoramiento.

En la sesión de hoy, se buscará trabajar en la política de calidad, y más adelante se le consultará al Cosoc sobre la elaboración del Plan Anual de Mejoramiento. La tercera etapa (PMG 2025) corresponde a la implementación del plan y la cuarta, a la evaluación de los resultados (PMG 2026).

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria



La Política de Calidad de Servicio plantea la forma en la que institución busca relacionarse con las personas que solicitan sus servicios. Esta política debe establecer directrices y líneas de acción concretas para desarrollar el vínculo que se busca lograr. Para esto establece estándares de calidad, lo que conlleva a la implementación de ciertos mínimos.

Esta política debe ser aprobada por la Subsecretaría a través de un acto administrativo, que probablemente sea una resolución que conlleva la publicación de esta política de calidad, validada por una red de expertos y ser desarrollada de participativamente y de manera temprana, tanto con el funcionariado del servicio, como con la ciudadanía, que está representada a través del Cosoc. Luego habrá instancias de difusión internas y externas y se establecerá su vigencia.

Esta política debe contener:

- Principios orientadores
- Objetivos: general y específicos
- Relación con las definiciones estratégicas institucionales
- Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios
- Definición de actores y roles
- Directrices y líneas de acción

En esta sesión con el consejo, se busca analizar y recoger sus aportes respecto a los principios y objetivos. Como contexto, menciona que en mayo de este año, durante el Encuentro nacional con los equipos de atención a la ciudadanía de Servius y Seremis, se realizó un taller presencial en el cual se establecieron algunos principios orientadores para la política, que después fueron desarrollados en talleres virtuales con los equipos regionales.

Los principios identificados fueron:

- **Compromiso:** el servicio debe reconocer los talentos y proporcionar las herramientas para gestionar las demandas de manera eficiente por el funcionariado que componen los diferentes equipos.
- **Responsabilidad:** relevar que el estar comprometido con entregar un buen servicio, no es sólo responsabilidad del funcionariado que tiene relación directa con el público, sino que también se extiende a todo el personal, autoridades y jefaturas del servicio que pueden desarrollar labores anexas, pero que afectan directa o indirectamente a la entrega del producto o servicio.
- **Enfoque en el usuario:** El funcionariado debe conocer la importancia que tiene su quehacer para llevar a cabo sus actividades, y cómo esto repercute en la satisfacción de las personas usuarias
- **Mejora continua:** todas las personas del servicio deben estar comprometidas a mejorar constantemente sus procesos y así ser más eficiente y tener un mejor desempeño.
- **Realismo:** para el desarrollo de la planificación y el éxito de la gestión, es fundamental plantear metas alcanzables, teniendo presente los recursos, la capacidad y la factibilidad del logro de éstas.
- **Probidad:** observar una conducta funcionaria intachable, un desempeño honesto y leal de la función o cargo con preeminencia del interés general por sobre el particular.
- **Enfoque de género y no discriminación:** El diseño e implementación de las acciones, en el marco de esta Política, se realizan con un enfoque de género y no discriminación, de modo que alcancen resultados positivos de sustentabilidad, que consideren diferentes hábitos, necesidades, rutinas y características del trabajo de funcionariado, sin ser discriminatorias para ninguna persona.

Paulina González propone un ejercicio de priorización de los principios a través de mentimeter.

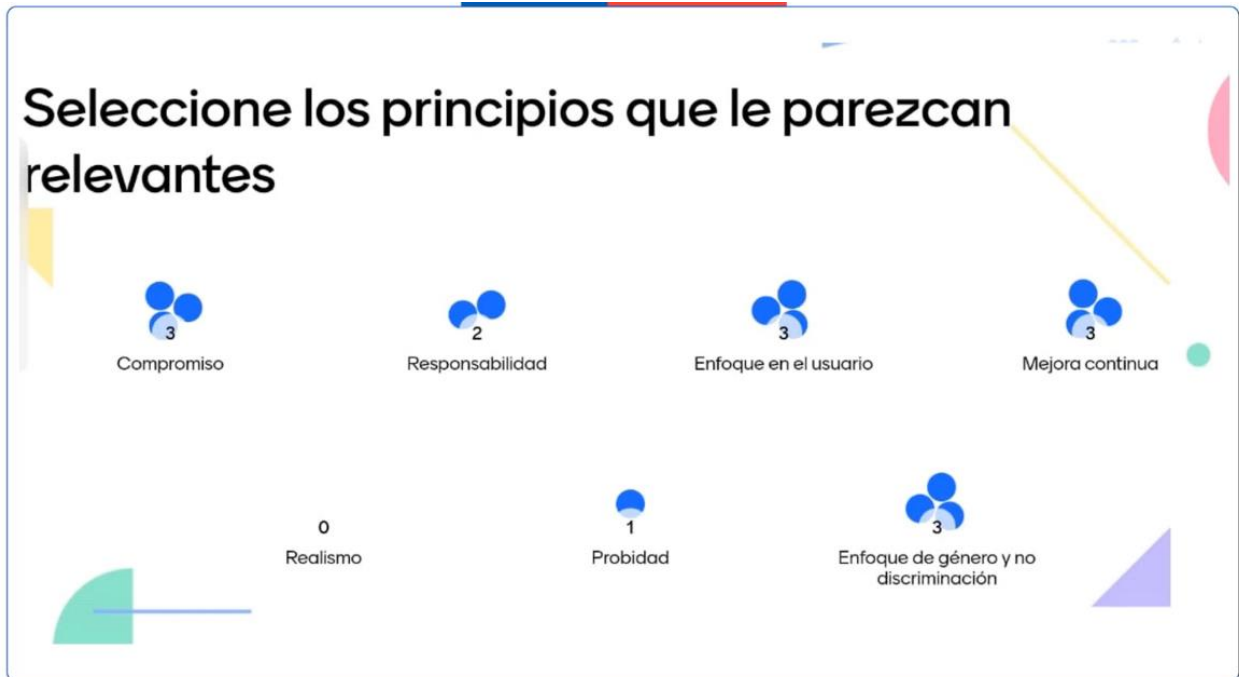
Salvado Hermosilla comenta que, en el diálogo realizado en Maule en el marco del día de las dirigencias, se conversó el tema de la mejora en la calidad del servicio. Se mencionó que suele haber un problema de comunicación, las personas no siempre entienden el lenguaje técnico y las respuestas suelen no ser satisfactorias. Desde Maule se propone la idea que las preguntas y respuestas sean por escrito, y que el funcionariado de las OIRS apoye a las personas que tienen dificultades en el proceso de escribir la solicitud, entendiendo que existe una brecha digital para el acceso a las plataformas. Menciona también la falta de empatía de los funcionarios en algunos casos. En el caso del Cosoc de Maule, indica que hoy pueden incidir, y que lo vinculante pasó a segundo plano porque esta incidencia les permite participar. Agrega que es necesario buscar una forma de empoderar a la sociedad civil dándoles un rol como la fiscalización.

Paulina González recoge los elementos de avanzar hacia un lenguaje claro, acorde a la realidad de los usuarios; que haya una mejor disposición y apoyo a los usuarios en temas de escritura y de lo digital, y finalmente releva la empatía, que se asocia a las habilidades blandas de los funcionarios.

Alejandro Solís menciona que es relevante destacar el tema del lenguaje claro y ciudadano, lo que no ha sido fácil conciliar con los equipos técnicos. Esto podría considerarse como uno de los principios de la política.

Este lenguaje también debe tener enfoque de género e inclusión.

Paulina González muestra el resultado de la priorización de los principios a través de mentimeter:



Jorge Larenas menciona que hay un elemento relevante, que refiere a considerar que cuando un ciudadano se acerca a un servicio, se acerca al Estado, por lo que el funcionariado que atiende público debería poder derivar al conjunto de prestaciones y servicios del Estado, lo que puede resultar muy satisfactorio para el usuario.

Nataly Soto aborda el tema de género y no discriminación, enfocándose en la accesibilidad universal para acceder a la información de los servicios. Se menciona que la ley 20.500 no considera presupuestos para implementar ajustes razonables o intérpretes. Es relevante incorporar la consulta a las personas sobre si necesitan ajustes para poder acceder a la información de los servicios.

Luis Bravo indica que siempre en los Serviu hay un dispositivo de reclamos, pero que también debería haber uno de ideas para generar mejoras en el sistema e identificar problemáticas.

Paulina González especifica que la instancia no es sólo de reclamos, si no que es de opiniones ciudadanas donde una de las alternativas es el reclamo. También se puede felicitar y dejar sugerencias.

Luis Bravo menciona que, a pesar de esto, las personas lo identifican como reclamo y que así ha funcionado el sistema.

Paulina González releva que es importante educar y que esto es bidireccional y que la ciudadanía también busca el reclamo. Parte del plan podría releva la sugerencia, desde las propuestas.

Enrique Hernández menciona que falta un énfasis en cómo el servicio realiza la mejora continua. Indica que este proceso debe ser circular y considerar la opinión de los usuarios y de la parte interna. Indica que el enfoque de usuario y el compromiso son clave y que considera que el proceso que presentaron va por buen camino. Solicita que se les mantenga informados sobre el resultado final y propone la realización de encuestas para tener mayor información e



identificar mejor las falencias. Destaca que todas las iniciativas que se hagan para mejorar la atención y satisfacción de los usuarios son válidas y se agradecen.

Alejandro Solís menciona que son muy interesantes sus aportes, destaca lo que señala Nataly respecto a la inclusión e indica que se están haciendo esfuerzos para dar respuesta a las demandas ciudadanas de personas con algún grado de discapacidad, ya que muchas veces el servicio no es capaz de comunicarse con ellas. Se están evaluando acciones concretas para poder dar respuesta a esto.

También presenta la propuesta de los objetivos general y estratégicos:

Objetivo General: Promover una relación de calidad con la ciudadanía a través de la gestión de planes y programas que faciliten el acceso a la vivienda y la ciudad en el territorio nacional, gestionando sus requerimientos de manera inclusiva, clara, oportuna y sencilla, dando respuesta a consultas y/o solicitudes ciudadanas desde las diferentes áreas del servicio, procurando para ello entregar una experiencia de servicio cercana a las personas usuarias, participativa y bajo los mejores estándares de respuesta.

Objetivos estratégicos:

- Gestionar los requerimientos, consultas y/o solicitudes ciudadanas a través de diversos canales de acceso, de manera inclusiva, clara, oportuna y sencilla.
- Difundir las políticas habitacionales y urbanas en todo el territorio nacional, procurando la accesibilidad a todos los habitantes de los diferentes territorios locales.
- Mantener espacios y sistemas de registros confiables para atender y dar respuesta a las solicitudes ciudadanas permitiendo el establecimiento de mecanismos de escucha y consulta de las políticas públicas.
- Retroalimentar al Servicio de las demandas y opiniones ciudadanas, de manera oportuna, ordenada sistematizadamente para así avanzar en la mejora continua de nuestros procesos y programas.
- Instalar capacidades en las personas funcionarias fortaleciendo habilidades blandas que permitan contar con herramientas para la atención de las personas usuarias, mejorando con ello la calidad de las respuestas en términos de oportunidad, pertinencia y lenguaje claro e inclusivo.
- Fortalecer mecanismos de participación y diálogo que permitan conocer la opinión de las personas usuarias respecto de la calidad del servicio de la institución.

Indica que en estos objetivos se abordan algunos de los temas que los consejeros y consejeras han mencionado.

Paulina González solicita opiniones al consejo sobre los objetivos, tanto desde lo que modificarían como de su pertinencia.

Salvador Hermosilla indica que se da por sentado que lo digital está universalizado, pero no es necesariamente así. Propone la implementación de un buzón ciudadano y un manual del usuario que, si bien debe existir, no es accesible para todas las personas. También menciona que hay una burocracia interna que es parte del sistema, y que dificulta la entrega de soluciones a los usuarios: la toma de decisiones sólo por el jefe titular de los departamentos produce problemas en la experiencia usuaria ya que, al ausentarse el titular, no se toman decisiones. El teletrabajo también ha afectado el dinamismo de los procesos.

Paulina González pregunta si al referirse al buzón del usuario hace referencia a un elemento físico.

Salvador Hermosilla especifica que la propuesta es cambiar el nombre del buzón de reclamos por el de buzón del usuario.

Jorge Larenas menciona que acá es pertinente su observación anterior, asociada a que no es solo la atención centrada en el servicio sino desde el Estado, lo que es particularmente importante en las delegaciones provinciales, donde las personas de zonas rurales se dirigen con dificultad a la capital provincial para acceder a información.

Paulina González menciona que ha sido muy interesante escucharlos, ya que el consejo es la voz de los usuarios para el servicio.

Alejandro Solís indica que hay algunos objetivos estratégicos que se refieren a comentarios de Salvador, como el de retroalimentación al servicio. También menciona que para otros comentarios que no se hayan podido abordar en la sesión, pueden escribirle a Paulina González al correo pgonzalezro@minvu.cl.

ii. Proclamación presidencia del Cosoc Nacional

Isidora Velasco indica que, cumplido el quorum con apenas el 50%, se procede a realizar el proceso de proclamación.

Previo a este proceso, se revisa el acta de la sesión anterior y se da la bienvenida a Jorge Larenas como representante del Cosoc Serviu-Seremi Metropolitano. Los acuerdos de la sesión anterior fueron: envío del acta de la sesión del 14 de mayo, envío de las observaciones al informe de la cuenta pública a la subsecretaria y lengua de señas para la ceremonia. Todas estas acciones se cumplieron. Respecto a la validación del acta, esta no recibió observaciones por lo que se da por aprobada, Isidora también recuerda que las actas del consejo están publicadas en el portal del Consejo Para la Transparencia, en el sitio de la subsecretaría en el punto 10.

Isidora da inicio al proceso de proclamación y ratificación del nuevo periodo de la presidencia del Cosoc Nacional. Los hitos realizados fueron:

- 4 de julio: Envío de Correo electrónico a presidencias regionales del Cosoc donde se informó el inicio del proceso de presentación de candidaturas y todas las fechas del proceso.
- 12 de julio: inscribió su candidatura de Re-postulación a la presidencia el actual presidente del Cosoc Nacional, el Sr. Salvador Hermosilla, representante del Cosoc Serviu-Seremi de la región del Maule.
- 19 de julio: Finalizó proceso inscripción candidaturas. Se extendió el plazo de inscripción hasta ese día, lo que fue informado por correo enviado el día 17 de julio a todos los consejeros/as.
- 22 de julio: se informó que la única inscripción recibida fue la del Sr. Salvador Hermosilla, representante de la región de Maule.

Como es primera vez que se presenta sólo una candidatura, se consultó con la División Jurídica del ministerio sobre como validar el proceso e indicaron que lo que corresponde es un proceso de proclamación, ya que la norma no establece un procedimiento para estos casos. Este proceso consiste en: primero, explicarles que hubo una única presentación de candidatura, lo que se realizó el 22 de julio a través de correo electrónico; segundo, realizar una consulta abierta respecto a si todos los integrantes del organismo están de acuerdo con proclamar esta única candidatura como presidencia; y finalmente, si todos están de acuerdo, proclamar la nueva presidencia y consignarlo en el acta.

Isidora pregunta directamente si están de acuerdo con la proclamación o si hay una objeción al respecto.



Enrique Hernandez, Luis Bravo, Nataly Soto, Walter Roa y Jorge Larenas indican que aprueba la proclamación. Nadie objeta la proclamación.

Isidora Velasco indica que al no haber objeciones y habiendo realizado el procedimiento pertinente, se renueva la presidencia de don Salvador Hermosilla por el periodo 2024-2026. Felicita a Salvador y le da la palabra para comentar los desafíos de este nuevo periodo.

Salvador Hermosilla agradece a sus pares la confianza, aunque considera que es lamentable que no se haya presentado nadie más. Indica que hay muchos desafíos y que los Cosoc tienen que asumir un nuevo rol, entre los que se encuentra fortalecer la estructura de participación en las regiones y acercarse más a las autoridades. Es necesario que se revitalice el oficio N°1 de enero de 2022 que establece la relación que debiese darse con los Cosoc regionales.

Por otro lado, menciona que es necesario ordenar el funcionamiento de los Cosoc regionales. Las vigencias están muy disparadas en cuanto a fechas, hay unos que están venciendo. Propone que en agosto de 2025 se estandarice el proceso de elecciones de todos los Cosoc del sector V. y U. y que la última semana de dicho mes se realice la elección de la presidencia nacional. Salvador se muestra dispuesto a renunciar a mediados de su periodo para que haya una nueva elección, con más postulantes.

También menciona que es necesario revisar las estructuras territoriales de los Cosoc.

Isidora Velasco pregunta a Salvador si es que él está proponiendo renunciar en agosto 2025 para elegir una nueva presidencia.

Salvador Hermosilla indica que es efectivo y que como agosto es el mes de las dirigencias sociales, propone que todos los Cosoc regionales se elijan durante ese mismo mes.

Isidora Velasco recuerda que todos los Cosoc tienen normas particulares y que en el caso del Cosoc Nacional, también existe una norma que regula los procesos. Para hacer los cambios que se proponen, se deberían modificar las normas de todos los consejos regionales, lo que es complejo. Isidora menciona que se hará una consulta al área jurídica sobre como poder hacerlo.

Salvador Hermosilla indica que la ley establece un periodo de tres años para los consejos, y que ese es un plazo razonable.

Isidora Velasco especifica que cada servicio define el periodo de duración del consejo, y que por eso es necesario revisar el tema con el equipo jurídico.

Salvador Hermosilla dice que efectivamente es algo que hay que conversar.

Isidora Velasco señala que lo hablará con la división jurídica.

Walter Roa apoya la moción de Salvador, ya que se presentó la complejidad para varios consejeros que no se postularon porque, debido a la falta de sincronización, sus periodos de vigencia están por vencer. Indica que es necesario consultarlo con jurídica o buscar un acuerdo interregional para sincronizar las vigencias. También menciona que un periodo de dos años es corto y propone que aumente a tres.

Isidora Velasco indica que entiende el punto y que se va a conversar.



Enrique Hernández parte agradeciendo a Salvador por su disposición y refuerza lo que menciona Salvador. También agrega que en el caso de que alguien pierde la presidencia de su organización, según la región, no se pierde la pertenencia al Cosoc.

Respecto a los desafíos, identifica como una de las misiones de los consejos ser puente entre el servicio y la sociedad civil. Indica que el lenguaje es áspero y poco claro.

Isidora Velasco aclara que en caso de que un consejero pierda la presidencia de su organización, el consejero no se mantiene ya que pierde la representatividad y que es la organización la que debiese nombrar una nueva personería. La elección es de representantes de organizaciones, no de personas naturales.

También agrega que estamos en un proceso de análisis de las normas y que esto generará modificaciones, aunque entiende que hay cambios más urgentes que se conversarán. Para este proceso de análisis se consultará al consejo.

Adela Carcamo ratifica lo que menciona Enrique y señala que cuando se deja de ser dirigente de una organización, no se deja de ser socio y, por lo tanto, deben seguir como consejeros hasta finalizar el periodo. Esto es lo que se ha señalado en su región.

También menciona que, en la región de Magallanes, sólo hay consejos en la ciudad de Punta Arenas y que esto genera que no haya vínculo con otros consejeros de otras comunas. Ella concuerda con Salvador y agradece su disponibilidad para asumir la presidencia. Por otro lado, espera que la modificación de ley 20.500 considere presupuestos para traslados, lo que facilitaría tener más candidatos para la presidencia nacional. En la medida que los representantes de regiones más alejadas tengan acceso a traslados, podrían asumir las funciones de representación del Cosoc Nacional.

Walter Roa está de acuerdo con lo que menciona Adela. En los diálogos ciudadanos se mencionó el presupuesto y la necesidad del fuero y los seguros para las dirigencias y las labores que realizan.

Isidora Velasco señala que muchos de los elementos que se conversaron en el marco de la reforma de la ley 20.500 fueron incorporados al ante proyecto, que debería ir a discusión este año. Esperamos que haya un presupuesto para la gestión del organismo, que es algo que la oficina PAC ha relevado en innumerables ocasiones.

Salvador Hermosilla agradece el apoyo recibido y espera que continúe el proceso de democratizar los Cosoc a nivel nacional.

Isidora Velasco se despide y se cierra la sesión a las 20:30 hrs.