CONSEJO CONSULTIVO DE LA SOCIEDAD CIVIL
SEREMI – SERVIU Región de Arica y Parinacota

Sesión : Sesión Extraordinaria
Tema : Sistema de Calidad y Experiencia Usuaria SERVIU.
Fecha : 09 de septiembre del 2026
Lugar : 1°. Piso edificio SERVIU, calle 18 de septiembre N°122
Hora de Inicio : 17:00 horas.
Hora de Término : 19:00 horas.

ASISTENTES:

SERVIU
- Fanny Cordova Gonzalez, Encargada de Participación Ciudadana SERVIU.
- Marcela Guzmán Vasquez, Subrogante Participación Ciudadana SERVIU.

ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL
- Remy Díaz Tello, presidente.
- Angélica Oroz Guzmán, consejera.
- Elizabeth Ayca Muñoz, consejera.
- Merita Huanca Quispe, consejera. (Sedchuli Aguallo H.)
- Dylan Quelopana Alfaro, consejera.
- Leticia Calle Calle, secretaria.
- Matilde Pacaje Aramayo, consejera.

Se inicia la sesión con un saludo a las consejeras y consejeros presentes, señalándose el objetivo principal de la sesión extraordinaria asociada al Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del SERVIU Región de Arica y Parinacota.

La Encargada de Participación Ciudadana indica que, una vez finalizada la actividad programada respecto al Sistema y de Calidad de Servicio y Experiencia y en caso de contar con tiempo disponible, se hará entrega de documento para firmas aludida a la entrega de credenciales de los consejeros /as.

Quedando tiempo para la firma de documentos de la entrega de credenciales y observando, se solicita al consejero Dylan Quelopana abstenerse de realizar grabaciones, ya que el consejero no solicitó permiso para grabar la reunión y se encontraba el consejero Dylan con celular en mano y direccionando hacia el presidente del COSOC don Remy Díaz Tello. A lo cual alude el consejero Dylan que no está grabando.

Se procede a realiza la entrega formal del documento de recepción de credenciales a los integrantes del COSOC. Para ello, cada consejero y consejera firma el documento correspondiente, tomando conocimiento de la normativa y de las condiciones establecidas para su uso, resguardo y representación institucional.

Posteriormente se aprovecha de informar a los consejeros sobre el estado de avance del Reglamento Interno del COSOC, indicando que la propuesta se encuentra actualmente en etapa de actualización, con el objetivo de fortalecer el

funcionamiento del Consejo y adecuarlo a las necesidades actuales de la instancia participativa.

Durante el espacio de conversación de la mesa, la consejera Leticia Calle manifiesta su preocupación respecto de las renuncias de algunas integrantes del Consejo, señalando que esta situación podría afectar la representatividad del COSOC.

Frente a lo expuesto, el Presidente del COSOC, Remy Díaz, señala que las renuncias son lamentables, pero se ha llevado la participación del COSOC hasta el momento. Asimismo, indica que quienes presentaron su renuncia no habrían considerado previamente el impacto que esta decisión podría generar en la representatividad y continuidad de la instancia participativa de su sector.

Posteriormente, la consejera Leticia Calle manifiesta que no logra encontrar la documentación correspondiente a la normativa y al Reglamento Interno del COSOC. Ante ello, la Secretaria Ejecutiva informa que venía preparada con dichos documentos, atendiendo una solicitud previa de la consejera por correo, tanto de la normativa como el reglamento interno fueron solicitados por correo y que nuevamente serán entregados a la totalidad de las y los consejeros. Además, señala que el enlace de acceso a estos documentos están en la página web del servicio y además será compartido en el grupo de WhatsApp del COSOC el link para encontrar los documentos para facilitar nuevamente la información. Se realiza en el mismo día el envío del link por el wasap del COSOC.

Al respecto, algunos integrantes del Consejo, entre ellos Angélica Oros, Merita Huanta, Remy Díaz y Elizabeth Ayca, devuelven dichos documentos de la norma y el reglamento entregados durante la sesión, indicando que ya cuentan con dicha documentación desde hace mucho tiempo.

Posteriormente, la consejera Leticia Calle se dirige al resto de los integrantes señalando que deben dar ejemplo para el consejero Dylan Quelopana, considerando su reciente incorporación al trabajo dirigencial. Frente a ello, la consejera Elizabeth Ayca manifiesta que el ejemplo debe provenir primeramente de parte ella.

En este contexto se genera un intercambio de opiniones entre los participantes, momento en que el consejero Dylan Quelopana expresa que, a su parecer, es "el más cuerdo de todos aquí". Este comentario provoca malestar entre algunos integrantes de la mesa. Ante la situación, la Encargada de Participación Ciudadana interviene con el propósito de promover un clima de respeto y retomar el desarrollo normal de la sesión. No obstante, la discusión continúa brevemente, evidenciándose incomodidad entre algunos consejeros y consejeras tras los dichos de ambos consejeros (Leticia Calle y Dylan Quelopana).

Hacia el cierre de la reunión, la consejera Leticia Calle informa que presentará un certificado médico relacionado con una condición de salud que, según señala, le impide enfrentar situaciones de alta tensión emocional.

La consejera leticia Calle solicita lectura del acta anterior, la encargada PAC le señala que esta sesión extraordinaria fue convocada por motivo del objetivo del Sistema de Calidad y Experiencia y que se dará entrega de dicha acta en una próxima sesión ordinaria.

La Consejera leticia Calle indica nuevamente sobre la actualización del reglamento interno y que debe ser un derecho de todos en participar en el proceso.

El presidente Remy Díaz indica que se ha estado trabajando desde mayo 2026 en conjunto con la Secretaria Ejecutiva y con el apoyo de jurídico del Serviu. Se recibe el documento entregado por Leticia Calle y su aporte al reglamento.

La consejera Elizabeth Ayca ofrece disculpas a la mesa por la forma en que respondió a los comentarios respecto de la importancia de dar el ejemplo al interior del Consejo. Asimismo, señala que es fundamental que ella (Leticia Calle) mantenga conductas que contribuyan a una convivencia respetuosa y evitar situaciones que puedan generar conflictos o malentendidos entre las y los integrantes del COSOC.

Ante lo anterior, la Encargada de Participación Ciudadana interviene nuevamente recordando la importancia de mantener un trato basado en el respeto mutuo, resguardando en todo momento la dignidad de cada una de las personas que integran el Consejo, con el fin de favorecer un ambiente de diálogo constructivo y colaboración.
Finalmente, al término de la sesión, la Encargada de Participación Ciudadana y quedando solos con los consejeros Leticia Calle y Dylan Quelopana, le propone la idea de, desarrollar futuras capacitaciones en materias de resolución de conflictos, comunicación asertiva y convivencia organizacional, con el propósito de fortalecer las relaciones interpersonales, promover el diálogo constructivo y respetuoso y de esta manera contribuir al buen funcionamiento del COSOC, quedando los dos consejeros de acuerdo a la idea de incorporar capacitaciones y se retiran conformes con la respuesta.

Siendo las 19:00 horas se levanta la sesión.