

### **ACTA DE SESIÓN N° 3/ ORDINARIA**

Cosoc Nacional

#### **1. IDENTIFICACIÓN:**

- **Fecha:** 26-08-2025
- **Hora:** Inicio: 19:06 Término: 21:01 hrs.
- **Tema(s):** Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2026-2028 y funcionamiento del Cosoc Nacional Minvu.
- **Modalidad:** Virtual, vía plataforma Teams
- Asistencia consejeros/as Cosoc Minvu:

Región	Nombre	Representación
Antofagasta	Patricia Aguilar	Presidenta Consejo Serviu-Seremi, Junta de Vecinos Las Rocas Trocadero.
Coquimbo	Néstor Sierra	Representante (S) Consejo Serviu-Seremi.
Metropolitana	Jorge Larenas	Presidente Consejo Serviu-Seremi, Instituto de la Vivienda (INVI), Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la U. de Chile.
Metropolitana, Parque Metropolitano	Luis Patricio Martinez	Presidente Cosoc Parque Metropolitano, Junta de Vecinos N°13 - Bellavista
Maule	Salvador Hermosilla	Presidente Consejo Serviu-Seremi, Deudores Habitacionales Talca.
Ñuble	Luisa Carrillo	Presidenta Cosoc Serviu-Seremi. Comité de Vivienda Pasos de fe.
Ñuble	Hugette Pino	Representante (S) Cosoc Serviu-Seremi.
Biobío	Roxana Sánchez	Presidenta Consejo Serviu-Seremi, JJVV N° 33 Santa María, Talcahuano.
Araucanía	Ernestina González	Presidenta Consejo Serviu-Seremi, Consejo Vecinal de Desarrolla del Barrio Lanín.
Los Ríos	Sandra Ramirez	Presidenta Consejo Serviu-Seremi.

#### **No asisten:**

Región	Nombre	Representación
Arica y Parinacota	Fredy Flores	Presidente Consejo Serviu-Seremi, Asociación Indígena Pueblos Originarios de Arica y Parinacota.
Atacama	Yannyn Álvarez	Presidenta Consejo Serviu-Seremi, Cooperativa cerrada de vivienda indígena Astick Lahanane.

Valparaíso	Claudio Carrasco	Presidente Consejo Serviu-Seremi, Colegio de Arquitectos Regional Valparaíso.
O'Higgins	Danilo Sanchez	Presidente (S) Seremi Serviu O'Higgins. Comité De Regeneración Baltazar Castro de la comuna de Rancagua.
Aysén	Verónica Legue Vera	Presidenta Consejo Serviu-Seremi, Junta de vecinos ACHEN, Población Ampliación Pablo Neruda, Coyhaique.
Los Lagos	Solange Aguilar	Presidenta Consejo Serviu-Seremi, Unión comunal de comités de allegados de Osorno.

#### Regiones sin Cosoc vigente:

Región	Estado Cosoc
Tarapacá	Cosoc no vigente
Magallanes <sup>1</sup>	Cosoc no vigente

#### Otros Asistentes:

Nombre	Organización	Cargo
Alejandro Solís	Minvu	Coordinador Nacional SIAC
Paulina González	Minvu	Analista SIAC
Gabriela Campusano	Minvu	Analista SIAC
Isidora Velasco	Minvu	Secretaria Ejecutiva Cosoc Nacional. Encargada de Participación Ciudadana Minvu.
María Elena Pedreros	Minvu	Analista Oficina de Participación Ciudadana.

## 2. RESUMEN DEL DESARROLLO DE LA SESIÓN

La reunión tuvo una duración de 1:45 hrs. y fue conducida por la Coordinadora de la Oficina de Participación Ciudadana y secretaria ejecutiva del Cosoc, Isidora Velasco. El equipo ministerial del Sistema Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) presenta el Plan de Mejoramiento de la Calidad y Experiencia Usuaría 2026-2028. Posteriormente, el consejo dialoga sobre el funcionamiento del organismo.

<sup>1</sup> A la fecha de la sesión, el Cosoc Serviu-Seremi de la región de Magallanes había perdido vigencia. Con fecha 28 de agosto de 2025 se generó una resolución que amplía la vigencia del Consejo hasta el 31 de diciembre de 2025.



### 3. COMPROMISOS / ACUERDOS

- Envío Acta de la sesión y de la presentación realizada.
- Se preguntará por la solicitud de audiencia de Salvador Hermosilla.

### 4. GLOSARIO

Cosoc	: Consejo de la Sociedad Civil
CRM	: Plataforma electrónica que permite la gestión de atenciones a la ciudadanía y su seguimiento
DPH	: División de Política Habitacional
EP	: Entidad Patrocinante
Minvu	: Ministerio de Vivienda y Urbanismo
NNA	: Niños, niñas y adolescentes
PAC	: Participación Ciudadana
PEH	: Plan de Emergencia Habitacional
PMG	: Programa de Mejoramiento de la Gestión
Senadis	: Servicio Nacional de la Discapacidad
Sernameg	: Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género
TEA	: Trastorno del espectro autista
V. y U.	: Vivienda y Urbanismo
SIAC	: Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía

### 5. INICIO

La Coordinadora de la oficina PAC, Isidora Velasco, inició la 3ª sesión ordinaria del Cosoc de la Subsecretaría de V. y U. dando la bienvenida a cada uno de los integrantes del consejo presentes y al equipo SIAC de la subsecretaría. Se presenta la tabla con los temas a tratar.

La consejera Luisa Carrillo indica que la acompaña a la sesión Hugette Pino, secretaria del Cosoc de la región de Ñuble, quien la reemplazará en parte de la sesión debido a que debe ausentarse posteriormente.

### 6. DESARROLLO

**Isidora V.** presenta al equipo ministerial del SIAC, representado por el coordinador nacional Alejandro Solís, por Paulina González y Gabriela Campusano, quienes trabajarán el primer tema de la sesión.

**Alejandro S.** contextualiza su presentación y señala que el SIAC está liderando un Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de la Subsecretaría de V. y U. y las Seremi regionales.

Este PMG está asociado a la elaboración de un Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de carácter trienal, para el cual se debe elaborar un plan de trabajo a implementar entre los años 2026 y 2028.



Indica que el objetivo de reunirse con el Cosoc es presentarles la propuesta, el diagnóstico 2023-2024 que se realizó sobre calidad de servicio y experiencia usuaria y, finalmente, recoger las apreciaciones de los consejeros y consejeras respecto de las propuestas del plan de trabajo.

Como contexto, **Alejandro S.** menciona que el PMG comienza en el año 1998, al amparo de la ley 19.553 y asocia el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de monetario para las personas funcionarias de las diversas instituciones del Estado.

En el año 2023 se establece, dentro de este PMG, un Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria compuesto por funcionarios de distintos estamentos, el cual comenzó a analizar información proveniente de los diversos canales de atención a la ciudadanía y de las mediciones de satisfacción usuaria que realiza el ministerio. Con esto se elaboró un diagnóstico para establecer las brechas en la calidad del servicio del Minvu, el cual fue difundido entre el funcionariado de nivel central, a las Seremi, y al Cosoc Nacional del año 2023.

En el año 2024 se inició la segunda etapa del proceso cuyos objetivos fueron elaborar una política de calidad de servicio y establecer un plan anual de mejoramiento de la calidad del servicio. Ambos casos exigían una participación temprana, tanto del funcionariado como de la sociedad civil, por lo que en su momento se compartieron con el Cosoc y se le consultó su parecer.

Este año, el objetivo del PMG del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria consiste en elaborar un plan trienal para el periodo 2026 y 2028, el cual también debe incorporar instancias de participación temprana. Este año se busca actualizar el diagnóstico y presentarle al Cosoc el plan de mejoramiento.

En el diagnóstico elaborado se identificaron fortalezas, riesgos y puntos críticos, pero sobre todo ámbitos prioritarios que debe trabajar la institución.

En cuanto a las *fortalezas* se ha mejorado en satisfacción usuaria, particularmente en la atención telefónica. También es una fortaleza contar con un sistema CRM, que es una plataforma informática en la cual se registran las interacciones con las y los usuarios, independiente del canal por la que se realicen, lo que permite una trazabilidad de las solicitudes de las personas en cualquier parte del país.

Otra fortaleza es que el 93% de los trámites se ha respondido en los plazos establecidos.

Respecto a los *puntos críticos o riesgos* para la calidad de servicio se observa que todavía existe una imagen institucional burocrática, con procesos lentos y temas técnicos complejos. El lenguaje jurídico y algunos protocolos deben ser revisados y actualizados.

Otro riesgo es la obsolescencia tecnológica, tanto de los computadores como de las plataformas.

De esto riesgos y puntos críticos se derivan ciertos *ámbitos prioritarios* de trabajo que son los siguientes:

- Canales de atención y tiempos de espera, generando una comunicación más proactiva tendiente a mejorar la experiencia usuaria y a disminuir los tiempos de espera.
- Modernización de la infraestructura tecnológica para potenciar los trámites digitales y hacerlos más fáciles.
- Planes permanentes de capacitación que permitan entregar un mejor servicio.
- Manejo de la información de reclamos como oportunidad de mejora continua.
- Fortalecimiento de los canales digitales para mejorar la experiencia usuaria en lo referente a la usabilidad del sitio web ministerial, mejorando la información disponible a través del lenguaje claro, oportuno y ciudadano.



**Gabriela C.** presenta los 5 ejes prioritarios que son abordados en el plan trienal, y que surgen del diagnóstico presentado. Estos son:

### **1. Modernización tecnológica**

En el eje de modernización tecnológica, se abordarán dos proyectos principales, que son la plataforma integral de acompañamiento y atención ciudadana y la plataforma única de postulación a subsidios habitacionales. En ambos se requiere una disponibilidad de recursos importante y también participación a nivel nacional, incluyendo a los diversos Servicios del sector.

En el CRM se registran todos los casos, lo que permite generar trazabilidad, pero la nueva plataforma moderniza el modelo de atención a un nivel de omnicanalidad, permitiendo que la persona que se acerque a la institución a través de cualquiera de sus canales pueda recibir una respuesta a través de la vía que prefiera. Dicha plataforma también integrará inteligencia artificial para poder contestar una gran parte de requerimientos de la ciudadanía, que muchas veces no se lograban responder por una alta demanda.

En cuanto a la Plataforma Única de Postulaciones, esta permitirá reunir todos los sistemas de postulación en uno solo, unificando la documentación que los usuarios deben presentar, con lo que habrá una disminución de los tiempos de respuesta y mayor comodidad para el usuario.

Estas plataformas irán acompañadas de una evaluación periódica de la obsolescencia de los equipos de la subsecretaría, favoreciendo que los equipos de tecnológicos permitan trabajar con estas plataformas.

### **2. Optimización de procesos y canales**

Este eje busca estandarizar trámites, sobre todos los vinculados a proyectos de inversión, con el objetivo de reducir los tiempos de respuesta, sistematizar y estandarizar la gestión que se realiza en todas las regiones.

### **3. Atención inclusiva**

Esta estandarización incluye la incorporación de protocolos de atención para personas acogidas a la Ley de Identidad de Género, así como protocolos inclusivos en el manual de atención presencial, la que representa cerca de un 80% de las atenciones que se realizan en el ministerio.

También se habilitará un canal virtual inclusivo. En el caso de las personas sordas, se está realizando un proceso de contratación de una persona intérprete en lengua de señas que pueda asesorar a las personas a través de atención virtual tras una reserva previa, abordado casos a nivel nacional.

### **4. Formación y sensibilización del funcionariado**

Se identificó la necesidad de contar con un programa de formación continua en atención ciudadana y también capacitar sobre el uso eficiente de las plataformas dirigidas al usuario, lo que se relaciona con el punto 1.

También es importante reforzar y concientizar sobre los tiempos de respuesta, sobre todos los que están normados por la Ley 19.880 de Procedimiento Administrativo y la Ley 20.285 de Transparencia, así como los establecidos en los compromisos institucionales adquiridos. Esto principalmente porque el funcionariado que no trabaja directamente con la ciudadanía a veces no tiene la noción de los plazos o no está concientizado sobre cómo su labor afecta de manera directa a estos plazos.

### **5. Comunicación digital y transparencia**

Es necesario acercar el contenido digital de manera sencilla, lúdica y con lenguaje cercano a la ciudadanía, sobre todo porque la oferta programática habitualmente tiene un lenguaje muy técnico.

Para esto se tiene contemplado la actualización de fichas informativas para postulaciones a programas habitacionales en el sitio web y la aplicación de subsidios, así como la creación de cápsulas informativas.



Paulina G. invita a los consejeros y consejeras a comentar sus impresiones sobre el plan. Pregunta sobre la priorización que realizarían de los ejes.

**Salvador H.** plantea que, cómo había mencionado el consejo en ocasiones anteriores, el sistema no se adapta a la necesidad de las personas, principalmente porque si la atención al público presencial representa un 80% de las demandas por atención, el sistema no está preparado para abordarlo de manera adecuada.

Menciona que, como consejo, ya han hecho varias propuestas como la implementación de un buzón de reclamos y la disposición de una persona que oriente a quienes van a interactuar a través de la plataforma. Menciona que es común que las personas esperen horas para ser atendidas.

También agrega que el teletrabajo ha afectado los procesos de atención a público porque hay una carencia de respuesta de los funcionarios que están a cargo de una sección.

Además, existe una brecha digital. Es bueno que se mejore la tecnología, pero es necesario ser conscientes que las personas que buscan soluciones en los servicios son aquellas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad, son los que presentan una mayor brecha digital y, por lo tanto, es necesario adecuarse a ese mundo.

**Hugette P.** está de acuerdo con lo que menciona Salvador H. y agrega que desde la región de Ñuble habían solicitado actualizar la página del Minvu, haciendo que cada región tuviese la suya y así, facilitar las postulaciones a los distintos programas. Indica que la implementación de la plataforma debiese ser por regiones, ya que la plataforma centralizada actual suele tener problemas y es de difícil conexión, siendo poco amigable incluso para los funcionarios.

La plataforma actual es útil en la medida que entrega información y permite la postulación a los distintos subsidios, pero es poco amigable para la ciudadanía, especialmente para personas mayores. Agrega que hay muchas personas mayores que deben ser acompañadas cuando postulan al programa de arriendo.

Además, suele haber problemas con que se cae el sistema, se bloquean o desaparecen las claves de funcionarios del sistema o de las EP, lo que no debería estar pasando. Esto es un problema sobre todo en los días pick de postulación, en los cuales ingresa mucha gente.

**Paulina G.** menciona que uno de los primeros proyectos es la plataforma única de postulación. Este proyecto se va a trabajar entre los años 2025 y 2026 y va a modernizar la forma de postular ya que la plataforma actual tiene varios problemas.

**Hugette P.** menciona que en una situación que le tocó presenciar, la asistente social que veía los programas no podía conectarse porque sus claves no funcionaban y que estuvo semanas en eso. Esto hace que la atención ciudadana sea precaria en todos los servicios de Minvu, incluidos el sistema de reclamos de la página web.

Agrega que otros problemas como que, a veces, los funcionarios a cargo de un caso presentan inasistencias, ya sea por licencias o vacaciones, y los casos quedan pendientes o los cambian a otros funcionarios que tienen que empezar de nuevo.

Enfatiza que es necesaria una mejor atención a la ciudadanía, y que finalmente son los dirigentes los que terminan orientando a los ciudadanos en sus solicitudes de información.

**Paulina G.** menciona que, efectivamente, las licencias médicas son altas en los casos de personas que atienden público.



**Jorge L.** encuentra adecuado el diagnóstico y el plan de mejoramiento que plantean, pero también manifiesta que es necesario reforzar un proceso de transición. Avanzar en lo digital es aún complejo porque hay una cantidad importante de usuarios que probablemente no están adecuadamente alfabetizados en temas digitales, y en este sentido, la existencia de oficinas provinciales es muy relevante para informar.

En el caso de la postulación, las plataformas digitales facilitan enormemente el proceso, sobre todo porque están asociados a procedimientos que llevan las entidades patrocinantes.

Los procesos de modernización son necesarios, pero tienen que avanzar lentamente porque tienen que ser acompañados con formación y trabajo en la oficina, porque es efectiva la alta tasa de ausentismo por licencias médicas en el funcionariado que atiende público y que se genera una sobrecarga de trabajo, lo que también puede verse reflejado en la atención a la ciudadanía.

El consejero comenta que en una situación en que una colega fue a Serviu para solicitar información para una investigación sobre la atención de personas sordas y que, llegando a recepción, le dijeron que como era propietaria no podía entrar. En efecto, ella no iba buscando información, pero hay personas a las que se les niega el acceso, lo que hay que considerar a propósito del buen trato. Es esperable que estos temas ya estuviesen resueltos, pero también hay factores de sobrecarga de trabajo y condiciones que probablemente no son las óptimas y que generan tensiones en personas que se esperan tengan tolerancia y empatía, ya que son la puerta de entrada al conjunto de prestaciones del Minvu, por lo que este también es un desafío a resaltar.

**Paulina G.** menciona que la formación y el acompañamiento son un tema presente en el programa de mejoramiento de la gestión y que hay directrices que se entregan desde SIAC a las áreas de atención de público en los Serviu. Estos Servicios tienen sus propios PMG aunque las problemáticas suelen ser similares.

En el caso de la persona que no fue atendida, Paulina lamenta la situación y menciona que el nuevo proyecto incluye contratar a una persona interprete en lengua de señas, que atenderá de manera online para abarcar todas las regiones. Se pensó en una persona online ya que, si bien se ha realizado formación en el funcionariado en lengua de señas, el nivel alcanzado no es suficiente ya que para dominarlo se necesita al menos seis años.

También refuerza el comentario de Jorge L. y comenta que la infraestructura digital debiese apuntar a los distintos públicos, considerando a los adultos mayores donde las brechas se acentúan.

**Patricia A.** refuerza el tema de la brecha digital, y menciona que esto sucede incluso en personas de 50 años. Comenta que en la experiencia con el Serviu le han dicho que haga los procesos de manera electrónica pero no ha habido acompañamiento para las personas con baja alfabetización digital, lo que es común. Los funcionarios/ no se dan el tiempo para acompañar en este proceso.

**Sandra R.** menciona que identifica varias falencias del sistema presencial y que se tiene que implementar el sistema digital, aunque va a ser un proceso difícil. Su priorización de los ejes para el plan es primero formación y sensibilización, seguido por optimización de procesos y canales, después por comunicación digital y transparencia, luego modernización tecnológica y finalmente atención inclusiva.

Indica que la sensibilización es muy importante en materia de atención a público y comenta que, si bien ella no ha tenido malas experiencias en el Serviu, es común observar problemas de comunicación, ya sea porque el funcionario/a no entendió bien lo que le preguntaron o porque el usuario/a no comprendió lo que le estaban diciendo.

Señala que es importante la empatía porque la persona que llega a consultar va con una necesidad a buscar información. Agrega que también sucede mucho que las personas conversan con un funcionario/a y que después



tiene que pasar por otros diferentes, ya que los procesos de derivación son a otras áreas y departamentos, lo que hace que el vínculo inicial se pierda. Esto ha pasado mucho con los cambios de directivos Serviu que han sido sistemáticos.

Antes de la modificación de los sistemas es necesario abordar la optimización de los procesos y canales de contacto, ya que avanzando en esta línea es posible definir los requerimientos tecnológicos necesarios, indica que no se saca nada con implementar un sistema complejo que no se va a saber usar, considerando que tampoco todos tienen internet.

La comunicación digital y la transparencia también son importantes, viniendo después la modernización que ya se está trabajando en este periodo y que va a costar un poco implementar en el lapso de tres años.

Además de lo digital, es importante darle a la gente la posibilidad de adaptarse al nuevo sistema y reforzar los equipos. La cantidad de personal para atención a público en Serviu es deficiente, los funcionarios acumulan mucha carga de trabajo y ahora, además, les solicitan que interioricen un nuevo sistema, considerando además que probablemente el sistema va a ser deficiente y se va a caer, lo que se repite constantemente y que no va a cambiar con la digitalización.

**Paulina G.** reconoce el tema del recurso humano y que a veces la modernización avanza más rápido que las competencias. También menciona que en los momentos pick como los periodos de postulación, el personal se hace poco.

**Patricia A.** menciona que está de acuerdo con lo que manifestó Sandra R. y pregunta por cómo se realiza la atención de personas ciegas. Lo menciona porque muchas veces ellos van acompañados, pero con gente que no tiene buenas intenciones. Para evitar esto es necesario que las personas tengan sistemas o documentos en Braille cuando tengan que firmar, lo que no existe.

También sería bueno que la inclusión no fuese sólo con lengua de señas, sino que incluyeran el Braille para que las personas puedan leer contratos y los requisitos de manera directa, y así evitar estafas.

Indica que es necesario que las personas sepan que existe un Cosoc que puede tomar su problemática y hacer las consultas a nivel nacional, ya que de manera interna se pueden levantar prioridades que estén afectando las postulaciones.

A raíz de esto, levanta una inquietud sobre las personas de diversidades sexo genéricas que no pueden postular ya que no tienen núcleo familiar, por lo que estos grupos les solicitaron que pelearan por una ley que los incluyera en los requisitos para postular, lo que también requiere formación y sensibilización.

Recalca la necesidad de aumentar la cantidad de funcionariado, ya que falta gente para la atención a público y menciona que a la gente que va presencial sólo les dan diez números y a otros les hacen pedir hora de atención, lo que no puede ser porque la persona pide permiso en su trabajo, va a la hora y la persona que la tenía que atender no está y se pierde la hora.

**Roxana S.** también concuerda que es importante abordar el aspecto digital, aunque es esencial reforzar el recurso humano, sobre todo pensando que la persona que va a consultar lleva una carga y un problema, lo que requiere una atención simple, con lenguaje claro y transparente. El funcionariado debe estar capacitado para adaptarse al usuario. Muchas de las personas que trabajan en esta área sufren de estrés y de ahí lo importante de trabajar con ellos desde un punto de vista psicológico, dándoles herramientas de resolución de conflictos, que muchas veces se dan en el diálogo con el usuario.



En cuanto a la inclusión, es bueno partir con las personas con discapacidad visual y/o auditiva, aunque también es necesario considerar a aquellas con dificultades de desplazamiento, facilitando el acceso a personas en sillas de ruedas o con muletas.

Por otro lado, es necesario considerar, además que la brecha digital, que las personas igual van a llegar al Servicio a consultar de manera presencial, ya que las personas dudan de la información en internet debido a las estafas o bien, los sistemas se caen. Estas observaciones también las ha hecho llegar al Serviu Biobío.

**Paulina G.** agradece los comentarios y menciona que la información que han recibido es mucho más de lo esperado, ya que han priorizado lo humano por sobre lo digital, lo que visibiliza este aspecto y lo relevante que debe ser para la gestión.

**Néstor S.** menciona que como Cosoc de Coquimbo hay varios elementos que compartieron con su Servicio, en el marco de la elaboración de plan de trabajo para el periodo 2026-2028. Menciona que sería bueno que, desde nivel central, solicitaran esta información.

**Paulina G.** indica que efectivamente, los Serviu tienen que hacer sus propios planes y que el que se está abordando hoy es el de la subsecretaría y sus Seremi. Se puede solicitar la información a regiones, aunque lo que ellos levantaron es para su propio PMG.

**Néstor S.** agrega que también quisiera relevar el tema de las personas con discapacidad. Menciona que él tiene una discapacidad y que representa a una organización a nivel regional con la que hicieron un documento de evaluación del PEH que le gustaría compartir.

**Isidora V.** indica que puede compartirlo a través de la presidencia del Cosoc de Coquimbo.

**Néstor S.** manifiesta que en su asociación tienen madres con hijos con cáncer que no han podido postular a subsidios porque no reúnen los requisitos. También está la construcción de viviendas para NNA con TEA, lo que ha sido bien recibido por las autoridades y que espera que esto se convierta en una política ya que la demanda de esto es alta.

Indica que hará llegar el documento a través de la presidencia de su Cosoc regional.

**Alejandro S.** agradece los comentarios recibidos. También aclara que cuando se habla de la modernización tecnológica no solamente se refiere a disponer de la tecnología de cara a la ciudadanía, sino que incluye entregar herramientas a las personas funcionarias para que puedan realizar mejor su trabajo, de manera más concentrada y enfocada a la atención ciudadana, ya que a veces los equipos de atención ciudadana cumplen varios roles.

Por otro lado, menciona que el ministro ha sido enfático en declarar que esta transformación digital, que se impone a través de una ley, tiene que ser gradual y considerando a los distintos grupos objetivos, por lo que el proceso va a ser paulatino.

Para ir mejorando ese proceso en el camino es necesario tener este feedback de parte de del consejo. En materia de inclusividad la institución realizó diálogos con disidencias sexo-genéricas, lo que contribuyó a la definición de un protocolo para su atención, el que está publicado en el sitio web institucional. En este sentido, comenta que hay una serie de protocolos que se están implementando en materia de inclusión. Agradece nuevamente la posibilidad de conversar estas temáticas con el consejo.



**Isidora V.** agradece al equipo SIAC y da paso al segundo momento de la sesión para conversar aspectos de funcionamiento del Cosoc Nacional y de los temas de participación ciudadana a nivel regional y nacional. Indica que es necesario tener estos espacios en las sesiones al menos una o dos veces al año.

**Salvador H.** hace referencia a la crisis que está teniendo el Cosoc en cuanto a su participación. Considera que la institución no le ha dado suficiente relevancia al organismo y que se ha centrado en procesos participativos para validar cosas, pero que no se han abordado las problemáticas regionales.

Menciona que ve invisibilizados a los consejos, incluso en temas de información. Comenta el ejemplo del decreto N°42 asociado a los deudores habitacionales que no le fue informado al consejo y que finalmente, fue un parlamentario el que se lo comunicó, lo que produce que se pierda protagonismo en esta materia en las regiones que tienen deudores habitacionales.

Señala que incluso tuvo que pedir el decreto a Santiago y que no se informó al Cosoc regional para que pudiera difundirlo entre sus asociados en la región del Maule. Salvador H. indica que él es el presidente de los deudores habitacionales y que no se enteró por canales directos, lo que le preocupa.

Señala que el 7 de mayo solicitó una reunión con el ministro para ver los temas del cableado eléctrico y aún no ha tenido respuesta, lo que refleja el poco reconocimiento que tiene ser presidente del Cosoc Nacional.

**Isidora V.** le pregunta si ha solicitado audiencia con las autoridades regionales.

**Salvador H.** indica que, a veces incluso ni en la región tienen información, como sucedió con el DS. 42. Salvador señala que ha conversado con el Seremi regional para manifestar su malestar, indica que como consejo están dispuestos a validar los procesos y participar de las acciones como el mes de las dirigencias, pero que quieren avanzar más allá en temas de política pública. Siente que no se están acogiendo ni las propuestas ni observaciones que ellos entregan en este ámbito.

**Hugette P.** concuerda con Salvador H. Menciona que en su Cosoc regional tampoco se siente escuchada y que las relaciones con las autoridades están cortadas.

Señala que desconoce las competencias profesionales de los cargos, menciona que los Seremi son designados y que no está segura si el director Serviu es por concurso público. A esto se suma que ambos no se relacionan para abordar de manera conjunta las problemáticas de la ciudadanía, por problemas internos.

Esto se refleja en que los procedimientos se duplican y que las autoridades ya no se reúnen con el Cosoc como lo hacían hasta el año pasado, lo que provoca que el consejo no se sienta acompañado por las autoridades, ni se considere al organismo para las ceremonias de entrega de escritura, primeras piedras, etc.

En la región no se considera a la sociedad civil y no se le da la posibilidad al Cosoc de darse a conocer, lo que parece ser un problema transversal en las regiones. Indica que requieren de un plan de trabajo.

**Sandra R.** indica que su experiencia ha sido totalmente lo opuesto, y que su debilidad es la participación de los miembros del consejo. Señala que ella, como presidenta del Cosoc de Los Ríos, se siente responsable de la participación de los integrantes y termina yendo a todas las actividades a las que los invitan. También agrega que el Seremi siempre la presenta en las ceremonias e hitos institucionales y que la incluye en las mesas de diálogos. Indica que con la directora Serviu esto no sucede y que se esperaría que la relación fuese similar con los dos Servicios.



Por otro lado, indica que la comunicación con la ciudadanía es escasa y que ha visto casos de comités de vivienda que no se logran vincular con el Servicio y que podrían vincularse a través de los consejeros, pero no hay recursos para traslados.

También pasa que este es un periodo eleccionario y todos están en campaña. Además, los directivos saben que van a estar sólo hasta el final del periodo y que después designarán otro, por lo que van a tener que empezar de nuevo.

Por otro lado, es importante incorporar la participación de otras organizaciones en el organismo, pero cree que aún no están las condiciones porque el organismo está debilitado.

Sandra agradecer la realización de actividades desde el nivel central, como el taller de copropiedad. Señala que fue una gestión que se realizó a través del Cosoc y que tuvo mucha participación.

Refuerza que sus preocupaciones, en cuanto al organismo, son la baja participación de los consejeros y la poca disposición a integrar a más organizaciones al consejo.

**Isidora V.** pregunta si ya ha conversado con el Servicio para integrar a más organizaciones.

**Sandra R.** señala que conversó con el encargado PAC sobre el tema, pero que para el funcionario es difícil gestionarlo porque tiene una sobrecarga laboral importante. Indica que recién este año lo nombraron en el cargo y que, si bien él hace su mejor esfuerzo, es demasiado trabajo para una sola persona.

Señala que en general, las personas son reacias al cambio, pero que hay muchos comités de vivienda interesados en formar parte del Cosoc, para tener una sola voz y ser escuchados.

**Néstor S.** señala que su experiencia ha sido buena. Su Cosoc regional funciona muy bien, está compuesto por seis organizaciones y pronto incorporarán seis más. Indica que el Seremi y el Director Serviu trabajan de forma mancomunada y que como Cosoc han logrado levantar problemáticas de comunidades que no había logrado ser escuchadas, incluso con apoyo del Serviu.

Menciona un caso en Canela y también el de su agrupación que ha trabajado con cuidadoras en Los Vilos, así como la implementación de los convenios institucionales como el de Sernameg.

Indica que en la región se ha trabajado muy bien y que los consejeros han logrado posicionarse en el cargo, visualizando muy pocas las cosas negativas y que incluso han logrado citar a parlamentarios a hablar con el Cosoc y así manifestar las problemáticas regionales.

Señala que ser consejero es una responsabilidad con la sociedad, y que esto requiere que hagan bien su trabajo, actuando como puentes con aquellos grupos que presentan mayores necesidades.

**Ernestina G.** señala estar de acuerdo con lo que señala Néstor. Indica que en su región la relación con las autoridades es buena, sobre todo con el Director Serviu que ha estado dispuesto a acoger sus solicitudes de formación e información. Señala que ha habido instancias en las cuales han participado parlamentarios y que es con ellos con quienes deben reunirse ya que desde el Congreso se aprueban las leyes y no desde el funcionariado del sector, agregando que una buena comunicación con los parlamentarios permite mayores avances, informándoles de los problemas que existen, ya que no todo se le puede pedir a las autoridades del Serviu o la Seremi.



Lamenta las realidades de otros Servicios y comenta que desde hace tiempo se observa que hay muchas diferencias entre regiones. En Araucanía señala que están trabajando con miembros de todas las comunas y que eso les ha permitido tener conciencia de lo que pasa en la región.

Actualmente, en el Cosoc regional, están trabajando temáticas que han sido instaladas por los consejeros como la regularización de las viviendas. Por otro lado, también ha habido firmeza en solicitar a los consejeros el cumplimiento de su rol, cuando una organización no asiste de manera reiterada, se reemplaza.

**Salvador H.** menciona que su preocupación es con el Cosoc Nacional, sintiendo que este organismo ha estado invisibilizado. Manifiesta su molestia respecto a que, como presidente de este organismo, aún no se le haya dado una fecha para una audiencia con el ministro.

**Patricia A.** menciona que el Cosoc de Antofagasta tienen representación de diversas comunas que, aunque están alejadas de Antofagasta, tienen buena participación y comunicación. Opina que las problemáticas que trata el Cosoc son de las regiones y no sólo de las comunas y que ella debe estar atenta a los que sucede en el conjunto de estas. También observa que hay personas que se postulan por egos o para sacar provecho.

Comenta que, como región, han tenido cerca de cuatro Seremis producto del caso Convenios, y que con la actual han tenido buena recepción para ver situaciones y problemáticas como la regularización de viviendas antiguas.

En su Cosoc trabajan en equipo.

**Isidora V.** refuerza el comentario de Patricia respecto a que lo que debe abordar los Cosoc Seruiu-Seremi son problemáticas regionales por sobre las particularidades de cada dirigencia.

Agrega que a nivel del Cosoc Nacional, también se espera que se lleven las temáticas a un plano más macro, con un organismo que tenga una mirada nacional a la gestión pública, y no necesariamente a una mirada de cada región en específico, ya que para eso están los Cosoc regionales.

Es necesario generar la reflexión sobre para qué es la instancia nacional y cómo se abordan las líneas de gestión nacionales, ya que es uno de los desafíos del Cosoc, independiente de la representación que tenga cada consejero o consejera.

En la instancia nacional se busca que cada uno aporte a la política nacional en base al conocimiento que tienen los dirigentes de la realidad de su región y que estas particularidades se reflejen en las líneas de gestión ministerial.

Por otro lado, en lo referente a la relación con las autoridades, es algo que se ha ido trabajando con regiones y se busca que estas tengan un mayor contacto con sus consejos, sin embargo, también se ha ido potenciando que los consejos tengan vínculo con los equipos técnicos regionales y que no dependan exclusivamente de las autoridades, ya que estas, si bien son la máxima representación de la institución, no son los únicos interlocutores válidos con los que se puede generar un vínculo institucional.

La institución tiene diversos equipos y el Cosoc tiene que ir generando vínculos con ellos, lo que ha sido un trabajo que se ha ido consolidando con los planes de trabajo del organismo. Esta es una forma de trabajo que se quiere instalar en el Servicio y para esto también se necesita una sociedad civil empoderada, que se informe oportunamente y que apoye a los Servicios para construir la política pública. Se requiere una sociedad civil que genere propuestas y por esto, se ha instruido a regiones para que las composiciones de los Cosoc sean más



diversas, considerando a los comités, pero también a otro tipo de organizaciones que tienen visiones distintas de lo que está pasando en el territorio, por ejemplo, desde una perspectiva urbana.

Desde los equipos de participación del sector también hay una visión de cómo los consejeros están desempeñando su rol, que muchas veces se centra en la búsqueda de soluciones puntuales para personas o territorios específicos. Es necesario abordar esto, pero también se necesita una sociedad civil que aporte en la construcción y mejora de las políticas públicas, generando propuestas, la que pueden ir a los equipos técnicos.

Isidora V. reconoce que algunos consejeros han hecho propuestas y que no se han sentido escuchados, y eso es uno de los elementos que se han estado trabajando con los equipos regionales, habiendo avances en algunas regiones.

**Néstor S.** señala dos ejemplos del trabajo de los consejeros. El primero es del caso de una madre con dos niñas con necesidades especiales, en el cual se hizo un trabajo con Serviu ya que el caso estaba detenido por causa de Senadis. Como consejero fue a conversar al Serviu y se levantó el caso a través de su asociación y se encontró una solución.

Un segundo caso fue el de una mujer víctima de violencia. Se le expuso el caso al Seremi, al gobernador y a la delegado presidencia. Finalmente se conversó con el Sernameg y Serviu, y se le entregó una asignación directa. Como consejeros además realizan un seguimiento de estos temas y casos.

**Salvador H.** indica que los consejeros hacen un esfuerzo por incidir en la política pública y que en su región han aportado bastante. En cuanto a la mirada nacional, han identificado el problema del cableado eléctrico, que es uno de los temas que quiere conversar con el ministro.

La solicitud del cableado y el tema energético en las nuevas viviendas es algo que se solicitó desde el consejo y que se ha implementado en Santiago, pero se requiere que también se implemente en regiones, aunque sea a través de pilotos regionales.

**Isidora V.** le indica que cuando solicite audiencia con el ministro y no tenga respuesta, solicite apoyo a la oficina PAC del Minvu. Por otro lado, desde la oficina se puede vincular al consejo con las áreas técnicas a cargo de dichas temáticas para que el Cosoc se reúna con ellas. Es bueno que las áreas técnicas sepan que el Cosoc está proponiendo cambios en las materias que trabajan.

Las autoridades suelen tener agendas intensas y reunirse con ellas es más difícil, pero también es factible entregarles las propuestas del Cosoc los jefes de área que están a cargo de ciertas temáticas.

El vínculo del Cosoc con la institución no es tan sólo a través de la autoridad, sino que se puede construir de manera distinta.

**Salvador H.** replica indicando que quien toma esa clase de decisiones y quien baja la línea es el ministro.

**Isidora V.** señala que, si bien existe una línea política, todos los equipos aportan con conocimiento y propuestas en la construcción de políticas públicas del Minvu y que no es sólo la autoridad la que realiza aportes, por lo que



también es interesante vincularse con los equipos técnicos, quienes puedan levantar las problemáticas del Cosoc en reuniones de gestión con la autoridad.

**Salvador H.** agrega, que sin perjuicio de lo anterior, considera una falta de respecto que aún no le hayan dado una respuesta desde gabinete, por la solicitud de reunión.

**Isidora V.** indica que levantará el tema para que se le dé una respuesta.

**Hugette P.** agradece la instancia de haber compartido con los otros consejeros y consejeras, y valora haber compartido experiencias con aquellos que tienen buena relación con sus autoridades y espera que el resto de las regiones pueda avanzar en esta línea.

También menciona que ella ha solicitado dos audiencias con el ministro y que afortunadamente los recibió en una.

Indica que han trabajado bien en las problemáticas de mejoramiento en Chillán y que el problema de los recursos que no llegaban se solucionó, y que estos temas lo están trabajando con la DPH.

**Néstor S.** agrega que enviará la información de los dos proyectos que han hecho en su región: el primero de salud mental para niños con neurodivergencia y otro trabajo realizado con el Serviu, que le están haciendo llegar al Seremi y al ministro. Indica que es necesario estudiar el tema del acceso a la vivienda de familias con niños neurodivergentes, sobre todo para defender a madres cuidadoras. Este es un problema no sólo de la región de Coquimbo, por lo que es de interés de todas las regiones.

**Isidora V.** señala que el consejo tiene canales abiertos con la oficina PAC y que cualquier requerimiento, así como observaciones, comentarios, reclamos, sugerencias y problemáticas regionales, las pueden hacer llegar a través de los canales existentes como el correo electrónico.

Agradece la participación de los consejeros y consejeras y da por finalizada la sesión.

//