

**ACTA DE SESIÓN N° 2/ ORDINARIA**  
**Cosoc Nacional**

**1. IDENTIFICACIÓN:**

- **Fecha:** 29-07-2026
- **Hora:** Inicio: 18:33 hrs. Término: 20:03 hrs.
- **Tema(s):** Presentación y observaciones a la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y a su plan de mejoramiento 2027-2029.
- **Modalidad:** Virtual, vía plataforma Teams
- **Asistencia consejeros/as Cosoc Minvu:**

| Región                              | Nombre              | Representación                                                                                                             |
|-------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arica y Parinacota                  | Remy Díaz           | Presidente Consejo Serviu-Seremi, Asociación Gremial de Mineros Pirquineros Artesanos de Arica y Parinacota                |
| Antofagasta                         | Patricia Aguilar    | Presidenta Consejo Serviu-Seremi, Junta de Vecinos Las Rocas Trocadero.                                                    |
| Coquimbo                            | Nestor Sierra       | Representante Consejo Serviu-Seremi, Agrupación de Trabajadores con discapacidad.                                          |
| Valparaíso                          | Claudio Carrasco    | Presidente Consejo Serviu-Seremi, Colegio de Arquitectos Regional Valparaíso.                                              |
| 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 | Margarita Muñoz     | Presidenta Cosoc Parque Metropolitano, Fundación Planificable                                                              |
| Maule                               | Salvador Hermosilla | Presidente Consejo Serviu-Seremi, Deudores Habitacionales Talca.                                                           |
| Ñuble                               | Jesenia Burboa      | Presidenta Cosoc Serviu-Seremi, Junta de Vecinos Santa Elvira.                                                             |
| Araucanía                           | Ernestina González  | Presidenta Consejo Serviu-Seremi, Consejo Vecinal de Desarrolla del Barrio Lanín.                                          |
| Los Ríos                            | Sandra Ramírez      | Presidenta Consejo Serviu-Seremi, Comité de Vivienda Los Ríos.                                                             |

**No asisten:**

| Región    | Nombre         | Representación                                                                                           |
|-----------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atacama   | Yannyn Álvarez | Presidenta Consejo Serviu-Seremi, Cooperativa cerrada de vivienda indígena Astick Lahanane.              |
| O'Higgins | Danilo Sanchez | Presidente (S) Seremi Serviu O'Higgins. Comité De Regeneración Baltazar Castro de la comuna de Rancagua. |

|           |                 |                                                                                    |
|-----------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Biobío    | Mireya Gallardo | Presidenta Consejo Serviu-Seremi, Junta Vecinal N° 35 Esmeralda.                   |
| 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 |
| Aysén      | Cosoc no vigente |
| Magallanes | Cosoc no vigente |

Otros Asistentes:

| Nombre               | Organización | Cargo                                                          |
|----------------------|--------------|----------------------------------------------------------------|
| Gabriela Campusano   | Minvu        | Encargada del equipo de Análisis y Control de Gestión de SIAC. |
| Paulina González     | Minvu        | Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC)           |
| Alejandro Solís      | Minvu        | Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC)           |
| María Elena Pedreros | Minvu        | Analista Oficina de Participación Ciudadana.                   |
| Isidora Velasco      | Minvu        | Coordinadora Nacional de Participación Ciudadana.              |

## 2. RESUMEN DEL DESARROLLO DE LA SESIÓN

La reunión tuvo una duración de 1:30 hrs. y fue conducida por Isidora Velasco Navarro, secretaria ejecutiva del Cosoc y coordinadora nacional de participación ciudadana del Minvu.

En esta sesión se abordó la revisión de la política de calidad de servicio y experiencia usuaria, junto con algunos elementos de su plan 2027-2030.

## 3. COMPROMISOS / ACUERDOS

- La oficina de PAC enviará tutorial para que los consejeros y consejeras se inscriban en el portal web del CFDP
- Los consejeros y consejeras se inscribirán en el portal web, antes de la próxima sesión del Cosoc, en la que se realizará la votación de la presidencia.
- La oficina PAC se compromete a relevar la necesidad de la región de Coquimbo, de un mayor vínculo con su servicio regional en el marco de la emergencia. También se compromete a abordar este tema con los equipos PAC de las otras regiones que se encuentran en esta situación.

#### 4. GLOSARIO

|         |                                                                                                                               |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CFDP    | : Centro de Formación, Diálogo y Participación                                                                                |
| COSOC   | : Consejo de la Sociedad Civil                                                                                                |
| DIPRES  | : Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda                                                                           |
| ISO     | : norma técnica que estandariza procesos institucionales, certificados por la International Organization for Standardization. |
| MINVU   | : Ministerio de Vivienda y Urbanismo                                                                                          |
| PAC     | : Participación Ciudadana                                                                                                     |
| PIVU    | : Plan Integral de Vivienda y Urbanismo                                                                                       |
| PMG     | : Plan de Mejoramiento de la Gestión                                                                                          |
| SIAC    | : Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía                                                                               |
| V. y U. | : Vivienda y Urbanismo                                                                                                        |

#### 5. INICIO

**Isidora V.** inició la 2ª sesión ordinaria del Cosoc de la Subsecretaría de V. y U. dando la bienvenida al equipo SIAC, a los y las consejeros/as y al equipo PAC de la Subsecretaría. Registró asistencia, verificando el cumplimiento del quorum para sesionar.

Se revisó el acta de la sesión anterior y el estado de los acuerdos previos. Se menciona que lo que queda pendiente es saber si las autoridades regionales se contactaron con la consejera de Coquimbo para informar sobre la realización de un llamado especial de mejoramiento para abordar el problema de las denominadas “casas polilla”.

**Nestor S.** menciona que, dado el contexto de emergencia actual, el problema de las casas polilla ya no es prioritario y que el foco ahora está en la situación de catástrofe que afecta a la región, por causa de las lluvias. Además, menciona que no ha habido coordinaciones con las autoridades regionales por los temas de la emergencia.

**Salvador H.** menciona que habló con la consejera de Coquimbo, a raíz de la situación actual de la región, e indica que el problema que le reportó es la falta de comunicación del consejo regional con las autoridades ya que no se han sentido considerados. Menciona que las relaciones entre el organismo y el servicio están deterioradas.

**Nestor S.** menciona que, con la visita de autoridades nacionales que cuestionaron la realidad de la región, se sintieron molestos. Menciona que existe una relación difícil con el Seremi.

**Isidora V.** indica que va a transmitir esta molestia para ver como abordar una mejora en la comunicación con los servicios regionales del sector V. y U.

También Informa que, respecto al compromiso de transmitir las observaciones del consejo al gabinete de ministro para el proceso de cuenta pública, esto se realizó y que, además, se abrió la posibilidad de plantear nuevas preguntas para la ceremonia, abordando temas como la reconstrucción de las zonas afectadas por las catástrofes o los énfasis del periodo. Se espera que estas nuevas preguntas las puedan hacer llegar antes del lunes 3 de agosto.

Se anuncia que la cuenta pública nacional del Minvu se realizará en Penco, el viernes 7 de agosto a las 11:00 hrs. Esta ceremonia se podrá ver por streaming y ya se solicitó que se envíe las invitaciones a las presidencias de los Cosoc regionales y de Parquemet. Se aclara que, por motivos presupuestarios, no se podrá financiar el traslado ni estadía de los consejeros que deseen asistir a la ceremonia.

También se menciona que el acta anterior no recibió comentarios, por lo que se dio por válida y se procederá a publicar en transparencia activa.

## 6. DESARROLLO

**Isidora V.** da inicio al tema de la sesión, que se orienta a la política y a la actualización del plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2027-2029.

**Gabriela C.** se presenta y contextualiza el trabajo que se está realizando en el marco del PMG de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria. Menciona que el objetivo de este PMG es avanzar hacia servicios más accesibles, oportunos, pertinentes y centrados en las necesidades de las personas usuarias. Este compromiso está revisado por DIPRES y es un programa que se hace a todos los servicios públicos y establece ciertos requisitos técnicos.

Agrega que la opinión del Cosoc en este proceso es especialmente relevante ya que se busca incorporar la mirada de quienes representan a las organizaciones y comunidades usuarias.

Este sistema de calidad de servicio comienza en el año 2023, con una con la primera etapa en donde se integra un comité de calidad de servicio integrado por todas las áreas de la subsecretaría y se realiza un diagnóstico institucional en base a los datos de reclamos y sugerencias, entre otros.

En el año 2024, considerando los datos mencionados se realiza una política de calidad, en la cual también se le consultó al Cosoc para que realizara una retroalimentación en torno a los principios más importantes para la atención ciudadana. También se desarrolló un plan anual de mejoramiento de calidad con varios objetivos específicos y actividades.

Durante el año 2025, el plan se redefine como trienal. La política de calidad es revisada en conjunto con el plan.

Para el año 2026 se solicita actualizar toda la documentación y hacer una evaluación y ajuste de los instrumentos del PMG. Esto implica que hoy la institución está en proceso de ajuste de:

- Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, la cual busca establecer los principios y compromisos que orientarán la relación con las personas usuarias.
- Plan de Mejoramiento 2027-2029, en el cual se definirán acciones prioritarias, para fortalecer la calidad de servicio y experiencia usuaria.

Ambos instrumentos deben construirse considerando la opinión de las personas usuarias y de sus representantes, y es por esto que se considera fundamental recoger las opiniones, expectativas y propuestas respecto a los desafíos que la institución debería abordar en los próximos años.

**Paulina G.** agrega que este PMG busca mejorar la relación con la ciudadanía. Menciona que el primer elemento a trabajar son los principios orientadores de la política de calidad.

Indica que, durante el 2023, se abordaron los principios con el Cosoc, sin embargo, es necesario actualizarlos dados los enfoques del nuevo gobierno y los aprendizajes que se han ido adquiriendo.

Los principios que se han trabajado son: compromiso, responsabilidad, enfoque en el usuario, mejora continua, realismo, probidad, género e inclusión, oportunidad, calidad, transparencia y trazabilidad. Estos se dividen en tres ejes.

1. Principios orientadores: tienen que ver con la conducta y la ética pública.
  - El compromiso se asocia a la vocación de servicio y el impacto de la labor del funcionariado en la ciudadanía.
  - La responsabilidad también se asocia a la ética pública y el cumplimiento oportuno de las acciones que el funcionariado tenga a su cargo.

- La probidad implica la honestidad y lealtad, privilegiando siempre el interés general por sobre el particular.
2. Excelencia de la gestión:
    - Mejora continua: implica estar siempre mejorando
    - Realismo: no comprometerse a cosas que no son factibles o que no se pueden cumplir.
    - Oportunidad: proporciona respuestas y servicios de la manera más diligente posible.
    - Calidad: mantener un alto estándar de entrega de servicios, pertinentes, confiables y accesibles.
  3. Relación con la ciudadanía:
    - Enfoque en el usuario: situar a la persona en el centro de la gestión institucional, con una atención respetuosos, accesible y clara.
    - Enfoque de género e inclusión: implica garantizar a las personas igualdad de condiciones y no discriminar en la prestación de servicios que se entregan.
    - Transparencia y trazabilidad: está asociado a la entrega de información clara y oportuna sobre trámites y servicios, esperando que la persona pueda conocer el estado real de su trámite.

Paulina G. invita al consejo a priorizar los principios, definiendo cuál de estos considera más importante.

**Nestor S.** menciona que le hace falta el control, ya que contribuye al cumplimiento de estándares como la ISO. Si bien puede estar asociado a la trazabilidad, debe llevar el nombre de control para que no quede ambiguo. Este control va a definir datos y guías sobre los aspectos a mejorar. Menciona el ejemplo de la región de Coquimbo donde los esfuerzos se concentran en la provincia de Elqui, donde está la capital regional, pero no en Choapa. Refiere a que el control debe responder a cómo se va a manejar una situación y de qué información se va a disponer.

**Jorge L.** indica que calidad y oportunidad son dos elementos relevantes. Al igual que Nestor, menciona la importancia de relevar los mecanismos de control. Pensando en la diversidad territorial, menciona que sería importante incorporar la pertinencia en elementos como el uso del lenguaje y otras condiciones propias de los territorios en donde se trabaja.

**Salvador H.** menciona que la atención al usuario ha mejorado bastante en la región de Maule. La figura del anfitrión que deriva al ingreso ha funcionado bien. Sin embargo, no se ha podido avanzar mucho en cuanto a la brecha tecnológica y digital, lo que recarga al servicio y la atención presencial de público.

**Paulina G.** reconoce que esto tiene que ver con la pertinencia que mencionaba Jorge.

**Nestor S.** complementa lo que menciona Salvador indicando que culturalmente hay diferencias. Indica que La Serena es diferente a los Vilos o a Tongoy. Mencionan que tienen un problema en el Choapa con la brecha digital.

**Patricia A.** indica que todo el enfoque es una cadena. Menciona que está de acuerdo con que el control es lo principal, sobre todo después de los problemas de mal uso de fondos públicos. Indica que esto es parte de la mejora continua, lo que a su vez se entrelaza con la brecha digital tanto para el usuario como dentro del servicio. Agrega que la problemática con la relación es la falta de información, ya

que una persona debería poder ingresar a un sistema con su RUT y saber el estado de su comité, para no estar atochando a las oficinas.

**Margarita M.** propone juntar trazabilidad y control, y por otro lado unir compromiso con responsabilidad. En cuanto al compromiso, menciona un problema grave con la zona sur de Parquemet ya que no se sabe quién asumirá la mantención del sector y, justo se suspendió la reunión de ayer que tenían programada. Menciona que también hay problemas de comunicación e incertidumbre sobre todo para abordar los problemas más cotidianos. Se entiende que hay una emergencia, pero también hay compromisos desde hace tiempo, que se han pasado a llevar en diferentes administraciones. Releva el sentido del compromiso.

**Remy D.** resalta la calidad de la atención. Menciona que hay muchos casos de comités que no reciben una respuesta única a algunas inquietudes y que esta depende de los diversos funcionarios. Sin embargo, cree que esto no es lo más complejo, si no que también pasa que, a veces, las personas que preguntan tampoco tienen claro que preguntar o como solicitar la información. Hay situaciones en que se confunde el saber pedir y lo que informa la institución. En este sentido, el funcionario público también requiere contención y atención para mantener su propio bienestar emocional en un ambiente estresante. Dentro del esquema, hace falta considerar la atención al funcionario que atiende a muchas personas distintas, en general molestas, con caracteres distintos que se difuminan en la atención por números, al igual que por teléfono.

**Jesenia B.** concuerda con los otros consejeros y recalca la importancia del compromiso, tanto de usuarios como funcionarios. Los funcionarios debiesen tener una red de apoyo y menciona que el compromiso facilita la vinculación con el otro.

Agrega que el compromiso debiese verse en situaciones como cuando una persona llega del campo y no sabe necesariamente expresarse, o se pierde. Acá el compromiso se ve al ayudarlo a buscar una solución y orientarlo para que haga su trámite.

**Paulina G.** indica que esto también se da con el uso de siglas y el lenguaje. Pasa al segundo momento de la reunión que consiste en observar el plan. Menciona que, si bien se trabajó el año pasado, es necesario ajustarlo dados los enfoques de la nueva administración, definiendo acciones para el periodo 2027-2029. Este plan se vincula a la política y su objetivo es consolidar la calidad, la accesibilidad, la oportunidad y la eficiencia de los servicios otorgados a la ciudadanía. En los objetivos específicos se menciona el disminuir brechas de tiempos de respuesta y aumentar la accesibilidad a los servicios. En este último, comenta que para aumentar la accesibilidad a los servicios se contrató un intérprete de lengua de señas que va a trabajar a nivel nacional.

También se busca abordar la efectividad de los canales digitales. El Minvu cuenta con un sistema que viene del 2011 y que ahora se está modernizando. Esto permite la trazabilidad y se asocia a los distintos canales de atención. Con la incorporación de la IA se podrá dar respuestas más inmediatas y una mejor trazabilidad. Antes el trabajo era muy manual y se daba el espacio para que los funcionarios adecuaran el lenguaje de respuestas muy complejas. Esto se va a mantener, pero además se va a incorporar la IA, que se espera que contribuya a entregar respuestas con un lenguaje más sencillo.

Otros objetivos son la eficiencia y la trazabilidad tecnológica; y la optimización de trámites de inversión. En este ámbito se está priorizando, por parte del ministerio de economía, ciertos trámites relacionados con proyectos de inversión. Este énfasis está dado porque la demora en estos trámites genera trancas a proyectos grandes y temas de alta inversión, lo que se vuelve un tema crítico.

En resumen: existen principios de la política de calidad que están relacionados con el plan de mejoramiento. Ambos son documentos distintos, pero vinculados, los principios de calidad dan el marco al plan, que es el que tiene impacto directo en los usuarios.

En este plan, se comprometen actividades anuales, aunque se van ajustando anualmente.

**Salvador H.** menciona que no hay problemas de atención de público en Talca y que la atención es atingente al usuario

**Remy D.** reflexiona respecto a la apertura de diálogo. Menciona que como Cosoc regional ellos reciben casos que a veces no son considerados en la OIRS o de personas que a veces no se quedan a esperar la atención. Ellos, como consejeros, también informan y se han dado cuenta que la información a veces es muy técnica, pero otras veces falta profundidad.

En este contexto, invita a reflexionar cómo el desgaste del funcionario hace que este responda con hartazgo, lo que provoca que la gente deje de preguntar y se sienta intimidada. Es importante que los funcionarios comprendan que los usuarios no tienen la responsabilidad de no saber, porque a pesar de los gobiernos en terreno y las cápsulas, a veces la información no queda clara debido a los tecnicismos. Se reconoce que ha habido avances y que la atención en su región ha mejorado, pero también es cierto que es necesario adaptarse a personas que no tienen la misma capacidad de comprensión, o de entendimiento de aspectos técnicos. Recalca la importancia del cuidado y apoyo del funcionariado para que tenga una buena disposición y pueda adaptarse al usuario, con paciencia. Refiere a que no es sólo la palabra técnica, sino también cómo se expresa.

**Nestor S.** menciona la importancia del anfitrión ya que es la primera persona que se ve en el servicio, y si esta información está errada genera problemas, pérdida de tiempo y costos. También recalca la importancia del lenguaje. Destaca la experiencia de la región en la que Seremi y Directivo Serviu han salido a las zonas rurales y se han reunido con juntas de vecinos y agrupaciones territoriales, llevando a otras instituciones como el IPS.

Un problema que se ha identificado es saber interpretar lo que se está preguntando cuando se llama de otras provincias o localidades más alejadas. También menciona la necesidad de mayor flexibilidad en la atención, sobre todo en el caso de las personas que van a la OIRS desde sectores rurales alejados, donde ha pasado que no se les atiende porque no alcanzan a llegar en el horario. Hay personas que no saben ni siquiera lo que es un subsidio.

Nestor agrega la necesidad de crear puentes con los diversos equipos técnicos de los servicios. Esto también debiese trabajarse con los municipios.

**Alejandro S.** pregunta a Nestor por lo que menciona en el trabajo en terreno. Solicita aclaración a sobre quienes son la contraparte ministerial que sale habitualmente a terreno.

**Nestor S.** indica que el año pasa salieron con el Seremi y con el equipo Serviu. También menciona que han hecho convocatorias para que las personas vayan a Serviu, pero que ha sido más efectivo que los servicios vayan a las comunidades, sobre todo por la dispersión de las localidades, incluso en un mismo municipio.

**Alejandro S.** menciona que estas acciones conllevan un gran esfuerzo de los Serviu y las secretarías ministeriales, ya que implican recursos especiales para estas acciones. Sin embargo, se reconoce que son vitales para marcar una presencia en los territorios.

**Nestor S.** agrega que estas instancias han contribuido que las autoridades regionales conozcan mejor el territorio y las problemáticas de las localidades y grupos específicos, como los casos de familias con NNA con discapacidad que no reúnen las condiciones para postular. Es un trabajo de coordinación de los servicios con los municipios que hay que realizar.

**Salvador H.** menciona que la atención al usuario está entrampada en los recursos, para salir a los territorios. Indica que en la región del Maule se ha intentado fortalecer las oficinas provinciales de Serviu y las que están en comunas emergentes, así como la vinculación con las oficinas locales de vivienda de los municipios. Identifica que uno de los problemas de comunicación con la ciudadanía es que la información es mucha y que las personas no saben cómo procesarla. Para esto propone armar una cartilla del usuario, fácil de comprender, que indique donde tiene que consultar y para qué, ya que la brecha digital es alta y no todos se informan por las redes sociales, sobre todo en las zonas más alejadas.

**Margarita M.** agrega por el chat, que la atención de público es compleja porque los tecnicismos pueden intimidar a los usuarios. En este contexto, es importante capacitar y entregar herramientas al funcionariado para que entreguen la información de manera didáctica para que las personas internalicen y comprendan mejor los procesos. Indica que las instancias territoriales mencionadas por otros consejeros pueden generar mejoras en la orientación de trámites y en la cercanía con la comunidad.

**Paulina G.** agradecer y realiza una pregunta: si pudiera cambiar una sola cosa en como los atendemos hoy ¿qué sería?

**Salvador H.** menciona que el horario, ya que se permite el ingreso hasta las 13:15 hrs, por lo que la gente que trabaja no alcanza a llegar, tanto en la OIRS como en la oficina de partes.

**Nestor S.** solicita un lenguaje más simple.

**Remy D.** menciona la idea del seguimiento posterior de los casos, sobre todo de los que se encuentran en la ruralidad. Comenta una experiencia en que el servicio fue a una zona rural y se comprometió a contactarse por correo o por teléfono y las personas quedaron esperando. Se entiende que en las zonas rurales la señal no es buena y que a veces las personas reciben llamadas de números desconocidos que no contestan, o que incluso son considerados como spam, pero el resultado final sigue siendo la confusión del usuario. Fortalecer el seguimiento es una buena idea.

**Claudio C.** propone cambiar el concepto de “mesón de atención”, ya que esto provoca distancia y recuerda una relación entre cliente y empresa. Es importante generar una sensación distinta, en la que hay una persona con la que se puede conversar y presentarle un problema, no a través de un mesón, sino con una relación más cercana. Lo físico genera mucha distancia y empeora la relación al ser atendido, es más fría y da la sensación de distancia.

**Paulina G.** menciona que es un aspecto interesante, aunque no sabe cómo se podría abordar este aspecto.

**Nestor S.** recalca que el ciudadano no es cliente.

**Salvador H.** menciona que ya no existe la atención del mesón si no que es una ventanilla, y que hay también oficinas de atención preferente. Indica que las mamparas fueron una medida de protección contra el Covid y no se imagina otra forma de atender, ya que es necesario poner pequeñas barreras por temas de protección por diversas causales, pero principalmente ambiental.

**Paulina G.** menciona que le hace sentido lo que menciona Claudio, por lo que hay que reflexionar de cómo esto se podría hacer.

**Alejandro S.** menciona que es un ámbito a evaluar ya que lo que busca el SIAC es ir generando estándares de atención segura y en confianza, donde las personas se sientan cómodas, independiente del lugar del país. Es un reto y un desafío en la línea que menciona Claudio. Indica que ha habido avances como la apertura de un canal virtual de atención, mucho más inclusivo, que busca brindar atención a personas sordas a través de un intérprete en lengua de señas.

**Paulina G.** menciona que es importante diversificar, ya que puede haber personas a las que les acomoda la forma existente.

Paulina agradece al consejo y cierra la actividad asociada del PMG.

**Isidora V.** agrega de desde la administración pasada se habló de pasar de una relación clientelar a otra de corresponsabilidad. Es un desafío avanzar en esta materia tanto en los atributos de la relación, así como también en la definición de los espacios físicos, desafío que se puede construir entre funcionariado y ciudadanía.

## **7. CIERRE**

**Isidora V.** menciona algunos anuncios de cierre.

1. La próxima sesión habrá una nueva elección de presidencia del Cosoc Nacional. Por correo electrónico se envió un instructivo con las fechas para inscribir las candidaturas y, posteriormente, se iniciará el periodo de campaña. Cualquier duda se puede aclarar por correo electrónico. Menciona que es importante que quienes postulen no estén en periodo de elección de sus consejos, ya que la presidencia dura dos años.

2. Existe un nuevo portal electrónico que se llama Centro de Formación, Diálogo y Participación. Isidora V. recuerda que el periodo anterior se incorporó a la estructura orgánica del ministerio el

Centro de Formación Diálogo y Participación reconociendo a la formación y el diálogo como pilares esenciales para el fortalecimiento de una participación ciudadana incidente. Este portal tiene la URL <https://territoriociudadano.minvu.gob.cl/> y en el se puede encontrar toda la información de las líneas de formación, diálogo y de los cuatro mecanismos de participación ciudadana. En lo que refiere al Cosoc, este portal permitirá realizar la votación de la presidencia en la próxima sesión, por lo que se solicita a los consejeros y consejeras inscribirse en el portal a través de clave única, para que puedan votar. Se enviará un video tutorial y se apoyará a quienes requieran una atención más personalizada para inscribirse, ya que esto debe hacerlo cada usuario por motivos de confidencialidad.

Respecto a la votación, y dado que el portal está recién operando, existe un plan B en el caso que no funcione la plataforma y, además, durante esa sesión se realizará una votación de prueba, para familiarizarse con la funcionalidad.

Para cerrar, Isidora V. refuerza que se ha conversado con los encargados de participación de las regiones que han sido más afectadas por la emergencia, sin embargo, se volverá a relevar la importancia de considerar y vincularse de manera más estrecha con los consejos.

**Ernestina G.** sugiere que para estas elecciones haya más candidatos que en la pasada. Espera que haya más participación, con propuestas que tomen en cuenta a todas las regiones, sacándose el lugar de donde pertenece porque una vez que alguien es elegido, debe representar a la organización completa. Menciona que se requiere una mayor visibilidad del consejo. Agrega que le llegó la respuesta de la Subsecretaría sobre la regularización de los cascos histórico en Temuco.

**Isidora V.** amplía la invitación a inscribir candidaturas y también refuerza el avance en la importancia de que los consejeros vuelquen su mirada en la mejora a las políticas públicas. Menciona que esto ha avanzado y que Salvador H. ha manifestado hartas inquietudes respecto a esto, buscando una mirada nacional, por lo que se espera que la próxima presidencia siga por esta senda.

Para finalizar, agradece la participación de los asistentes y deja los canales abiertos para las inquietudes que surjan.

La sesión se cierra a las 20:03 hrs.