

**Segunda Sesión Extraordinaria
Consejo Consultivo Nacional de la Sociedad Civil
Subsecretaría del Interior**

Fecha	Jueves 13 de junio de 2024
Hora Inicio	15:00 horas
Hora Termino	18:46 horas
Lugar	Vía Telemática
Asistentes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marcela Vega, Secretaria Ejecutiva (I) COSOC, Unidad de Género y Participación Ciudadana. 2. Claudia Saravia, Secretaria Técnica (I), COSOC, Unidad de Género y Participación Ciudadana. 3. Jorge Ubal, Encargado Unidad de Atención Ciudadana. 4. Yessica Saldivia, Presidenta COSOC. 5. Patricio Hernández, Vicepresidente COSOC. 6. Marisol Rivera, Consejera Grupo Temático Ciberseguridad. 7. Juan Carlos Lara, Consejero Grupo Temático Ciberseguridad. 8. Jorge Zambrano, Consejero Director Grupo Temático Seguridad Pública. 9. Juan Carlos Tiznado, Consejero Grupo Temático Seguridad Pública. 10. Jimmy Riffo, Consejero Grupo Temático Seguridad Pública. 11. Regulo Montecinos, Consejero Grupo Temático Seguridad Pública. 12. Hilda Cáceres, Consejera Grupo Temático Seguridad Pública. 13. Carmen Gloria, Consejera Grupo Temático Seguridad Pública. 14. Fernando Sánchez, Consejero Director Grupo Temático Prevención y Persecución al Tráfico de Drogas. 15. Álvaro Silva, Consejero Grupo Temático Prevención y Persecución al Tráfico de Drogas. 16. Priscilla Vidal, Consejera Prevención y Persecución al Tráfico de Drogas. 17. Marly Mancilla, Consejera Grupo Temático Prevención y Persecución al Tráfico de Drogas. 18. Marta Loyola, Consejera Grupo Temático Emergencias y Bomberos. 19. Jorge Vergara, Consejero Grupo Temático Emergencias y Bomberos. 20. Yolanda Cárdenas, Consejera Grupo Temático Emergencias y Bomberos.

	21. Mario Rojo, Consejero Grupo Temático Emergencias y Bomberos.
Consejeras/os Excusados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Juan Carlos Subercaseaux, Consejero Grupo Temático Bomberos y Emergencias. 2. Delia Poza, Consejera Grupo Temático Prevención y Persecución al Tráfico de Drogas.
Consejeras/os No excusados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maritza Orellana, Consejera Grupo Temático Seguridad Pública. 2. Lientur Alcaman, Consejero Director Grupo Temático Ciberseguridad. 3. Carlos Osorio, Consejero Grupo Temático de Ciberseguridad. 4. Rosa Hernández, Consejera Grupo Temático Emergencias y Bomberos. 5. Luisa Quezada, Consejera Grupo Temático Ciberseguridad.

1. Saludo de bienvenida

La Secretaria Ejecutiva (I) del COSOC, Marcela Vega, saluda a todas y todos los Consejeros que se encuentran conectados vía telemática a nombre del Subsecretario del Interior, Manuel Monsalve y a nombre de la jefa de la Unidad de Género y Participación Ciudadana, Paz Ahumada, quienes se encuentran en conocimiento de esta sesión y de todas las actividades que se han realizado a lo largo de este periodo. Agradece además a Jorge Ubal, quien realizará la presentación de la Política que se compartió hace un par de días atrás.

La Presidenta del COSOC, Yessica Saldivia, saluda a todas y todos los presentes, espera que sea una buena jornada.

La Secretaria Ejecutiva (I), informa que Jorge Ubal, Encargado de la Unidad de Atención Ciudadana de la Subsecretaría del Interior, realizará la presentación sobre la Política de Calidad y el Plan de Mejora, donde el COSOC fue informado sobre el diagnóstico de brechas de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la Subsecretaría del Interior, durante la Tercera Sesión Extraordinaria, la cual se llevó a cabo el 05 de diciembre del año 2023.

2. Temas a tratar

A) Presentación borrador de la Política de Calidad de Servicio y borrador del Plan de Mejora de los hallazgos del Diagnóstico, Jorge Ubal.

Inicia la exposición agradeciendo la instancia de estar presente en la Segunda Sesión Extraordinaria del COSOC, con la finalidad de presentar los borradores de la Política de Calidad de Servicio y el borrador del Plan de Mejora. (Se adjunta presentación).

- De qué vamos hablar
- Principales Hitos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- Objetivos del Sistema.
- ¿Cómo nace el borrador de la Política?.
- ¿Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría?.
- Declaración de Política de Calidad.
- Plan de Mejora.
- Plan de Mejora: Carta Gantt.
- Dudas, Consultas y Opiniones.

Espacio de Consultas y Opiniones

Fernando Sánchez: Indica que es importante evaluar el perfil de la o el funcionario que atiende al usuario, ya que no todas las personas tienen la capacidad y cordialidad de atender usuarios y usuarias.

Jorge Ubal: Agradece y recalca que ese es el sentido de dicha política; formalizar y contar con profesionales idóneos para entregar una respuesta clara a las y los usuarios. Indica como dato que las personas han evaluado satisfactoriamente (según encuesta MESU del Ministerio de Hacienda) a los departamentos de la Subsecretaría que atienden público, como lo son el Departamento de Acción Social y el Diario Oficial, sin embargo, siempre es necesario capacitarse constantemente para mejorar la gestión.

Juan Carlos Tiznado: Realiza consulta sobre el rol de la Sociedad Civil en la planificación presentada, es decir, no se ve la injerencia de las y los usuarios como un rol más bien vinculante.

Mario Rojo: Consulta si cambia el gobierno, se cambiará la Resolución y se partirá de cero o quedará establecido la función y el procedimiento de dicha Unidad.

Jorge Ubal: Señala la importancia de contar con un protocolo y los instrumentos necesarios que guíen y orienten la atención de las y los usuarios de manera formal. Por otra parte, indica que todos los gobiernos llegan con una mirada distinta y es posible que se modifiquen algunos aspectos en pro a la mejora de la atención, ya que el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría es una política de Estado.

Jimmy Rizzo: En el entendido que esta presentación es parte de un plan de gestión, no obstante, lo que le preocupa es el cómo se generan instancias vinculantes, no sólo en Santiago sino más bien a nivel regional, el cómo las organizaciones sociales se vinculen de mejor manera con las delegaciones.

Jorge Ubal: Indica que la Unidad de Género y Participación Ciudadana es clave para dicho nexo.

Yessica Saldivia: Agradece la presentación de Jorge por ser clara y precisa, consulta sobre la injerencia que puede tener la Unidad con las Delegaciones tanto provinciales como regionales,

Jorge Ubal: Indica que por ahora no pero se está evaluando la implementación de las OIRS a nivel regional, con la finalidad de que las y los usuarios se vinculen de mejor manera con las instituciones públicas.

Marly Mancilla: Señala que le parece *“fantástico”* lo que se está planteando, no obstante a ello, expone que ellos como Sociedad Civil han sido invisibilizados a nivel regional, específicamente a través de las Delegaciones Presidenciales Regionales y Provinciales y sólo este año fueron invitados a la Cuenta Pública a nivel provincial. Suma a ello la situación de ruralidad a la que ella se encuentra, donde le es bastante difícil conectarse a internet y mantener contactos telefónicos estables, por último, se suma a ello *“la mala atención de los servicios públicos”*.

Yessica Saldivia: Concuera con la opinión de Marly Mancilla y recalca la importancia de las fiscalizaciones a las y los funcionarios que no atiendan de forma correcta.

Marisol Rivera: Se adhiere a las palabras de Marly y Yessica e indica, desde su experiencia, que siempre ha tratado de buscar una comunicación más fluida con la Delegación Provincial de Quillota, sin embargo, este servicio no se ha encontrado disponible para ello, desconociendo las razones. Y así, múltiples servicios y entidades estatales.

Jorge Ubal: Señala que los reclamos que se realizan de manera formal, se están revisando evaluando, con la finalidad de mejorar el buen servicio al usuario.

Jorge Zambrano: Agradece la presentación y las gestiones realizadas, ya que indica que durante los últimos tres gobiernos se ha ido deteriorando la calidad de la atención a las y los usuarios, señalando que el daño que ha tenido el Estado ha sido a causa del mal manejo de las y los funcionarios públicos, contratando a personas partidistas y a veces sin vocación de servicio público.

Claudia Saravia: Transmite mensaje dejado por Priscilla Vidal, quien indica que se debe reforzar la descentralización y que se comuniquen de forma correcta las ayudas y beneficios sociales, debido a la distorsión que existe a nivel televisivo y la realidad.

La Secretaria Ejecutiva (I), despide y agradece la presencia y disponibilidad de Jorge Ubal, indicando que se realizará un Acta de esta sesión, por si quiere recopilar mayores antecedentes.

Jorge Ubal, se despide y agradece la atención presentada en su exposición y espera que a futuro se realicen las mejoras necesarias para contar con un servicio de calidad en la atención de las y los usuarios.

B) Presentación borrador propuesta de modificación a la Rex. 1943 realizado por la Comisión revisora.

La Secretaria Técnica (I), realiza presentación del borrador sin editar de la modificación a la Rex. 1943 propuesto por la Comisión revisora.

Espacios de Consultas y Opiniones.

Jorge Zambrano: Indica la importancia de justificar las razones por las cuales la Comisión propone que existan COSOC a nivel Nacional.

Marcela Vega: Indica que efectivamente se realizarán los argumentos necesarios a través de una minuta explicativa para que quien tenga que tomar una decisión, lo realice con todos los antecedentes a la vista. Asimismo, es importante señalar que existe la posibilidad de que algunas propuestas no sean factibles cambiar.

Fernando Sánchez: Concuera con la opinión indicada por Jorge Zambrano y sugiere su disponibilidad para argumentar las razones de la importancia de los COSOC a nivel regional y eliminar la cuota de paridad de género y territorialidad.

Yolanda Cárdenas: Indica que efectivamente se deben detallar algunos artículos y entendió que la aplicación de las faltas desde el Comité de Disciplina es hacia las y los Consejeros y no para las y los Consejeros que ejercen algún cargo.

Juan Carlos Tiznado: Señala que a todas y todos los Consejeros, sin distinción, se les debe aplicar las sanciones descritas en el Título IV de la Ley 19.433 sobre lo indicado por el Comité de Disciplina. Además, aprovecha de recalcar que la Comisión de Disciplina actuará cuando ocurran faltas graves y gravísimas, las faltas leves sólo serán amonestaciones.

Yolanda Cárdenas: Indica la importancia de aprender de los errores, con la finalidad de que el próximo COSOC mejore la gestión.

Jimmy Rizzo: Señala que si el periodo del COSOC se está por cumplir a fines de mes, entiende que el reglamento con la versión final estará revisado por jurídica posterior al término del periodo de este COSOC, por tanto, no estará con la tranquilidad si se aceptaron o no las modificaciones expuestas por las y los Consejeros, por lo que solicita la posibilidad de que se les envíe por correo electrónico una copia final de la Resolución.

Claudia Saravia: Informa que efectivamente se les enviará una copia de la Resolución final a las y los Consejeros vía correo electrónico, además, indica que dicho documento se publicará en la página web de la Unidad de Género y Participación Ciudadana.

Marcela Vega: Recalca que aunque el COSOC termine su periodo, el área de Participación Ciudadana estará en contacto permanente con las organizaciones sociales que forman parte de la comunidad de organizaciones de la Subsecretaría del Interior al igual que las y los ex Consejeros que fueron parte del COSOC periodo 2022 - 2024. Además, indica que se encuentra disponible para reunirse con las y los Consejeros cuando lo estimen conveniente.

Por otra parte, informa que se está evaluando la posibilidad de realizar una actividad de cierre de este COSOC y en cuanto se tenga la respuesta, se les comunicará con antelación para contar con la presencia de cada una y uno de los Consejeros.

Por último, recalca las gestiones que se han realizado hace bastante tiempo para fortalecer el vínculo con las Delegaciones Regionales y Provinciales, lo cual no ha sido automático pero ha tenido una acogida bastante favorable, prueba de ello, fueron las invitaciones realizadas a las y los Consejeros para asistir a las cuentas públicas de las Delegaciones Presidenciales Regionales.

C) Presentación borrador Memoria COSOC 2022 – 2024. Trabajo Comisión coordinadora para la elaboración de la Memoria.

La Secretaria Ejecutiva (I), realiza presentación de los avances de la Memoria, la cual fue elaborada por la Comisión coordinadora, donde hubo un representante de cada grupo temático, no obstante a lo anterior, señala que al borrador le hace falta lo siguiente:

- ❖ Reflexión de Jimmy Riffo.
- ❖ Reflexión de Carmen Gloria.
- ❖ Reflexión de Maritza Orellana.
- ❖ Reflexión y Currículum de Juan Carlos Subercaseaux.
- ❖ Reflexión de Rosita Hernández.
- ❖ Reflexión de Yolanda Cárdenas.
- ❖ Reflexión y Currículum de Juan Carlos Lara.
- ❖ Reflexión y Currículum de Lientur Alcamán.
- ❖ Reflexión y Currículum de Luisa Quezada.
- ❖ Saludos iniciales y Reflexión de Yessica Saldivia, como Presidenta del COSOC.
- ❖ Reflexión de Patricio Hernández.
- ❖ Reflexión de Álvaro Silva.
- ❖ Reflexiones finales y Desafíos del Grupo Temático de Prevención y Persecución al Tráfico de Drogas.
- ❖ Reflexiones finales y Desafíos del Grupo Temático de Emergencias y Bomberos.

Espacio de Consultas y Opiniones.

Jorge Zambrano: Indica, según la presentación, que las imágenes de la gestión no se encontraban en el borrador de la Memoria.

Marcela Vega: Responde señalando que por edición, estas irían el final de la Memoria, no obstante, son decisiones que debe tomar el equipo editor.

Marisol Rivera: Señala que no envió su foto, no obstante, no hay problema en que se ocupe la que aparece en la página web de la Unidad de Género y Participación Ciudadana.

Yessica Saldivia: Indica que se debe retirar.

Marcela Vega: Refuerza la importancia de receptionar lo antes posible las reflexiones de Yessica Saldivia y sus saludos como Presidenta del COSOC.

Jorge Zambrano: Señala que haber dividido el Borrador de la Memoria por tema y no por grupo temático es poco práctico,

Juan Carlos Tiznado: Tiene la misma apreciación que Jorge Zambrano, además, señala que sería bonito contar con una foto como grupo temático.

La Secretaria Ejecutiva (I), consulta si están todos y todas de acuerdo en que se cambie el formato de la Memoria, tal cual lo indicó Jorge Zambrano y por unanimidad todos y todas concuerdan con dicho

cambio.

Jorge Zambrano: Informa que el Grupo Temático de Seguridad Pública realizó los esfuerzos necesarios para aportar desde una mirada crítica de forma permanente. Por tanto, como director de dicho grupo agradece la disposición de cada una y uno de los Consejeros que componen su grupo.

Marcela Vega: Agradece a las y los Consejeros por la disposición, tiempo y dedicación que han tenido, también agradece los momentos complejos que se han vivido, ya que han sido de aprendizaje, lo cual permite evolucionar y crecer permanentemente.

Jimmy Riffo: Indica que él no se presenta nuevamente como Consejero debido a temas laborales, no obstante, señala que ha sido una grata experiencia, como por ejemplo haber conocido a Marcela, quien está permanentemente en contacto con las y los Consejeros. Asimismo, ha entendido que existen ciertas demandas que por diversas razones no pueden ser acogidas, por tanto agradece a todas y todos los Consejeros de su grupo temático y pide las disculpas respectivas si en algún momento paso a llevar a alguien con sus comentarios. Aprovecha de solicitar que le vuelvan a enviar el Certificado y una foto del grupo temático.

Claudia Saravia: Señala que el certificado fue enviado, no obstante, Corres de Chile lo devolvió, por lo que se compromete a enviar nuevamente el certificado.

Marta Loyola: Agradece haber conocido a todas las personas que son parte del COSOC y a la Secretaría Ejecutiva, sin duda fue un camino de aprendizaje y crecimiento constante. Por último les desea éxito y bienestar a todas y todos.

Jorge Vergara: Indica que él quiere seguir aprendiendo, que estas instancias son de aprendizaje constante y espera seguir aportando desde su experiencia, indicando que ha sido gratificante la participación en este COSOC.

Regulo Montecinos: Agradece a todas y todos los Consejeros, principalmente al Grupo Temático de Seguridad Pública, a su director, a Yolanda Cárdenas, quien es de la ciudad de Valdivia al igual que él, a la Secretaría Ejecutiva, quienes constantemente envían recordatorios e invitaciones para participar.

Hilda Cáceres: Agradece a todas y todos los Consejeros de este COSOC, indica que ella ha sido Consejera desde el periodo anterior, se va satisfecha y aprendiendo de cada uno y una de las Consejeras, espera que el próximo COSOC sea comprometido y trabajólico.

Juan Carlos Tiznado: Agradece la instancia de participar y ofrece su colaboración en el caso de requerir su ayuda. Especialmente agradece a Jorge Zambrano, Hilda Cáceres, Marta Loyola, Fernando Sánchez y la secretaria ejecutiva.

Yolanda Cárdenas: Da las gracias por conocer este grupo humano, espera seguir juntándose, agradece a Marcela Vega por el apoyo otorgado en un periodo difícil de su vida.

La Secretaria Ejecutiva (I), agradece las palabras de Yolanda Cárdenas, señalando que el Grupo Temático de Emergencias y Bomberos a pesar de algunas dificultades pudo fortalecerse y salir adelante sin mayores complicaciones, donde cada una y uno de sus Consejeros han aportado para

fortalecer el trabajo en equipo.

La Secretaria Técnica (I), agradece la instancia de haber podido participar con este grupo de personas, sin lugar a dudas, ha sido y sigue siendo instancia de aprendizaje y momentos de enriquecimiento profesional y personal. Esperar verlos a todos y todas en el cierre y les manda un abrazo a cada una y uno de los Consejeros.

La Secretaria Ejecutiva se despide de las y los Consejeros, debido a que el Vicepresidente del COSOC Patricio Hernández tiene problemas de conexión, indica que prontamente serán contactadas y contactados para la actividad de cierre.

D) Compromisos y Acuerdos

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA
No existieron compromisos	-	-

E) Término de sesión

Habiéndose agotado los asuntos a tratar, siendo las 18:46 horas se pone término a la presente sesión.