

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

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

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

## 1. Saludo de bienvenida

La Secretaria Ejecutiva (I) del COSOC, Marcela Vega Fernández, da la bienvenida a todas y todos los Consejeros que se encuentran conectados vía telemática y entrega un cordial saludo a nombre del Subsecretario del Interior, Manuel Monsalve y 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.

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

La Secretaria Ejecutiva (I), agradece la presencia de Jorge Ubal, Encargado de la Unidad de Atención Ciudadana de la Subsecretaría del Interior, quien realizará la presentación del borrador de la Política de Calidad de Servicio y Plan de mejora, documentos que fueron compartidos previamente a las y los Consejeros. Además les recuerda que, la presentación está relacionada con el diagnóstico de brechas de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que fue expuesto al COSOC durante la Tercera Sesión Extraordinaria, que se llevó a cabo el 05 de diciembre del año 2023.

## 2. Temas a tratar

<p><b>A) Presentación borrador de la Política de Calidad de Servicio y borrador del Plan de Mejora de los hallazgos del Diagnóstico, Jorge Ubal.</b></p> <p>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).</p>
---

- 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, indicando que *“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:** Plantea que, le preocupa 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 Ubal señalando que fue clara y precisa. Además consulta sobre la injerencia que puede tener la Unidad con las Delegaciones, tanto provinciales como regionales.

**Jorge Ubal:** Indica que 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, 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 lo anterior, la situación de ruralidad *“donde es bastante difícil conectarse a internet y mantener contactos telefónicos estables”*. Por último, hace referencia a *“la mala atención de los servicios públicos”*.

**Yessica Saldivia:** Concuere con la opinión de Marly Mancilla y recalca la importancia de las fiscalizaciones a las y los funcionarios que no atienden público.

**Marisol Rivera:** Se adhiere a las palabras de Marly y Yessica e indica, que desde su experiencia, siempre ha tratado de buscar una comunicación más fluida con la Delegación Provincial de Quillota.

**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. Indica que *“durante los últimos tres gobiernos se ha ido deteriorando la calidad de la atención a las y los usuarios y el daño que ha tenido el Estado ha sido a causa del mal manejo de las y los funcionarios públicos, contratando a personas sin vocación de servicio público”*.

**Claudia Saravia:** Transmite mensaje escrito por la Consejera 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 disposición de Jorge Ubal e indica que se realizará un Acta de esta sesión, que será compartida para mayores antecedentes.

Jorge Ubal, se despide y agradece la atención recibida en su exposición y destaca que se está trabajando en 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. N° 1943 realizado por la Comisión revisora.**

La Secretaria Técnica (I), realiza presentación del borrador de la modificación a la REX. N° 1943 propuesto por la Comisión revisora del COSOC.

#### **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.

**Fernando Sánchez:** Concuere 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, se deben detallar algunos artículos, entendiendo 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 REX N° 1943. Además, aprovecha de recalcar que *“la Comisión de Disciplina actuará cuando ocurran faltas graves y gravísimas, las faltas leves sólo deben ser amonestaciones”*.

**Yolanda Cárdenas:** Destaca la importancia de aprender de los errores para mejorar la gestión.

**Jimmy Riffo:** Señala que, considerando que el periodo del COSOC está finalizando, la versión final del reglamento estará revisado por jurídica con posterioridad, por tanto, solicita la posibilidad de que se les envíe por correo electrónico una copia final de la Resolución para conocer que propuestas de modificación fueron aceptadas.

**Claudia Saravia:** Señala que se les enviará una copia de la Resolución, luego de estar totalmente tramitada y además será publicada 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. 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 para fortalecer el vínculo con las Delegaciones Regionales y Provinciales, lo que ha avanzado con una acogida favorable, prueba de ello, fueron las invitaciones realizada a las y los Consejeros, como representantes del COSOC, para asistir a las cuentas públicas de las Delegaciones Presidenciales durante este año.

### **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, que fue trabajada por la Comisión coordinadora, donde hubo un representante de cada grupo temático. No obstante lo anterior, aún falta información de Consejeros y Consejeras por recopilar.

- ❖ 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 que, de acuerdo a lo observado en la presentación, las fotografías de la gestión del grupo temático no aparecen en el borrador de la Memoria.

**Marcela Vega:** Señala que, el documento presentado es un borrador y será editado con las fotografías al final de la Memoria, tal como fue aprobado en la propuesta presentada en la sesión plenaria. No obstante, se puede modificar que el Consejo determine

**Marisol Rivera:** Señala que no envió su fotografía, autorizando que se ocupe la que aparece en la página web de la Unidad de Género y Participación Ciudadana.

**Yessica Saldivia:** Informa que se debe retirar de la sesión.

**Marcela Vega:** Refuerza la importancia de recepcionar, lo antes posible, las reflexiones y saludos de la Presidenta del COSOC.

**Jorge Zambrano:** Señala que, el dividir el Borrador de la Memoria por grupo temático y no por temas podría ser más adecuado.

**Juan Carlos Tiznado:** Tiene la misma apreciación que Jorge Zambrano. Agrega que, se podría sumar una foto de cada grupo temático.

La Secretaria Ejecutiva (I), consulta si están todas y todos de acuerdo con la modificación propuesta por Jorge Zambrano. Por unanimidad de los presentes, se acuerda modificación indicada.

**Jorge Zambrano:** Informa que el Grupo Temático de Seguridad Pública realizó los esfuerzos necesarios para aportar de forma permanente y desde una mirada crítica. En su rol de Director, 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. Agradece cada momento compartido y valora aquellos que han sido fuente de aprendizajes, que han permitido crecer y evolucionar 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 lo tanto agradece a todas y todos los Consejeros de su grupo temático y pide las disculpas 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:** Informa que los certificados fueron enviados a través de Correo de Chile, y el certificado de Jimmy Riffo fue devuelto. Se compromete en 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 también sea comprometido.

**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 Secretaría Ejecutiva.

**Yolanda Cárdenas:** Da las gracias por conocer a este grupo humano y agradece a Marcela Vega, por todo 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 enfrentó dificultades, no obstante, pudo fortalecerse y salir adelante con sus propuestas, donde cada una y uno de sus Consejeros han aportado, realizando un reconocido 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, próximamente se tomará contacto para informar sobre la actividad de cierre COSOC 2022-2024.

**D) Compromisos y Acuerdos**

<b>COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
Incorporar cambios al formato de la Memoria, para incorporar fotografías en la presentación de actividades.	<b>Equipo Editor</b>	-
Re - envío de Certificado al Consejero Jimmy Rifo	<b>Secretaria Técnica</b>	<b>Lo antes posible</b>

**E) Término de sesión**

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