

Acta Sesión Ordinaria N°9 COSOC-MOP

Coordinación Ministerial Participación Ciudadana

Fecha / Horas	25.09.2024	Hora Inicio: 13:04	Hora Término: 15:31
Lugar	Sala de Reuniones Ministra – Ministerio de Obras Públicas Morandé 59, piso 6, Santiago.		
Asunto			

Tabla	
1.	Aprobación acta anterior.
2.	Presentación de Política de Calidad de Servicio MOP

Temas Tratados	
1	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente: Inicia la sesión e informa al Consejo la posibilidad de que la sesión se extienda por unos 30 minutos, debido a las presentaciones que se realizarán ese día. • Menciona que tiene comentarios del acta anterior relacionada a la justificación de la inasistencia de consejeras. Se responde que está en el acta. • Se aprueba el acta por unanimidad del Consejo.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente: Solicita realizar la presentación de los funcionarios que expondrán. • Secretaria Ejecutiva: Menciona que ojalá se haga un máximo de 2 o 3 preguntas a cada Dirección (6 en total) debido a los tiempos acotados, pudiendo enviar las demás preguntas por correo. Se compromete la entrega de las presentaciones y documentación. • Felipe Cornejo presenta lo que se conversará hoy: Política de Calidad de Servicio y Plan de mejoramiento de Calidad de Servicio. • Leticia Rivas: Introduce al tema y explica la importancia de este PMG de Calidad de Servicio. Menciona la presentación del diagnóstico realizado el año pasado al COSOC y las etapas que quedan. Hace una presentación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Presenta los PMG actuales y explica la relevancia del PMG Calidad de Servicio. ○ Dirección de Obras Portuarias: Jorge Silva comienza la presentación de su Dirección. • El Vicepresidente interrumpe la presentación de Jorge Silva para solicitar explicación a la Secretaria Ejecutiva de qué se trata todo esto, porque había una tabla anterior que se modificó el día anterior para esta exposición. • La Secretaria Ejecutiva menciona que en la sesión anterior esto ya se había conversado. • El presidente comenta que se había acordado sólo una exposición de la DGA.

- La Secretaria Ejecutiva menciona que ayer también se conversó con él y que incluso solicitó más tiempo al Secretario Ejecutivo.
- El presidente dice que lo dicho no es efectivo, ya que se informa el día anterior de esta situación y había un acta comprometida para la sesión.
- El vicepresidente comenta que la disposición del COSOC está. Sin embargo que en próximas ocasiones se informe con anterioridad para prepararse.
- Secretario de Actas: Comenta que al final de la sesión anterior comentó que se realizaría esta actividad y al presidente antes de la sesión. Se reitera el ofrecimiento al presidente de realizar una sesión extra programática para abordar los temas que queden inconclusos.
- El presidente da pie a que sigan las presentaciones.
 - Jorge retoma la presentación de la Política de Calidad de Servicio. Establece los 9 principios orientadores de la Dirección, los 7 objetivos, su relación con las definiciones estratégicas, caracterización de los usuarios/as de los servicios, actores claves y roles, directrices y líneas de acción.
Procede a presentar el Plan Anual de Mejoramiento: menciona los objetivos, indicadores de satisfacción usuaria y el respectivo esquema del plan con actividades.
- El presidente agradece la presentación y solicita a los consejeros/as no realizar preguntas, ya que la idea es tener el documento que se les hará llegar.
 - Dirección de Arquitectura: Daniela Rojas expone. Establece los 8 principios orientadores de la Dirección; los 4 objetivos; su relación con las definiciones estratégicas; caracterización de los usuarios/as de los servicios; actores claves y roles; directrices y líneas de acción.
Procede a presentar el Plan Anual de Mejoramiento: menciona los objetivos, indicadores de satisfacción usuaria y el respectivo esquema del plan con actividades.
- El presidente agradece la presentación. Informa la asistencia virtual de 8 consejeros/as.
 - Dirección de Obras Hidráulicas: Sebastián Álvarez expone. Establece los 14 principios orientadores de la Dirección; los 8 objetivos; su relación con las definiciones estratégicas; caracterización de los usuarios/as de los servicios; actores claves y roles; directrices y líneas de acción.
Procede a presentar el Plan Anual de Mejoramiento: menciona los objetivos, indicadores de satisfacción usuaria y el respectivo esquema del plan con actividades.
 - Dirección General de Aguas: Erika Muñoz expone. Establece los 3 principios orientadores de la Dirección; los 4 objetivos; su relación con las definiciones

estratégicas; caracterización de los usuarios/as de los servicios; actores claves y roles; directrices y líneas de acción.

Procede a presentar el Plan Anual de Mejoramiento: menciona los objetivos, indicadores de satisfacción usuaria y el respectivo esquema del plan con actividades.

*Hubo un corte en la sesión debido a problemas técnicos desde el Ministerio.

- El presidente conversa con los consejeros/as sobre las presentaciones.
- El Consejero Saldías propone que el presidente recoja los comentarios del consejo y los envíe en un solo documento.
- El presidente postula que, dada la cantidad de presentaciones, que se organicen como para que cada consejero/a elija la presentación que más le acomoda y haga comentarios respecto a esa.

- Dirección de Vialidad: Pía Díaz expone. Establece los 7 principios orientadores de la Dirección; los 7 objetivos; su relación con las definiciones estratégicas; caracterización de los usuarios/as de los servicios; actores claves y roles; directrices y líneas de acción.

Jorge Acevedo procede a presentar el Plan Anual de Mejoramiento: menciona los objetivos, indicadores de satisfacción usuaria y el respectivo esquema del plan con actividades.

- Dirección General de Concesiones: Carla Cerda expone. Establece los 12 principios orientadores de la Dirección; los 7 objetivos; su relación con las definiciones estratégicas; caracterización de los usuarios/as de los servicios; actores claves y roles; directrices y líneas de acción.
procede a presentar el Plan Anual de Mejoramiento: menciona los objetivos, indicador de satisfacción usuaria y el respectivo esquema del plan con actividades.

- El presidente agradece las presentaciones.
- Felipe Cornejo agradece la instancia, participación y paciencia del consejo, ya que su contribución es relevante para el PMG.
- El presidente solicita unos 15 o 20 minutos para que la Subcomisión de Aguas pueda presentar su informe.
- La consejera Salazar dice que se tendrá que retirar debido a un viaje.
- El Secretario de Actas menciona que dada la hora y que tanto él como la Secretaria Ejecutiva tienen reuniones a las cuales asistir, si se puede realizar una sesión extraordinaria.
- El presidente consulta al Consejo y hay un acuerdo para realizar esta sesión.
- El Vicepresidente solicita que se permita seguir trabajando a la subcomisión hídrica para producir el informe final y enviarlo a la ministra.
- Tanto el presidente como el vicepresidente proponen mantener la sesión sólo entre los

consejeros para ver los avances del documento. Hay un acuerdo del Consejo.

- La Secretaria Ejecutiva agradece la paciencia del Consejo y menciona que no puede estar ya que tenía agendada una reunión con Fiscalía MOP a las 15:00 hrs. y eran las 15:30 hrs.

*La Consejera Mella solicitó retirarse antes debido a reunión.

Comentarios de Consejeros/as respecto a las presentaciones enviadas por correo:

- Consejera Alejandra Mella indica:** Lo presentado tiene una falencia importante el concepto de la No discriminación, ya que considera en lo esencial avanzar en medios digitales, lo que supone personas alfabetizadas digitalmente, lo que no incluye a la ciudadanía principalmente adultos mayores o adultos rurales. Hay muchas personas que no manejan celulares, no tienen correo electrónico y tampoco saben navegar para obtener información. Si bien esta es la tendencia de largo plazo, no se hace cargo de esta realidad que obliga a los servicios a mantener sistemas tradicionales y hacer soporte interno para mantener las bases de datos con estos requerimientos y además dar soporte de respuestas tiempos y plazos a esos usuarios no alfabetizados.
- Consejero Francisco Saldias indica:** Se recomienda considerar con más tiempo o solicitar una sesión extraordinaria para tratar temas de gran interés como éste. Se nos señaló que los plazos eran cortos y perentorios para entregar los informes, por esta razón no se puede afectar la independencia del Consejo. Existe disponibilidad del Consejo pero se debe realizar en forma consensuada.
- Consejera Olimpia Salazar indica:** Por mi parte solo decir que las participaciones ciudadanas sean reales y verdaderamente se considere las opiniones de las comunidades cuando se hagan algún tipo de proyecto en el territorio y que a la vez ésta participación sea al inicio del levantamiento de éste y no al final. Y que se considere también trámites o sugerencias en forma presencial ya que en los territorios no es buena la señal de internet para hacerlo online, se está un poco alejado de las nuevas tecnologías.(nuestra comuna es muy dispersa y mucha población de adulto mayor), que éstas observaciones sean considerada en todos los departamentos del MOP.
- Presidente y Consejero Luis Humberto Figueroa Chávez indica:** En relación al plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria de la Dirección General de Aguas (DGA), tengo los siguientes comentarios:
 - a. Sería especialmente relevante que se integre en los mecanismos de participación a las actuales organizaciones que componen el COSOC MOP y junto a ellos generar los lazos de acercamientos en las organizaciones para así poder conseguir un mayo indicador de participación y de distribución geográfica para con ello abarcar más área geográfica del país.


	<ul style="list-style-type: none">b. Implementar a los equipos que hagan entre trabajo, de elementos tecnológicos (Tabletas u otro elemento) que permitan efectuar el levantamiento de este tipo de trabajo para que quede reflejado en sistema de inmediato y no que lleguen a las oficinas a registrar la información.c. Por último como sugerencia, agregar el nivel de satisfacción de los usuarios de los tramites y/o denuncias que se hagan a la DGA, con el fin de saber si realmente los usuarios están dispuestos a seguir los canales establecidos por la organización.
--	---

Acuerdos











1.	Enviar la presentación y los documentos al Consejo: <ul style="list-style-type: none">1.1 Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría1.2 Plan anual de mejoramiento
2.	Se realizará una sesión extraordinaria.

Modalidad de participación	Participantes	Cargo
Presencial	Paola Atero	Secretaria Ejecutiva COSOC
	Daniel Poblete	Secretario de Actas COSOC
	Leticia Rivas	UGEM SOP
	Felipe Cornejo	UGEM SOP
	Lissette Gajardo	UGEM SOP
	Diana Zamora	UGEM SOP
	Jorge Silva	Dirección de Obras Portuarias
	Daniela Rojas	Dirección de Arquitectura
	Sebastián Álvarez	Dirección de Obras Hidráulicas
	Erika Muñoz	Dirección General de Aguas
	Pía Díaz	Dirección de Vialidad
	Jorge Acevedo	Dirección de Vialidad
	Mauricio Aravena	Dirección de Vialidad
	Carla Cerda	Dirección General de Concesiones
	Claudia Pérez	Dirección General de Concesiones
Alejandra Mella	Consejera COSOC	
Online	Jorge Gortari	Presidente COSOC
	Luis Figueroa	Vice Presidente COSOC
	Waldo Bustamante	Consejero COSOC
	Christian Zablah	Consejero COSOC
	Francisco Saldías	Consejero COSOC
	Jeanette Calvet	Consejera COSOC
	Luis Montiel	Consejero COSOC
	Oriele Callpa	Consejera COSOC
	Cecilia Leiva	Consejera COSOC
Olimpia Salazar	Consejera COSOC	
Justificaciones	María Paz Achurra	Consejera COSOC
	Liliana Camelio	Consejera COSOC
Sin Justificaciones		

Asistencia


Ministerio de Obras Públicas
 Gobierno de Chile

LISTA DE ASISTENCIA

Reunión: <u> Sesión Ordinaria Nº 9 Cosoc MOP </u>			
Fecha	Horario Inicio	Horario Cierre	Lugar (Institución, sala, Ciudad, Región, etc.)
25/09/24	13:04	15:31	Sala de reuniones Monstra, Piso 6, MOP.
Asistentes:			
Nombre	Cargo / Institución	Firma	
Paola Atero	Secretaria Ejecutiva		
Daniel Poblete	Secretario de Actas		
Mauricio ARAVIA B	CONTROL DE GESTIÓN DV		
Jorge Ricardo Vidal	Análisis de Inform. - DV		
Leonidas GALVEZ Aronxer	Jefe AREA SIAC DV		
Claudia Arben Pérez Amigo	Analista SIAC / DGC		
Carla A. Corda U.	Analista SIAC / DGC		
Érika Muñoz	Jefa Unidad de Inf. Pública / DGA		
Jorge SILVA Sepúlveda	Jefe Sección Control de Gestión DOP		
Alejandro Jello Ampar	Corporación del Desarrollo San Antonio		



Nombre	Institución/Cargo	Firma
Felipe Cornejo Rojas	SOP - JEFE Sección Control Gestión MOP	
Sebastián Álvaro Vespuz	DOH - Analista de Control de Bases	
Pia Diaz	DU - Jefa Unidad Monitoreo y Control	



Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría:

1. Principios orientadores:

1. Enfoque en las usuarias y usuarios
2. Igualdad de trato y no discriminación
3. Accesibilidad
4. Comunicación efectiva
5. Respeto
6. Mejora continua
7. Reconocimiento a la labor funcionaria
8. Transparencia e integridad en la atención usuaria

Personas

Buscar contactos

Mostrar la invitación

Colaboradores 27

- Lisette Gajardo (TU)
- Castro
- Christian USA
- Christian Deleon
- Carolina Perez Arango
- Orlando Rojas Prado

Personas

- Dante Lealero Landa C.
- Fabiola Plaza Escobar
- Panicocho Carreras
- Gonzalo Ruiz Gutierrez
- HUGO SALAZAR
- Aracelly Cabel
- Jorge Gortari Ramirez
- Jorge Silva

Personas

- Juan Ignacio Silva
- Luis Humberto Figueroa
- Marcos Herrera
- Marcos Torres
- Marta Urrutia
- Ministro de Obras Púb...
Coordinador de la reunión
- Ministro de Obras Púb...
Presentación
- Clayton Salazar

Personas

- Ministro de Obras Púb...
Coordinador de la reunión
- Ministro de Obras Púb...
Presentación
- Clayton Salazar
- Christian Alende
- Patricia Aguilera
- Rodrigo Romero
- Substian Sanner
- MILDO BUSTAMANTE G.