

Acta Sesión Ordinaria N°4 COSOC-MOP

Coordinación Ministerial Participación Ciudadana

1. Asistencia:

Inicio sesión: 27 de agosto de 2025, 11:00 hrs.

Término sesión: 27 de agosto de 2025, 13:00 hrs.

Lugar: Sesión híbrida, Sala de Reuniones MINISTRA – Ministerio de Obras Públicas, Morandé 59, piso 6, Santiago.

- **Consejeros asistentes, forma presencial:**

- **Representantes del Ministerio de Obras Públicas, presencial:**
 - i. Paola Andrea Atero Brunet, Secretaria Ejecutiva COSOC.
 - ii. Leticia Rivas Soto, Subsecretaria de Obras Públicas
 - iii. Felipe Cornejo Rojas, Subsecretaria de Obras Públicas
 - iv. Sebastián Belmar Pacheco, Subsecretaría de Obras Públicas
 - v. Camila Duarte Dahdal, Subsecretaría de Obras Públicas
 - vi. Jorge Acevedo Vida, Dirección de Vialidad (DV)
 - vii. Pía Díaz Fuentes, Dirección de Vialidad (DV).
 - viii. Erika Muñoz Urra, Dirección General de Aguas (DGC).
 - ix. Valentina Barahona Guajardo, Dirección General de Aguas (DGC).
 - x. Javiera Cuellar Pedreros, Dirección General de Concesiones (DGC).
 - xi. Marisol Escobar Roca, Dirección General de Concesiones (DGC).
 - xii. Ximena Nazar Rodríguez, Dirección General de Concesiones (DGC).

- **Consejeros asistentes, forma telemática:**
 - i. Luis Humberto Figueroa Chávez, Presidente, representante de Asociación del Canal de Las Mercedes.
 - ii. Alejandra Mella Ampuero, representante de Corporación para el Desarrollo Estratégico de la Provincia de San Antonio. [LGR(1)]
 - iii. Liliana Ximena Camelio Contreras, Vicepresidenta, representante de Confederación de Canalistas de Chile.
 - iv. Jeannette Calvet Tapia, representante de Comité de Agua Potable Rural El Centro Cementerio.
 - v. Juan Francisco Saldías Muñoz, representante Junta de Vigilancia del Río Diguillín y sus afluentes.
 - vi. Luis Marcial Montiel Torres, representante de Comité de Vivienda Social de Allegados Cultural y Otro Campamento El Esfuerzo 1 Maipú. [LGR(2)]

- vii. Cecilia Leiva Muñoz, representante de Organización No Gubernamental de Desarrollo Corporación Incluye 360.

- **No asistieron:**

- i. Waldo Bustamante Gómez, representante de la Pontificia Universidad de Chile.
- ii. Christian Claudio Zablah Chicago, representante de Colegio de Ingenieros de Chile A.G.
- iii. Oriele Callpa Zamora, representante de Comunidad Indígena Aymara Laonzana-Puchurca.

2. Temas tratados en la sesión:

- i. Aprobación de Actas Anteriores. Sra. Paola debe enviar previa a la Sesión las últimas 3 sesiones que están pendientes.
- ii. Informe de la conformación Comisión Nuevas Agrupaciones. Expone Secretaria Ejecutiva y Comisión designada.
- iii. Tema Participación del COSOC en Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria "Dirección General de Agua"(11:30 – 11:45)
- iv. Tema Participación del COSOC en Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria "Dirección General de Concesiones" (11:45 – 12:00)
- v. Tema Participación del COSOC en Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria "Dirección de Vialidad" (12:00 – 12:15)
- vi. Varios. Dirige Presidente (12:15 – 13:00).

3. Desarrollo de la sesión:

- i. Saludos de Bienvenida.

Presidente toma la palabra y da la bienvenida, expresó su preocupación por la baja participación de los consejeros, informa sobre la renuncia del consejero Christian Zablah y los problemas de salud de Marcial Torres y Paola e informa que la sesión está siendo grabada.

Preocupaciones sobre la participación del consejo Presidente expresó su preocupación por la baja participación de los consejeros en las reuniones, lo que considera "muy complejo" y desagradable. Mencionó la renuncia del consejero Zablah, lo que reduce el número de consejeros a nueve, requiriendo aún cinco para sesionar, también enfatizó la necesidad de buscar más consejeros rápidamente.

Salud y apoyo a los consejeros Presidente comunicó que Marcial Torres no se encuentra bien de salud, especialmente en relación con su vista, y le pidió que considere designar un

reemplazo provisional. También mencionó que Paola no ha estado bien de salud, lo que ha retrasado la agenda del consejo.

Problemática de las actas y despidos Presidente explicó que las actas anteriores se han retrasado debido a que Paola ha estado sola y con problemas de salud, lo que ha impedido su procesamiento. También se informó que Daniel, el secretario, fue despedido por el Ministerio de Obras Públicas, lo que dejó a Paola sin apoyo.

- ii. **Estrategia hídrica local** Francisco Saldías presentó la estrategia hídrica local que se desarrolló para los alcaldes, centrándose en el instrumento del "acuerdo de producción limpia" para la implementación de la estrategia. La intención es invitar a las empresas a adherirse a este acuerdo, el cual establece metas, acciones, plazos y responsables.
- iii. **Desafíos hídricos en el sur** Francisco Saldías informó sobre una disminución significativa del nivel de nieve en el sur, lo que predice un verano muy complejo en términos de agua. Luis Humberto Figueroa lamentó la situación, destacando que, a pesar de las lluvias, no hay suficientes lugares para almacenar el agua, lo que lleva a que se pierda en el mar.
- iv. **Propuesta de cambio de horario y formato de reunión** Consejera Jeannette Calvet sugirió modificar el día y horario de las reuniones para favorecer una mayor participación de los consejeros, ya que muchos tienen compromisos. La Secretaria Ejecutiva explicó que las exposiciones de las direcciones se enviarán previamente para retroalimentación, evitando presentaciones largas e incómodas como las del año anterior.
- v. **Propuesta sobre la elección de nuevos consejeros:** Consejera Cecilia Leiva investigaría la legalidad de realizar un nuevo proceso eleccionario o solo gestionar los suplentes Francisco Saldías propuso que la comisión de consejeros, con la ayuda de Paola, se encargue de contactar a los suplentes de los titulares que han renunciado para que asuman sus roles. Vice presidenta Liliana Camelio Contreras y Consejera Jeannette Calvet estuvieron de acuerdo en que no era necesario llamar a nuevas elecciones y que se debía trabajar con los consejeros actuales y los suplentes.
- vi. **Incorporación del consejero Francisco Saldías a la comisión:** Presidente propuso que el consejero Francisco Saldías se uniera a la comisión encargada de buscar nuevos consejeros, dado el impulso que siempre ha demostrado. Consejero Francisco Saldías aceptó la invitación, siempre y cuando ambos consejeros lo permitieran.
- vii. **Participación de COSOC regionales:** Consejera Cecilia Leiva y la Secretaria Ejecutiva sugirieron invitar a los COSOC regionales a participar en reuniones cuando se traten temas importantes, para obtener sus opiniones y hacer el consejo más transversal. La Vice presidenta Liliana Camelio Contreras estuvo de

acuerdo en que se debía escuchar a la gente de las regiones para ser más eficientes.

Según horario de tabla el Presidente autoriza el ingreso de los tres servicios a exponer la actualización de sus respectivos planes de mejoramiento.(DGC,DGA,DV,DOP, DA y DOH)
Por lo anterior, fue enviado vía mail los "planes de mejoramiento" de los seis Servicios mencionados, con el objetivo de que sean compartidos con todos nuestros consejeros COSOC Ministerial, previo a la sesión de fin de mes, facilitando así la reunión, y la recolección de sus opiniones, de los 6 servicios en esta sesión solo expondrán 3 y en una sesión extraordinaria los 3 faltantes. (DA, DOH y DOP)

DGA: Dirección General de Agua

DGC: Dirección General de Concesiones

DV: Dirección de Vialidad

DA: Dirección de Arquitectura

DOH: Dirección de Obras Hidráulicas

DOP: Dirección de Obras Públicas

Dirección General de Aguas (Erika Muñoz y Valentina Barahona))

- **Estrategia de la DGA para mejorar servicios** La Dirección General de Aguas (DGA) presentó su Plan Trienal de Mejoramiento, que busca mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario. Este plan incluye actividades como un estudio de la experiencia de los usuarios para trámites de proyectos de inversión, un análisis de la percepción de los usuarios presenciales, y el diseño de una estrategia para reducir los tiempos de respuesta en solicitudes de transparencia. Vice presidenta Liliana Camelio Contreras y Consejero Francisco Saldías expresaron su preocupación por los recursos internos y la centralización de trámites.
- **Recomendaciones para la DGA** Vice presidenta Liliana Camelio Contreras preguntó si la DGA tenía presupuesto para estas actividades y sugirió que se considerara una región como piloto en lugar de Santiago para los trámites digitales. Consejero Francisco Saldías propuso la descentralización de los departamentos de catastro de aguas a nivel regional y la colaboración con las organizaciones de usuarios de agua. Consejera Jeannette Calvet mencionó la percepción ciudadana negativa sobre la DGA, la necesidad de un tratamiento especial para las APR y la inconsistencia entre la promoción de trámites digitales y la exigencia de trámites presenciales.
- **Prioridad de Consumo Humano de Agua** Consejera Jeannette Calvet planteó la necesidad de que la DGA priorice el consumo humano de agua sobre el uso de los regantes, ya que el consumo humano es menor y vital para las comunidades. También destacó la dificultad de los dirigentes comunitarios para realizar trámites

complejos. Erika Muñoz tomó nota de sus preocupaciones y aseguró que las revisaría.

- **Transición Digital y Apoyo Telefónico** Consejera Cecilia Leiva consultó sobre la transición a la modalidad digital, enfatizando la importancia de la opinión de los usuarios y el apoyo telefónico, especialmente para capacitar a las personas en el uso de la página web y evitar problemas de desplazamiento en regiones. Erika Muñoz informó que están elaborando un manual de procedimientos homologado y recabando información sobre la atención presencial para mejorarla.
- **Disponibilidad de los Consejeros como Mensajeros** Presidente Luis Humberto Figueroa agradeció la presentación y reiteró la disponibilidad de cuatro consejeros de distintas regiones para apoyar a la DGA como "conejillos de india" y mensajeros. También agradeció la visión estratégica a tres años planteada por la DGA, expresando su conformidad con el trabajo realizado.

Dirección General de Concesiones (Ximena Nazar, Marisol Escobar y Javiera Cuellar)

- **Plan de Mejoras de la Dirección General de Concesiones** Ximena Nazar contextualizó el plan de mejoras de la Dirección General de Concesiones para 2026-2028, explicando que surge de un trabajo de más de un año y busca acercarse más a la ciudadanía. Destacó que, al ser una entidad centralizada sin representación regional, el acercamiento a las personas es un desafío que implica un cambio cultural dentro de la organización.
- **Objetivos del Plan de Mejoras de Concesiones** El plan de mejoras de la Dirección General de Concesiones tiene seis objetivos fundamentales y dieciséis acciones a lo largo de tres años, enfocándose en la comunicación con la ciudadanía y el mejoramiento de la página web con un lenguaje claro e inclusivo. También buscan integrar canales presenciales y telefónicos y evaluar constantemente la satisfacción de la ciudadanía.
- **Uso de Datos y Tecnología en Concesiones** Ximena Nazar detalló que el plan incluye el uso de datos del Ministerio de Obras Públicas para entender las necesidades ciudadanas y hacer la información más accesible a través de distintos canales. También mencionó el desarrollo de tecnología, como macros e inteligencia artificial, para fortalecer el análisis de datos y el acercamiento a la ciudadanía, siempre con un uso ético y centrado en las personas.
- **Comunicación Interna y Cultura de Servicio** Ximena Nazar subrayó la importancia de la educación y la comunicación interna para inculcar una cultura de calidad de servicio que abarque a toda la institución, no solo a áreas específicas. Mencionó el

lanzamiento de "Comunica Concesiones" como una herramienta para que la ciudadanía interactúe con el servicio.

- **Sugerencias para el Plan de Concesiones** Consejera Cecilia Leiva elogió el plan de trabajo y sugirió mejorar la comunicación bidireccional, promocionando más masivamente las acciones del MOP, especialmente a nivel regional, para reducir dudas y fomentar una visión diferente en los usuarios. Ximena Nazar estuvo "absolutamente de acuerdo" con la observación y se comprometió a trasladarla a la unidad de comunicaciones.
- **Problemática de las Concesiones de Embalses** Consejero Francisco Saldías planteó su preocupación por las concesiones de embalses, argumentando que no son adecuadas debido a factores como el cambio climático y la falta de interés de las empresas. Sugirió que la Dirección de Obras Hidráulicas, con su especialidad, debería asumir directamente la construcción de embalses con fondos fiscales, citando ejemplos exitosos como el embalse Zapallar. Ximena se comprometió a comunicar esta preocupación a su director.
- **Observaciones sobre la Claridad y Metas del Plan** Presidente Luis Humberto Figueroa solicitó la inclusión de un glosario para las siglas y expresó que el porcentaje de éxito del 55% para el SAP (Sistema de Atención al Público) le parecía bajo, aunque reconoció que su apreciación era externa. Ximena Nazar explicó que el 55% se refiere a contestar en 20 días hábiles sin usar la prórroga, lo cual es complejo debido a la naturaleza de los requerimientos y representa un avance gradual.

Dirección de Vialidad (Jorge Acevedo y Pía Díaz)

- **Plan de Mejoras de la Dirección de Vialidad** La Dirección de Vialidad conformó una comisión multidisciplinaria para su plan de mejoras, con el objetivo de fortalecer la gestión de trámites y mejorar los canales de atención (web, telefónico y presencial). Su prioridad es mejorar la calidad del servicio debido a una baja en la satisfacción usuario.
- **Formación y Dotación de Personal en Vialidad** La Dirección de Vialidad busca capacitar a su personal en habilidades blandas, accesibilidad e inclusividad, y conocimientos técnicos para brindar una asesoría adecuada a los usuarios. También están diagnosticando la necesidad de personal, especialmente en el área de sobrepeso/sobredimensión, para solicitar un fortalecimiento de los equipos de atención ciudadana.
- **Mejora de la Información y Modelos de Atención** Para facilitar los trámites, la Dirección de Vialidad planea mejorar la información en su canal web, incluyendo documentos, guías y tutoriales en video. Además, han desarrollado un instructivo

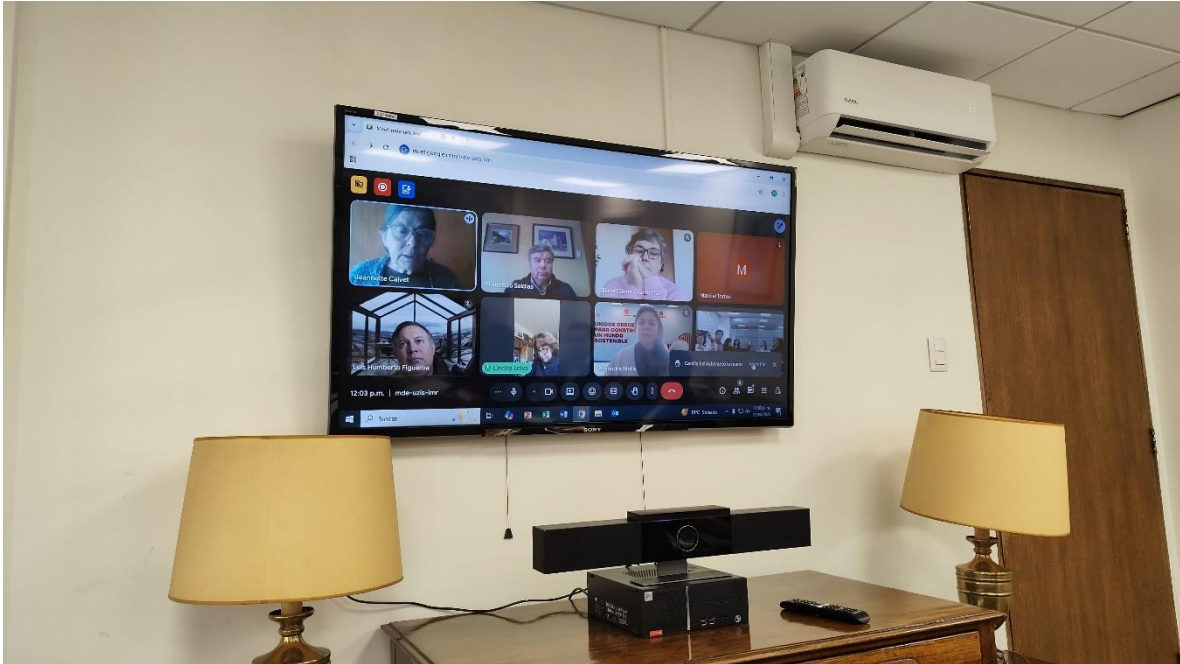
de modelo de atención para los tres canales, buscando asegurar que todo el personal esté preparado para aplicar estos criterios de atención de manera efectiva.

- **Mejora de Infraestructura en Vialidad** La Dirección de Vialidad también planea mejoras en la infraestructura de sus espacios de atención, tanto a nivel central como regional, para abordar las falencias evidenciadas por los ciudadanos. Consejera Cecilia Leiva sugirió la implementación de tótems de atención con asistencia personal y destacó la importancia de recintos amplios y cómodos para recibir a las personas.
- **Compromiso con la Atención Cálida** Jorge Acevedo, de la Dirección de Vialidad, confirmó que el plan contempla mejoras en la infraestructura para 2028, incluyendo la implementación de tótems. Recalcó que, si bien la infraestructura es importante, el trato cálido y la escucha activa de los usuarios son esenciales para una atención de calidad, guiándolos en sus trámites incluso con formularios presenciales.
- **Observación sobre las Metas de Respuesta** Vice presidenta Liliana Camelio Contreras cuestionó la meta del 16.7% en el documento, preguntando si los plazos eran demasiado acotados o si la meta era muy baja. Jorga (Dirección de Vialidad) aclaró que la meta se refiere a responder en más de 15 días hábiles, siendo su objetivo responder en 20 días hábiles, por debajo del plazo legal de 30 días, y agradeció la observación para mejorar la comunicación de las metas.
- **Problemas con Proyectos que Atraviesan Canales Rurales** Vice presidenta Liliana Camelio Contreras expuso un problema específico en el canal Chusquen, donde la pavimentación de un camino ha afectado sifones y atraviesos, sin que se les haya consultado (PAC). Hizo hincapié en la importancia de considerar a las organizaciones de usuarios de agua en futuros proyectos que atraviesen caminos rurales.
- **Necesidad de Coordinación entre Vialidad y DOH** Consejera Jeannette Calvet secundó la preocupación de la Vice presidenta Liliana Camelio Contreras, señalando que la falta de coordinación entre Vialidad y la DOH es un problema recurrente que causa obras mal ejecutadas o suspendidas, afectando a los dirigentes de APR. Solicitó que esta coordinación sea considerada en la planificación. Jorge (DV) se comprometió a transmitir la inquietud a ambas direcciones.
- **Observaciones de Formato y Responsabilidad del Documento** Presidente Luis Humberto Figueroa sugirió añadir la paginación y la fecha al encabezado de los documentos de los planes, así como el nombre del responsable de cada plan, para mayor claridad y control. Agradeció el tiempo y la creatividad invertidos en los planes, solicitando más tiempo para analizarlos en el futuro.

- **Programación de Sesión Extraordinaria** Presidente Luis Humberto Figueroa informó a Alejandra Mella sobre la necesidad de sesionar para los últimos tres puntos de los Servicios del MOP, que no pudieron ser tratados en la sesión actual por falta de tiempo. Se acordó que la sesión extraordinaria, en reemplazo de la de septiembre, se realizará el miércoles 3 de septiembre de 11 a 12 horas, para acomodar las agendas de los consejeros.







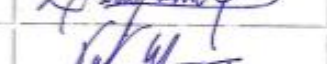




Se cierra la sesión a las 13:00 hrs.





	LISTA DE ASISTENCIA	
--	----------------------------	--

TEMA:	Presentación Planes de Mejoramiento de los Servicios ante el COSOC		
FECHA	27.08.2025	INICIO: 11:30	TÉRMINO: 12:50
LUGAR	Sala de Reunión de la Ministra de Obras Públicas		

N°	NOMBRE	SERVICIO	FIRMA
1	Jorge Acevedo Vidal	Dirección de Vialidad (DV)	
2	Pía Díaz Fuentes	Dirección de Vialidad (DV)	
3	Erika Muñoz Urra	Dirección General de Aguas (DGA)	
4	Valentina Barahona Guajardo	Dirección General de Aguas (DGA)	
5	Javiera Cuellar Pedreros	Dirección General de Concesiones (DGC)	
6	Marisol Escobar Roca	Dirección General de Concesiones (DGC)	
7	Ximena Nazar Rodríguez	Dirección General de Concesiones (DGC)	
8	Leticia Rivas Soto	Subsecretaría (SOP)	
9	Felipe Cornejo Rojas	Subsecretaría (SOP)	
10	Sebastián Belmar Pacheco	Subsecretaría (SOP)	
11	Camila Duarte Dahdal	Subsecretaría (SOP)	
12	<i>Paola Azevedo Zanetti</i>	<i>Sociedad Civil</i>	
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			