



## Acta Sesión Extraordinaria N°5 COSOC-MOP

### Coordinación Ministerial Participación Ciudadana

1. Asistencia:

Inicio sesión: 3 de septiembre de 2025, 15:00 hrs.

Término sesión: 3 de septiembre de 2025, 16:34 hrs.

Lugar: Sesión híbrida, Sala de Reuniones MINISTRA – Ministerio de Obras Públicas, Morandé 59, piso 7, Santiago.

- **Consejeros asistentes, forma presencial:**
- **Representantes del Ministerio de Obras Públicas presencial:**
  - i. Paola Andrea Atero Brunet, Secretaria Ejecutiva COSOC.
  - ii. Marcela Crisóstomo, Dirección de Obras Hidráulicas
  - iii. Patricio Mandiola, Dirección de Obras Hidráulicas
  - iv. Jorge Silva, Dirección de Obras Portuarias
  - v. Gonzalo Ruz, Dirección de Arquitectura
  - vi. Sebastián Urrutia, Dirección de Arquitectura
  - vii. Sebastián Belmar, Subsecretaria de Obras Públicas
  - viii. Camila Duarte Dahdal, Subsecretaría de Obras Públicas
- **Consejeros asistentes, forma telemática:**
  - i. Juan Francisco Saldías Muñoz, representante Junta de Vigilancia del Río Diguillín y sus afluentes.
  - ii. Luis Marcial Montiel Torres, representante de Comité de Vivienda Social de Allegados Cultural y Otro Campamento El Esfuerzo 1 Maipú.
  - iii. Cecilia Leiva Muñoz, representante de Organización No Gubernamental de Desarrollo Corporación Incluye 360.
  - iv. Jeannette Calvet Tapia, representante de Comité de Agua Potable Rural El Centro Cementerio.
  - v. Liliana Ximena Camelio Contreras, Vicepresidenta, representante de Confederación de Canalistas de Chile.
  - vi. Oriele Callpa Zamora, representante de Comunidad Indígena Aymara Laonzana-Puchurca.
  - vii. Luis Humberto Figueroa Chávez, Presidente, representante de Asociación del Canal de Las Mercedes.
- **No asistieron:**

- i. Waldo Bustamante Gómez, representante de la Pontificia Universidad de Chile.
- ii. Alejandra Mella Ampuero, representante de Corporación para el Desarrollo Estratégico de la Provincia de San Antonio.

## 2. Temas tratados en la sesión:

- i. Saludos de Bienvenida
- ii. Aprobación acta anterior
- 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.
- **Conexión y Presentación** Presidente Luis Humberto Figueroa dio la bienvenida, la Secretaria Ejecutiva, Francisco Saldías, Liliana Camelio Contreras, Jeannette Calvet y Oriele Callpa se conectaron a la reunión. Se estableció el orden para las presentaciones de la Dirección de Arquitectura y la Dirección de Obras Hidráulicas, solicitando que las preguntas se hicieran al final de cada exposición, con un límite de dos preguntas por presentación para optimizar el tiempo.
  - **Presentación de la Dirección de Arquitectura** Sebastián Urrutia de la Dirección de Arquitectura presentó el Plan Trienal de Mejoramiento. Destacó tres brechas principales: bajo conocimiento de sistemas digitales de transparencia y normativas internas, y un aumento en la cantidad y complejidad de solicitudes en los últimos dos años. El plan busca optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer los conocimientos en transparencia pasiva mediante capacitaciones dirigidas a personal de atención ciudadana y áreas técnicas, con el objetivo de reducir las brechas detectadas. La Dirección de Arquitectura pretende mejorar los tiempos de respuesta de 20 días legales anualmente y medir la satisfacción de los usuarios a través de encuestas, empezando con un piloto el primer año.
  - **Comentarios sobre el Plan de la Dirección de Arquitectura** Consejera Oriele Callpa expresó su preocupación por un plan histórico de arquitectura que no ha recibido atención a pesar de reparaciones previas, mencionando el deterioro de una iglesia

histórica desde 2010 y la falta de responsabilidad. Presidente Luis Humberto Figueroa sugirió que Oriele Callpa formalizara su inquietud mediante una carta para ser entregada a Paola Secretaria Ejecutiva, y pidió a los participantes que se centraran en la presentación actual. Consejero Francisco Saldías preguntó sobre el estado de un proyecto de planos históricos y la incorporación de planos de obras de riego, a lo que Gonzalo Ruz respondió que la página web de planos históricos ya está activa con más de 100,000 planos, pero que los planos de obras de riego no se consideraron en su plan al corresponder a otros servicios.

- **Accesibilidad en la Atención Ciudadana** Consejera Cecilia Leiva preguntó cómo se atiende a personas con diversas discapacidades en el proceso de respuesta a solicitudes, especialmente en la atención digital. Sebastián Urrutia explicó que las solicitudes de acceso a la información pública se pueden realizar a través de la plataforma de transparencia o de forma presencial en las oficinas del MOP, que cuentan con accesibilidad universal y apoyo de funcionarios capacitados para asistir a cualquier ciudadano. Se aseguró que la atención presencial se mantiene activa, y que un funcionario está disponible para ayudar a las personas con brechas digitales en la elevación de sus solicitudes.
- **Presentación de la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)** Marcela Crisóstomo de la DOH presentó su Plan Trienal de Mejoramiento, basado en un diagnóstico de solicitudes ciudadanas y reclamos. La DOH se relaciona con la ciudadanía a través de cuatro trámites principales y la revisión de proyectos de extracción de áridos, con una gran cantidad de solicitudes de información y reclamos, especialmente en servicios sanitarios rurales. El plan incluye seis actividades principales: mejorar la caracterización de los usuarios y generar estadísticas, capacitación permanente del personal que atiende solicitudes y expertos técnicos, categorización de solicitudes de información, levantamiento de requerimientos tecnológicos, y análisis de las causas del exceso de plazos en la respuesta de algunos trámites.
- **Observaciones sobre el Plan de la DOH** Consejera Oriele Callpa manifestó que los protocolos centrales no responden a la urgencia de las necesidades rurales, como la reparación de un gavión dañado que protege a su pueblo, sugiriendo que los problemas son a menudo simples y que la excesiva burocracia desde Santiago es ineficiente. Consejera Jeannette Calvet consultó sobre el período de tiempo de las 5140 solicitudes de información, si hubo un aumento en el número de solicitudes anualmente y si estaban subdivididas por regiones. Marcela respondió que las solicitudes abarcan desde enero de 2022 hasta junio de 2025, se mantienen progresivamente y los antecedentes regionales están disponibles en el diagnóstico.
- **Críticas a la DOH sobre Extracción de Áridos** Consejero Francisco Saldías expuso un serio problema de transparencia y control de daños por la extracción de áridos en el río Diguillín, donde las empresas obtienen permisos rápidamente de la

municipalidad y la DOH regional sin informar a las comunidades afectadas. Mencionó que, a pesar de haber enviado correos a la directora nacional y a la jefa de obras fluviales, no han obtenido respuesta, lo que lleva a la destrucción de los ríos en beneficio de una sola empresa, lo que es un problema serio de transparencia. Marcela afirmó que, aunque no es su competencia directa, mencionará el tema a la directora nacional y a la jefatura de obras fluviales para que evalúen los daños y la transparencia de los permisos. Presidente Luis Humberto Figueroa propuso invitar a un representante de la DOH a la sesión de octubre para abordar estos problemas de manera directa.

- **Preguntas Adicionales y Cierre de la DOH** Vice Presidenta Liliana Camelio Contreras preguntó sobre los tiempos de respuesta de la DOH y si se toman acciones frente a reclamos válidos. Marcela respondió que el 90% de las solicitudes de información y el 93% de los reclamos son respondidos dentro de los plazos establecidos, y que los reclamos se derivan y se gestionan cuando son técnicos. Presidente Luis Humberto Figueroa solicitó al siguiente presentador, Jorge Silva de la Dirección de Obras Portuarias, que se ajustara a un tiempo de siete minutos para permitir preguntas al final.
- **Presentación de la Dirección de Obras Portuarias** Jorge Silva, jefe de control de la Dirección de Obras Portuarias (DOP), inició su presentación del plan de mejoramiento de calidad de servicio. Destacó que la DOP es un servicio pequeño en comparación con otras divisiones del MOP, con pocos recursos y personal limitado, lo que les impide, por ejemplo, tener un equipo completo para atender solicitudes. Identificó brechas significativas, como la falta de mecanismos de retroalimentación de la satisfacción del usuario y el hecho de que su trámite principal, la aprobación de proyectos de infraestructura externa portuaria, aún no está digitalizado, lo que dificulta el proceso para empresas y municipalidades. Mencionó que se necesita presupuesto para la digitalización y que los tiempos de respuesta se han duplicado en los últimos dos años.
- **Brechas de la Dirección de Obras Portuarias (DOP)** Jorge identificó las principales brechas de la DOP, destacando la baja cantidad de personal en las direcciones regionales, lo que obliga a los empleados a asumir múltiples roles y genera una brecha de conocimiento y calidad en el tiempo de respuesta. El plan de mejora se enfoca en mantener y mejorar la calidad de las respuestas, incluyendo capacitación específica para jefaturas y funcionarios.
- **Mejora de la Comunicación y Accesibilidad** La DOP se compromete a realizar encuestas de satisfacción para evaluar la claridad de las respuestas y la inclusión de temas como discapacidad y género. También planean mejorar la página web para hacerla más accesible, facilitar el acceso a trámites y mejorar la visualización para personas con discapacidad visual.

- **Digitalización de Trámites** Jorge destacó que uno de los objetivos principales es digitalizar el trámite de aprobación de proyectos externos de infraestructura portuaria para el 2028, ya que actualmente se manejan planos grandes en papel que pueden perderse. Para lograrlo, se realizará un diagnóstico de necesidades y se propondrá una plataforma. Consejero Francisco Saldías aclaró el concepto de "brecha" como la distancia entre lo que se aspira y la situación actual, con la digitalización del trámite como un ejemplo claro de ello.
- **Coordinación Interdepartamental y Satisfacción del Usuario** Consejera Cecilia Leiva preguntó sobre una metodología común entre las direcciones para abordar la digitalización y las brechas de acceso. Jorge explicó que existe una metodología regulada por el PMG, pero cada dirección tiene diagnósticos y realidades distintas. Se busca apoyar a los servicios de manera integral, identificando líneas comunes como la capacitación transversal para mejorar la atención ciudadana. Presidente Luis Humberto Figueroa y Francisco Saldías enfatizaron la importancia de la colaboración y la buena voluntad de todas las partes para mejorar los procesos..

Pasos siguientes recomendados

Quiero que por favor las observaciones que fueron entregadas por los consejeros que aquí se plantearon en distintos puntos se las vamos a hacer llegar a ustedes, pero igualmente les queremos pedir de que ustedes también las hagan llegar a sus departamentos de jefatura, y lo último es que quiero insistir en darle las gracias a ustedes por su tiempo, y por esta excelente presentación que hicieron cada uno de ustedes, que son, sin duda alguna muy importantes.

#### **4. Publicación de acta:**

La presente acta se comunicó mediante correo electrónico al Presidente y Vicepresidenta del Cosoc, quedando disponible para el público en el sitio web institucional del MOP.

## 5. Respaldos asistencia:


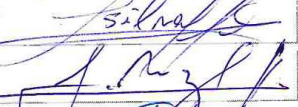












	<b>LISTA DE ASISTENCIA</b>	
--	----------------------------	--

<b>TEMA:</b>	Actividad de participación Planes de Mejoramiento de los Servicios ante el COSOC		
<b>FECHA</b>	03.09.2025	<b>INICIO: 15:00</b>	<b>TÉRMINO 16:30</b>
<b>LUGAR</b>	Sala de Reunión de la Ministra de Obras Públicas - Teams		
<b>MODALIDAD</b>	Presencial y Virtual		

#	NOMBRE	SERVICIO MOP	FIRMA
1	Marcela Cisóstomo	DOH	
2	Palacio Mandiola	DOH	
3	Jorge Silva	DOP	
4	Gonzalo Ruiz	DARQ	
5	Sebastián Urriola	DARQ	
6	Paola Azevedo Benoit	SOP	
7	Sebastián Belmar Pacheco	SOP	
8	Carolina Duarte	SOP	
9			
10			
11			
12			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			