

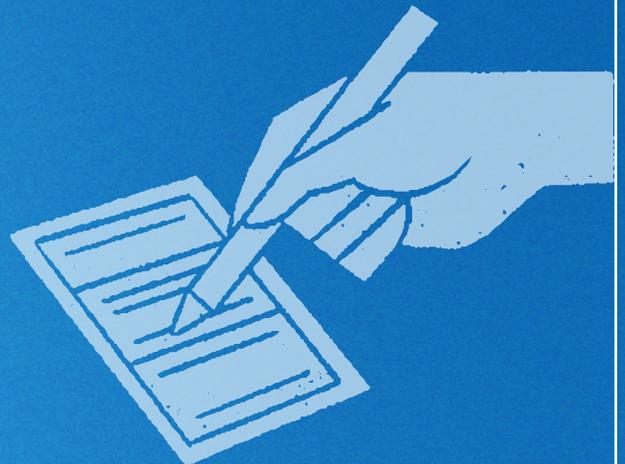


Acta Sesión Ordinaria

**N°69**



**CONSEJO DE  
LA SOCIEDAD CIVIL**  
MINISTERIO SECRETARIA GENERAL  
DE GOBIERNO





## I. FICHA DE LA SESIÓN:

Lugar: Edificio Moneda Bicentenario, Piso 8.  
Inicio: 09:30 horas.  
Término: 13:45 horas.  
Fecha: 28 de agosto de 2024.



## II. CONSEJEROS/AS ASISTENTES:

- 1) Belén Torterolo Hidalgo.
- 2) Nancy Arredondo Acuña.
- 3) Fernando Barraza Barraza. (telemático)
- 4) Jenny Linares Ulloa.
- 5) Julián Guzmán Mejía. (telemático)
- 6) Jackeline González Saldivia (telemático)
- 7) Ricardo Klapp Santa Cruz.
- 8) Pablo Córdova Parra. (telemático)
- 9) Pakari Zúñiga Flores. (telemático)



## INASISTENCIAS JUSTIFICADAS:

- 1) Belén Huera Venegas.
- 2) Lucía Varas Rojas.
- 3) Daniel Lanfranco Sagaris.
- 4) Javier Velásquez Araya.



## INASISTENCIAS INJUSTIFICADAS:

- 1) Sergio Márquez Romero.
- 2) Fernando Muñoz Figueroa.



## REPRESENTANTES MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO:

- Céline Auth Ramírez, Jefa Oficina de Atención Ciudadana.
- Estrella Pávez Loncon, Coordinadora Nacional OIRS.
- Marcelo Olguín Moreno, Secretario de Actas COSOC.
- José Miguel Donoso Trigo, Secretario Ejecutivo COSOC.



## III. DESARROLLO DE LA SESIÓN:

1. José Miguel Donoso, da la bienvenida a la sesión y presenta a los invitados: Alejandro Reyes de la Oficina de Personas Mayores de la comuna de Quinta Normal y Job Montecinos y Soledad Agliati de la Oficina de Pueblos Originarios y Discapacidad de la comuna de Renca. Las exposiciones de los/as invitados/as se enmarca en el trabajo que está desarrollando la Comisión No Discriminación del COSOC.

2. Presenta Alejandro Reyes Córdova, del Programa Personas Mayores y Derechos Oficina de Personas Mayores de la comuna de Quinta Normal.

Inicia su presentación agradeciendo la invitación y explicando el contexto de su exposición, señalando que el trabajo se realiza en la comuna de Quinta Normal con un equipo de profesionales a disposición de los adultos mayores.

La primera parte de la presentación expone el contexto nacional e internacional con un enfoque de derechos de las personas mayores. Posteriormente, entrega datos estadísticos de los adultos mayores en la comuna de Quinta Normal y los indicadores de participación de estos en la comuna. Destaca la constitución de 150 instituciones de clubes de adultos mayores, consejos consultivos de salud -liderados por adultos mayores- y una mayoritaria participación de estos en directivas de JJVV.

También destaca la creación de una ordenanza que promueve los derechos de las personas mayores que busca mejorar su calidad de vida en la comuna de Quinta Normal mejorando la atención que estos reciben en las distintas oficinas municipales con que se relacionan diariamente. También busca fomentar en los vecinos el respeto y buen trato a las Personas Mayores, evitando cualquier acción tendiente al menoscabo físico o psíquico que estos puedan sufrir en su diario vivir.

Entre los desafíos que se han planteado efectuar, está la creación de una Guía De Buen Trato a las personas mayores, capacitación a funcionarios y funcionarias, difusión de la ordenanza y guía, continuidad de la Comisión de Personas Mayores, UNCO Adultos Mayores, Observatorio al Maltrato a Personas Mayores, Oficina del Adulto Mayor-Cediam-PRLAC- Cuidados Domiciliarios- Vínculos, CESFAM Garín, CESFAM Lo Franco y Fundación Gero y decretar protocolo de atención de casos de vulneración o maltrato a personas mayores.

Consejera Nancy Arredondo señala la importancia de considerar a las personas mayores. Señala la idea de efectuar una actividad de carácter nacional enfocada en los adultos mayores.

### **3. Presentación de Job Montecinos y Soledad Agliati de la Oficina de Pueblos Originarios y Discapacidad de la comuna de Renca.**

Consejera Belén Torterolo, plantea que la idea de esta presentación es que se conozcan las distintas realidades locales, ya que además los presentes pertenecen y conocen el COSOC de la comuna Renca.

Job Montecinos agradece la invitación e informa que lo acompaña Soledad Agliati, con quien ha liderado un trabajo intenso en un proyecto que busca efectuar una transformación comunal, y para ello la participación ciudadana es el eje central.

Soledad Agliati, trabaja en el Departamento Inclusión e Interculturalidad de la Municipalidad de Renca el cual se ha enfocado en buscar visualizar y reconocer la diversidad cultural que posee la comuna. Lo anterior con participación social y la promoción de derechos.

También en esta unidad se han creado iniciativas nuevas como el programa de discapacidad y cuidados, que está de la mano con el proyecto de MIDESO de generar una red de cuidados. Entre los programas de esta unidad se contempla:

- Programa Pañales y leche.
- Programa Inclusión Social y laboral para personas con discapacidad,
- Programa Red Local de Apoyos y Cuidados, Renca de Orientación credencial de discapacidad RND
- Beca de Transporte para personas con discapacidad y ayudas sociales.

Esta unidad no sólo ve temas de discapacidad, sino también aquellos relacionados con pueblos originarios. Uno de los objetivos es la visibilización de las culturas indígenas, no sólo la cultura mapuche, aunque la mayoría de las actividades son con ellos debido a la cantidad vecinos/as que pertenecen al pueblo mapuche.

Nancy Arredondo Acuña comenta que siempre se enfocan en la cultura mapuche.

Soledad Agliati responde que ello se debe a la cantidad de población que vive en la comuna y que son parte de dicha cultura y de aquellos/as que se identifican con ella. No obstante, plantea que el programa no es excluyente a otras culturas, por el contrario, es diverso e inclusivo.

#### **4. Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del Ministerio Secretaría General de Gobierno**

Céline Auth saluda y agradece a los/as integrantes del COSOC., su presentación responde la solicitud de presentar el diagnóstico del "Sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria", este busca que implementar iniciativas concretas para mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Estado, avanzando desde la medición de indicadores calidad de servicio al uso de la información para la gestión e incorporación de planes de mejora.

En el año 2023 las instituciones públicas principalmente realizaron las siguientes acciones: Crean el comité de calidad de servicio y experiencia usuaria conformado por funcionarios y funcionarias de distintas áreas, abordando esta tarea de forma transversal.

Se generó un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio, utilizando como insumo mediciones de satisfacción, a través de encuestas, y registros administrativos, como los reclamos recibidos, el cual fue difundido a los funcionarios y funcionarias del Ministerio y presentado al COSOC ministerial en ese periodo.

Durante el año 2024 se amplían los requisitos, para el cumplimiento del instrumento, lo que se contempla:

La generación de una política de calidad de servicio y experiencia usuaria que plantea la forma en que la institución busca relacionarse con las personas usuarias, entregando directrices y líneas de acción a cumplir en las interacciones con la ciudadanía y un marco que orienta los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en la institución.

El diseño e implementación de planes de acción, que consideren metas concretas de mejora de la calidad de servicio de los productos y trámites que el ministerio ofrece a las personas usuarias sean estas personas naturales y/o jurídicas.

## **Diagnóstico**

El servicio definió los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio, y concluyó en un informe de diagnóstico que contempla fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo.

## **Puntos Críticos**

### **Transversales:**

Fortalecimiento de las competencias transversales del funcionariado que trabaja en regiones, para asegurar la entrega de los distintos servicios del Ministerio, independiente de las condiciones complejas de cada región (cantidad de funcionarios/as, falta de dedicación exclusiva, sobre especialización, entre otros).

Algunas dependencias del Servicio no cuentan con las características físicas para el cumplimiento de la accesibilidad universal.

## **Ámbitos prioritarios de trabajo**

### **Transversales**

- Continuar mejorando la accesibilidad universal para las plataformas actuales y futuras que puedan ser creadas por el Servicio.
- Continuar avanzando en interoperabilidad entre las distintas plataformas existentes actualmente en el Servicio, para así evitar el reingreso de documentación por parte de las personas usuarias (Postulación al Fondo de Fortalecimiento y Catastro de Organizaciones de Interés Público).
- Generar una forma de registro de las atenciones a la ciudadanía que se realizan desde las distintas unidades y departamentos del Ministerio, para poder analizar dicha información, para la Revisión de los sitios web del Servicio para aplicar una redacción con criterio SEO, con el propósito de mejorar el posicionamiento web en los buscadores identificación de mejoras continuas y reportabilidad a la autoridad.

- Generar instancias de autocuidado de equipos, ya que son instancias necesarias para quienes trabajan directamente con personas usuarias, y sus complejidades.
- Fortalecer canales de contacto con el intersector, tanto para las derivaciones que realiza la Oficina de Atención Ciudadana, como para la Mesa de Ayuda del Portal de Fondos, para así entregar información más eficiente y mejorar la experiencia de las personas usuarias con el Estado.
- Promover la participación a las instancias generadas por Gobierno Digital que apuntan a estandarizar las webs gubernamentales, para aportar conocimientos y contribuir a un servicio digital de Gobierno útil, claro y ordenado.
- Establecer mecanismos de automatización de encuestas de satisfacción usuaria, a quienes aún no la incorporan, para aplicar mejoras en la calidad de los servicios que entrega el Ministerio.

José Miguel Donoso agradece la presentación de Céline Auth,

Fernando Barraza Barraza, (se encuentra conectado telemáticamente) señala que ahora entiende las dificultades que viven los consejeros/as de regiones, puesto que en esta sesión la conexión ha sido muy deficiente. Además, plantea lo ocurrido con su organización que postuló al fondo social, donde tuvieron dificultades a la hora de subir los documentos solicitados. Agradece exista la preocupación por mejorar el sistema.

Nancy Arredondo Acuña, lamenta que la encargada del FOIPP no haya podido asistir, ya que tenía una serie de preguntas que realizar en representación de organizaciones de adultos mayores. Pregunta por qué se está exigiendo la contratación de un profesional para que ayude a elaborar el proyecto. Además, al momento firmar el convenio te solicitan los mismos documentos que ya fueron entregados en la postulación inicialmente. Propone crear una comisión del COSOC para contactar al ministro Álvaro Elizalde para plantear este tema, porque las exigencias no vienen de la Cámara de Diputados, sino de la SEGPRES. Termina diciendo que lo considera una falta de respeto hacia los adultos/as mayores.

José Miguel Donoso responde que hay dos alternativas, una de ellas esperar hasta diciembre y la otra es gestionar una reunión con la encargada de manera bilateral con Anita, encargada del FFOIP y asume el compromiso gestionar una reunión o invitar a alguien de la SEGPRES para abordar este tema en la próxima sesión.

## 5. Aprobación acta anterior.

Los y las Consejeros/as presentes de manera presencial y virtual aprueban por unanimidad el acta N° 68 del COSOC MSGG, correspondiente a la Sesión efectuada el miércoles 31 de julio 2024.

## 6. Puntos Varios.

Jenny Linares Ulloa comenta que valoran que la Subsecretaria General de Gobierno, Nicole Cardoch Ramos, reconozca a los consejeros y consejeras en las actividades públicas o ceremonias donde ella participa (Subsecretaria). En este caso puntual en una actividad con dirigentes sociales en la comuna de Quinta Normal. Lo quiere destacar porque no se da siempre en otras instituciones.

Termina Sesión del COSOC-MSGG a las 12:15 horas.



## CIERRE DE LA SESIÓN

Sesión finaliza a las 12:15 horas.

### TABLA 6° SESIÓN 2024 CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

<b>Fecha:</b>	Miércoles 28 de agosto del 2024
<b>Lugar:</b>	Edificio Bicentenario, piso 8.
<b>09:30 horas</b>	Saludos de bienvenida.
<b>09:40 horas</b>	Aprobación acta anterior.
<b>09:45 horas</b>	Presentación Buenas Prácticas Locales en Participación Ciudadana, Oficina de Pueblos Originarios y de Discapacidad de Renca y Oficina de Personas Mayores de Quinta Normal (Comisión No Discriminación)
<b>11:00 horas</b>	Coffe Break.
<b>11:10 horas</b>	Presentación Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, SEGEGOB.
<b>12:00 horas</b>	Presentación Jefa Unidad de Fondos. Ana María Cáceres.
<b>13:00 horas</b>	Puntos varios.