Ministerio Secretaría General de Gobierno

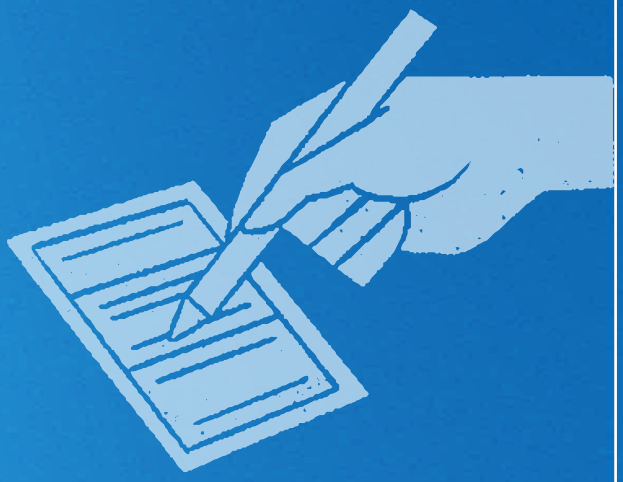
Gobierno de Chile

Acta Sesión Ordinaria

N°70

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

MINISTRERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO



I. FICHA DE LA SESIÓN:

Lugar:	Observatorio Participación Ciudadana, Villavicencio 337.
Inicio:	09:30 horas.
Término:	13:40 horas.
Fecha:	25 de septiembre 2024

II. CONSEJEROS/AS ASISTENTES:

1) Belén Torterolo Hidalgo.
2) Pakari Zúñiga Flores. (Telemático)
3) Nancy Arredondo Acuña.
4) Fernando Barraza Barraza.
5) Jenny Linares Ulloa.
6) Javier Velásquez Araya.
7) Fernando Muñoz Figueroa.
8) Belén Huerta Venegas.
9) Sergio Antonio Márquez Romero, Presidente.
10) Lucía Varas Rojas, Vice-presidenta.
11) Julián Guzmán Mejía. (Telemático)
12) Elizabeth Alegría Araneda. (Telemático)
13) Jackeline González Saldivia (Telemático)
14) Ricardo Klapp Santa Cruz.
15) Juan Pablo Zavala, suplente del Consejero Pablo Enrique Córdova Parra (Telemático)

INASISTENCIAS INJUSTIFICADAS:

1) Daniel Lanfranco

REPRESENTANTES MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO:

- **Carmen Luz Morales Danton,** Directora del Observatorio de Participación Ciudadana y No Discriminación.
- **Lya González González,** Coordinadora Área Participación Ciudadana del OPCND.
- **José Miguel Donoso Trigo,** Profesional Observatorio de Participación Ciudadana y No Discriminación, Secretario Ejecutivo COSOC.
- **Eva Ahumada Gutiérrez,** Profesional Observatorio de Participación Ciudadana y No Discriminación.
- **Marcelo Olguín Moreno,** Profesional Observatorio de Participación Ciudadana y No Discriminación, Secretario de Actas COSOC.

III. DESAROLLO DE LA SESIÓN:

1. Inicio de la Sesión N° 69 del COSOC M.S.G.G.

La directora del Observatorio de Participación Ciudadana y No Discriminación (en adelante OPCND), Carmen Luz Morales Danton, da inicio a la sesión, entregando un saludo a los/as consejeros/as.
El presidente Sergio Márquez Romero, somete a votación el acta 68 del 25 de agosto 2024. Esta es aprobada por una unanimidad.

2. Presentación Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Carmen Cox Sáez, Jefa Unidad de Planificación y Control de Gestión.

La Jefa Unidad de Planificación y Control de Gestión, Carmen Cox Sáez, expone sobre La Agenda de Modernización del Estado que está llevando a cabo el gobierno del presidente Gabriel Boric. Uno de los pilares del trabajo radica en mejorar la experiencia de servicio a usuarios, buscando mejorar la confianza hacia los ciudadanos/as hacia las instituciones. Bajo este eje se crea un PMG "Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria" que contempla 4 etapas. Les recuerda que se ha informado sistemáticamente al COSOC sobre las acciones y que el objetivo de su presentación contempla recoger la opinión de consejeros/as. Para ello se abrirá un plazo de 5 días, por tanto, los invita a participar en este proceso.

Señala que los componentes de la política se enmarcan administrativamente en la Constitución Política, La ley de bases del al Administración del Estado, la Ley de Procedimientos Administrativos, la ley de Acceso a la información Pública, la ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación arbitraria, la ley 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana y el Decreto Exento 395 del Ministerio de Hacienda que aprueba los PMG de los Servicios Públicos.

Respecto de los alcances de la política, estos llegan hacia todas las acciones, iniciativas, programas, proyectos y atenciones que realiza el Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Los principios orientadores de la política son:

Perspectiva de género, Inclusión e igualdad de trato y no discriminación, Comunicación efectiva y participación, compromiso, calidad y mejora continua, Transparencia, integridad Institucional, eficiencia y eficacia, creatividad e innovación.
la perspectiva de género y erradiquen la discriminación arbitraria en cualquiera de sus formas.

Caracterización de las personas usuarias

El Servicio brinda atención a personas usuarias, tanto naturales como jurídicas en las 345 comunas de las 16 regiones del país. La caracterización de las personas usuarias, basada en datos de 2022-2023, identifica los principales aspectos relevantes, pese a que en algunas categorías sociodemográficas existen datos no declarados por los(as) usuarias.

Espacios de Atención Ciudadana. Las personas usuarias de los Espacios de Atención Ciudadana utilizan diversos canales: web, telefónico y presencial. Durante el período 2022-2023 se registra un total de 5.180 atenciones. El 58% se identifica como femenino, 41% masculino y 1% no especifica género. El 71% de las solicitudes son consultas, 11% peticiones, 10% opiniones, 5% reclamos, 2% felicitaciones y 1% sugerencias. El 59% de las solicitudes se realizan presencialmente, 22% en plataforma digital y 19% por teléfono. El 95% de las personas usuarias son chilenas, 91% no tiene discapacidad y 92% no se identifica con pueblos originarios. Los grupos de edad predominantes son de 50 a 59 y de 60 a 69 años, ambos con 17%. Tarapacá (11,43%), Maule (10,54%) y O'Higgins (10,47%) son las principales regiones de origen.

Otro espacio de atención, es un canal itinerante que entrega información pública, a través de stands, ferias de servicios y móviles. De una muestra de 838 personas, el 65,51% son

mujeres. En términos de edad, el 64,08% no la declara, y un 16,83% tiene entre 30 y 59 años. Respecto al nivel educativo, el 65,99% no especifica formación. De los informados(as), el 12,89% completó la enseñanza media, seguido de un 7,28% con estudios universitarios.

Sobre el rol en organizaciones sociales, el 12,17% son socios(as), y 5,25% presidentes(as). En cuanto a la distribución regional, la mayor parte de los participantes proviene de la Región Metropolitana, con un 46,30% del total, seguida por Aysén con un 23,99%. Las regiones de Tarapacá y Los Lagos aportan un 5,85% y 4,53% respectivamente, mientras que otras regiones tienen participaciones menores.

Respecto del Fondo de Fortalecimiento de Organizaciones de Interés Público. Las personas usuarias del Fondo, corresponden a personas jurídicas sin fines de lucro y que posean la calidad de interés público y que postulan a recursos a financiamiento de proyectos que se ajustan a la finalidad de promoción de interés general (derechos ciudadanos, asistencia social, educación, salud, medio ambiente, voluntariado, o cualquier otra de bien común.

Las organizaciones de interés público que acceden al fondo, durante el período 2022-2023 correspondió a 5.408 postulaciones. La mayor participación regional es de la Región Metropolitana (22,5%), seguida de Valparaíso (11,2%) y La Araucanía (10,4%). Las regiones con menor participación incluyen Aysén (2,44%) y Magallanes (2,53%). El 69% de las organizaciones postulantes son de tipo funcional y territorial, cerca del 23% son corporaciones, fundaciones y ONGs, 3% asociaciones indígenas, y 2,8% organizaciones deportivas. El 54% de las postulaciones provienen de comunas urbanas, 26% de comunas rurales y 17% de comunas mixtas.

Fondo de Medios de Comunicación Social (FMCS). Las personas usuarias del FFMCS corresponden a medios de Medios de Comunicación Social Regionales, Provinciales y Comunales tradicionales y comunitarios (radios, medios de TV, medios digitales/web, medios impresos). Los medios que acceden al fondo durante el período 2022-2023 correspondió a 2.037 postulaciones. El 45,4% corresponden a radios, 35,3% a medios digitales, 11,5% a medios televisivos y 7,8% a medios impresos. La mayor participación regional proviene de la Región Metropolitana (13,1%), seguida por Valparaíso (9,1%) y Biobío (8,3%). El 13,5% de los medios son propiedad de personas naturales y el 86,5% de personas jurídicas. Las temáticas principales son inclusión y equidad social (19,2%), educación (17,6%) y género (16,2%).

Capacitaciones sobre Ley N° 20.609. Las capacitaciones sobre la Ley 20.609 están dirigidas a personas naturales de las 16 regiones del país que se vinculan o participan en

organizaciones de derechos humanos y no discriminación, a menudo enfrentan vulnerabilidad debido a factores como sexo, orientación sexual, identidad de género, pertenencia a pueblos originarios, discapacidad, o condición de migrantes. Algunas viven en áreas con acceso limitado a servicios y necesitan información sobre sus derechos y herramientas para reconocer y denunciar la discriminación arbitraria. En el año 2023 el total de personas participantes fue de 1.610. La participación por género se distribuye en un 60% de género femenino, 38% de masculino, 1,4% de otro género y 1,9% que no declaró su género. En cuanto a la distribución geográfica, las personas participantes son de 7 regiones del país. La Región Metropolitana concentra el 89,7% de la participación, en comparación con las demás regiones. En menor proporción, la Región de Arica y Parinacota aporta un 3,8% de los(as) participantes, seguida de la Región del Maule con un 2,3%.

Las regiones de Biobío y Coquimbo tienen una participación más reducida, representando el 1,7% y el 1,0% del total, respectivamente. Las regiones con menor participación son Los Ríos (0,7%) y Valparaíso (0,9%).

Formación Ciudadana para la participación en Organizaciones Sociales. Las capacitaciones buscan potenciar habilidades y conocimiento sobre distintos contenidos vinculados al quehacer dirigencial, el desarrollo comunitario y la participación ciudadana en la gestión pública y se proporcionan a personas naturales que participan o tienen interés en ser parte de organizaciones sociales -en especial de tipo comunitario. Durante el año 2022-2023 el total de participantes fue de 32.249. El 72,94% de las participantes son mujeres, y el 27,06% hombres. La mayoría no declara su edad (87,12%), pero de los que lo hicieron, la mayoría tiene entre 30 y 59 años. El 89,69% no proporciona información sobre su nivel educativo.

De los que sí lo hicieron, el 4,16% completó la enseñanza media y el 2,47% tiene estudios universitarios. Los roles de los(as) participantes más comunes son presidentes(as) (24,43%) y socios(as) (12,02%), además de otros cargos de las directivas de las organizaciones (secretarios(as), tesoreros(as), vicepresidentes(as), directores(as), entre otros roles. La mayoría de los(as) participantes pertenece a organizaciones de desarrollo social (19,41%), seguidas de las de cultura y recreación (15,78%). La mayor participación regional proviene de la Región Metropolitana (37,59%), seguida por La Araucanía (11,05%) y Biobío (8,76%) en comparación con las demás regiones del país con menor representación.

Diálogos sobre Políticas Públicas. Las personas que participan en estos encuentros son en su mayoría representantes de organizaciones de la sociedad civil y personas interesadas en los temas tratados, donde expresan sus opiniones y propuestas. Durante el año 2022-2023 el total de participantes fue de 11.889. Las mujeres representan el 73,82%, mientras que los

hombres el 26,18%. La mayoría no declara su edad (79,91%), pero entre quienes lo hacen, predominan los adultos de 30 a 59 años (10,77%). Los mayores de 60 años representan el 6,55%, y los jóvenes entre 18 y 29 años el 2,46%. El 96,37% de los participantes no informa su nivel educativo. De quienes sí lo hacen, el 1,48% tiene educación media y el 0,97% universitaria. Solo el 0,08% no tiene estudios. El 37,78% no declara su rol dentro de la organización, pero el 19,88% son presidentes(as), seguidos de secretarios(as) (5,92%) y tesoreros(as) (4,20%). Las organizaciones predominantes son las de desarrollo social (16,32%) y de cultura y recreación (13,09%). Un 28,69% no informa el tipo de organización al que pertenece. La Región Metropolitana concentra el 38,73% de los participantes, seguida de Valparaíso (12,54%), Araucanía (10,88%) y Biobío (4,53%). Regiones como Atacama (1,19%) y Antofagasta (2,14%) tienen menor representación.

Finalmente, sobre las directrices y líneas de acción estas son: Definición de estándares de calidad, Monitoreo y evaluación de los estándares, Optimización de canales de atención e Instrumentos de medición de satisfacción usuaria inclusivo.

Sergio Antonio Márquez Romero, presidente del COSCOC agradece la presentación haciendo ver que esta política es de esta administración, la cual podría cambiar en el futuro. Por lo anterior, tiene un horizonte de tiempo con la finalización de la actual administración.

Fernando Barraza agradece la presentación y señala que es importante que se le de continuidad y mejora a esta política.

Javier Velásquez, comenta unos de los datos que le llamó la atención es la cantidad de mujeres que participan en organizaciones de la sociedad civil. El análisis crítico que podríamos hacer como COSOC es sólo para mejorar y no lo contrario.

Carmen Luz Morales Danton, expone sobre la futura biblioteca que se instalará en dependencias del OPCND, la cual estará abierta a la comunidad. Informa la realización de una consulta ciudadana para definir el nombre de la biblioteca, por tanto, deja abierta la invitación a participar a los miembros del COSOC. Además, informa sobre el Conversatorio "Avances y desafíos de la Participación Ciudadana de Personas con Discapacidad", que se realizará el 02 de octubre en la Universidad Diego Portales.

3. Presentación Banco Estado, relación con organizaciones de la sociedad Civil

Carmen Luz Morales Danton, presenta a Sabina Catalán, de la gerencia del Segmento de la Sociedad Civil de Banco Estado y Daniel Leiva, Administrador de productos, Banca Institucional de Banco Estado.

Sabina Catalán, Jefa de Segmento de la Sociedad Civil de Banco Estado, agradece la invitación a la sesión del COSOC e iniciando su presentación señalando que como equipo del Segmento de la Sociedad Civil de Banco Estado han desarrollado un trabajo intenso, asistimos a todas las actividades de terreno que nos invitan, siempre y cuando podamos junto a Daniel Leiva.

En 2022 Banco Estado firma un convenio de colaboración con el Ministerio Secretaría General de Gobierno, principalmente para fortalecer a las OSC, recopilar e intercambiar información entre instituciones y generar instancias de participación, capacitación y educación financiera.

Un dato relevante es que más del 70% de las OSC del país, son atendidas por Banco Estado, en ese sentido, los beneficios del Convenio sirven para facilitar la gestión financiera de las organizaciones y sus representantes.

En cuanto al trabajo en terreno, junto a la DOS se han efectuado encuentros territoriales a nivel nacional, entre agosto 2023 y julio 2024 contamos con más de 1.400 dirigentes/as capacitados en la oferta financiera, educación financiera, modelos de atención y financiamiento.

Respecto de la oferta financiera, hay dos distinciones, la Cuenta Comunidad diseñada para que las organizaciones de la sociedad civil ingresen al sistema financiero y la Cuenta Corriente para organizaciones que ya conocen el sistema financiero.

La Cuenta Comunidad es un producto diseñado para las organizaciones. Es una chequera electrónica para la organización y a nombre de esta. ¿Qué podemos hacer con ella? podemos efectuar giros, transferencias, revisar saldos, pago de cuentas, cambio de claves, giros de dinero (hasta 4 giros al mes). No tiene costos de administración asociados, ni tampoco requiere de saldo mínimo. Para solicitar la cuenta comunidad deben presentar rut, certificado de vigencia y directiva emitidos por registro civil y acreditación de domicilio.

También se ha puesto a disposición el número 800 80 15 15 con atención exclusiva para las organizaciones, funciona de 09:00 a 18:00 horas y se puede realizar la solicitud de la Cuenta Comunidad y actualización de los diversos productos.

Julián Guzmán Mejía, señala que es importante entregar esta información a todos los funcionarios del banco. Además, complementa que no se puede restringir el acceso a organizaciones de migrantes que estén tramitando la residencia definitiva, esto de acuerdo a Ley de Migración.

Javier Velásquez, agradece la instancia de conversación. Solicita que esta información sea bajada a las sucursales para evitar la burocratización de los procesos.

Juan Carlos Zavala, asume el compromiso de difundir el contenido de la presentación. Consulta por el monto de ingreso que tiene una organización a través de la chequera electrónica.

Lucía Varas, consulta la posibilidad de hacer efectivo cobro de un cheque extendido a nombre de una organización. Sin embargo, la directiva actualmente tiene dificultades de funcionamiento.

Sabina Catalán, responde que el caso sea revisado de manera particular.

4. Presentación Valeria Lübbert Álvarez, Secretaria Ejecutiva de la Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia

Valeria Lübbert Álvarez, inicia su presentación señalando que la Comisión Asesora Ministerial, se creó para identificar y efectuar un diagnóstico de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en la relación de colaboración existente entre las una institución privada sin fines de lucro (en adelante "IPSFL") y el Estado; Proponer al Ministerio mecanismos de fortalecimiento que aseguren una mayor eficacia y transparencia en la vinculación de las IPSFL con el Estado, que faciliten el conocimiento por parte de la ciudadanía del uso de los fondos que se entregan.

La Comisión sesionó en 30 ocasiones donde se escuchó a directivos y miembros de organizaciones de la sociedad civil, expertos de organismos públicos y académicos, quienes presentaron sus perspectivas, así como también se recibieron propuestas de la ciudadanía. Como resultado del trabajo se entregó un informe que se estructuró en 5 capítulos, en cada uno de ello, se realizan propuestas para avanzar en la transparencia y rendición de cuentas de las organizaciones de la sociedad civil. Los capítulos son los siguientes:

a) Relevancia de las instituciones privadas sin fines de lucro.
b) Tipología y distribución de las IPSFL en Chile.
c) Formas de relacionamiento de las IPSFL con el estado.
d) Transparencia en organismos del estado y registros relevantes sobre instituciones privadas sin fines de lucro.
e) Transparencia activa de las IPSFL.

Hasta la fecha se ha logrado avanzar en las siguientes propuestas:

a) En el marco de la Ley de Presupuestos

- Ley general de transferencias.
- Ampliar la cobertura del Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas (SISREC)
- Rebajar el rango de 7000 UTM de la inversión, previsto en la Ley de Gobiernos Regionales.

b) Proyecto de ley "Transparencia 2.0".

- Crear un Registro de Beneficiarios Finales.
- Obligaciones de Transparencia activa de IPSFL.
- Transparencia de institutos de formación política ligados a partidos políticos.
- Fortalecimiento del Gobierno corporativo y la institucionalidad del CPLT.

c) Proyecto de ley "Integridad Municipal".

- Mayor control a corporaciones municipales en el sistema de gestión y control oficial de cada municipio.
- Obligación de Alcaldes/as de informar al Concejo Comunal de transferencias o proyectos de inversión, independiente del monto.
- Modificar reglas para la constitución de corporaciones o fundación estatales.

d) Proyecto de ley sobre prevención de conflictos de intereses y puerta giratoria.

- Crear un Oficial de Cumplimiento en los órganos de la Administración del Estado, para velar por la ética e integridad pública.
- Normas de incompatibilidades para relaciones de pareja no formalizadas e hijos en común.
- Fortalecer normativa de lobby

e) Acciones Administrativas.

- DIPRES se encuentra actualizando de forma continua el portal de Presupuesto Abierto.
- Asistencia técnica de la OCDE a DIPRES, orientado a proponer una estructura presupuestaria con enfoque programático.

Jenny Linares Ulloa, señala que comparte las propuestas para avanzar en materia de transparencia. Sin embargo, dado el contexto las organizaciones que trabajan en el marco de la ley se han visto perjudicas.

Lucía Varas, valora el trabajo expuesto y espera avances concretos en los proyectos de ley presentados por el gobierno.

Valeria Lübbert, señala que el foco debe estar en la fiscalización y en ese contexto las organizaciones son importantes.

Para ello, presenta la página **www.integridadytransparencia.gob.cl**

5. Puntos Varios

Nancy Arredondo Acuña, reitera la solicitud de contar con la presencia de la Jefatura de la Unidad de Fondos del ministerio.

Lucía Varas Rojas, solicita gestionar reunión con Ignacio Achurra en su calidad de director de la DOS, pues para algunas organizaciones ha resultado imposible.

Carmen Luz Morales, ofrece ser un puente de vinculación para subsanar el inconveniente.

Fernando Barraza, propone la realización en otras dependencias del ministerio para conocer de primera fuente el trabajo ministerial.

José Miguel Donoso, señala la renuncia verbal de Daniel Lanfranco a su cargo como consejeros.

Siendo las 13.40 se cierra la sesión.

CIERRE DE LA SESIÓN

Sesión finaliza a las 13:40 horas.

TABLA 7° SESIÓN 2024
CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL
MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

Fecha:	Miércoles 25 de septiembre del 2024
Lugar:	Villavicencio 337, Barrio Lastarria.
09:30 horas	Saludos de bienvenida.
09:40 horas	Aprobación acta anterior.
09:45 horas	Presentación Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Carmen Cox Sáez, Jefa Unidad de Planificación y Control de Gestión.
11:00 horas	Coffe Break.
11:10 horas	Presentación Banco Estado, relación con organizaciones de la sociedad Civil.
12:00 horas	Presentación Valeria Lubbert Álvarez, Secretaría Comisión Probidad para Comisión para regular relación entre fundaciones, corporaciones y el Estado. Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
13:00 horas	Puntos varios.
13:40 horas	Cierre de la sesión.