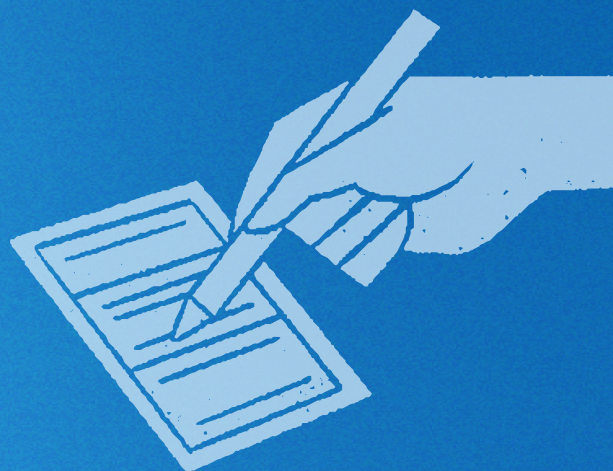




Acta Sesión Ordinaria N°72



CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO





I. FICHA DE LA SESIÓN:

Lugar: Observatorio Participación Ciudadana, Villavicencio 337.
Inicio: 09:45 horas.
Término: 12:30 horas.
Fecha: 27 de noviembre 2024



II. CONSEJEROS/AS ASISTENTES:

- 1) Sergio Márquez Romero.
- 2) Belén Huerta Venegas. (telemático)
- 3) Fernando Barraza Barraza.
- 4) Lucía Varas Rojas. (telemático)
- 5) Nancy Arredondo Acuña.
- 6) Jenny Linares Ulloa.
- 7) Jackeline González Saldivia. (telemático)
- 8) Pablo Córdova Parra. (telemático)
- 9) Pakari Zúñiga Flores. (telemático)
- 10) Javier Velásquez Araya. (telemático)
- 11) Fernando Muñoz Figueroa.
- 12) Belén Torterolo Hidalgo. (telemático)
- 13) Ricardo Klapp Santa Cruz.
- 14) Elizabeth Alegría Araneda.



INASISTENCIAS SIN JUSTIFICAR:

- 1) Julián Guzmán Mejía.



REPRESENTANTES MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO:

- Carmen Luz Morales Danton, Directora del OPCND-MSGG
- Lya González González, Coordinadora Participación Ciudadana.
- José Miguel Donoso Trigo, Secretario Ejecutivo COSOC.
- Marcelo Olguín Moreno, Secretario de Actas
- Céline Auth Ramírez, Jefa Oficina Atención Ciudadana MSGG



III. DESARROLLO DE LA SESIÓN:

1. Carmen Luz Morales Danton, directora del OPCND da la bienvenida a las/os consejeros/as del COSOC. Posteriormente entrega la palabra a Sergio Márquez Romero, Presidente del COSOC, quien da por iniciada la sesión.

El Sr. Sergio Márquez Romero, Presidente del COSOC, solicita aprobar acta sesión del 30 de octubre 2024, ésta es aprobada por unanimidad.

Directora del OPCND-MSGG Carmen Luz Morales Danton, informa e invita a los integrantes del COSOC al lanzamiento oficial de la campaña, "En lugar de Violencia, Respeto". El lanzamiento se realizará el martes 03 de diciembre a las 11:30 horas en la sala Enrique Sazié, Casa Central de la Universidad de Chile. Otra actividad programada a la cual los y las invitamos es la Cuenta de Participación Ciudadana 2023-2024, la que se realizará jueves 5 de diciembre, a las 10:15 horas, en el Aula Magna de la Universidad de Santiago de Chile.

2. Presentación Céline Auth Ramírez, Jefa de Oficina de Atención Ciudadana del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Saluda a los consejeros/as presentes a quienes están de manera remota, agradece el espacio para exponer.

Inicia su presentación informando que como Jefa de la Oficina de Atención Ciudadana es parte del equipo -junto a Carmen Cox- quien vino anteriormente a presentarles el PMG Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria. Ahora justamente corresponde presentar el Plan de Mejoramiento 2025 que ha sido elaborado en base al siguiente diagnóstico:

Fortalezas

Todas las plataformas están actualizadas, calidad de respuestas, alianzas estratégicas, campañas comunicacionales e instancias de participación gratuitas, claras y colaborativas.

Debilidades

En cuanto a las debilidades una de ellas está relacionadas con el tema presupuestario, por ejemplo, en regiones debemos fortalecer los equipos. Otros aspectos son la visibilidad de los productos y planificación de actividades. En cuanto a la accesibilidad, se incorporó un cursor la página web, para las discapacidades visuales, pero aún nos falta aún para que puedan leer.

Riesgos

Contingencias nacionales, las intermitencias en plataformas (Gobierno Digital, Clave única), la canalización de solicitudes con el intersector. También los espacios con actividades en terreno.

Puntos críticos

Competencias transversales del personal de la institución (atención en terreno, con equipos pequeños), accesibilidad universal de los espacios de atención, en especial en Seremías y equipamientos tecnológicos.

Ámbitos prioritarios

Debemos que trabajar en accesibilidad web, interoperabilidad plataformas, fortalecer canales de contacto, instancias de autocuidado, forma de registro, difusión oferta programática, capacitación al personal de la institución y encuestas de satisfacción.

Resumen Presentación Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Etapas 1 / 2023-2024

Diagnóstico de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

- * *Conformación Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría*
- * *Levantar y sistematizar información*

Etapas 2 / 2023-2024

Diseño de un plan anual de mejoramiento

- * *Política de Calidad*
- * *Diseño de un plan anual de mejoramiento*

Etapas 3 / 2025

Implementación de un plan de mejoramiento

Etapas 4

Mejora de calidad de servicio y experiencia usuaria

** Evaluación de resultados de la implementación del plan*

Objetivo general

- Mejorar la calidad del servicio y la experiencia usuaria del Ministerio Secretaría General de Gobierno, a través del desarrollo y entrega de un servicio participativo, eficiente, igualitario, no discriminatorio, accesible y transparente para todas las personas usuarias.
- Plan de mejoramiento 2025
- Entregar un servicio eficiente, igualitario y de calidad en los trámites, productos y servicios que presta el Ministerio Secretaría General de Gobierno, a la ciudadanía.
- Definición de Estándares de Calidad
- Actualización de manuales de procedimiento
- Difusión de productos, servicios y/o oferta programática.
- Evaluación de normas digitales y accesibilidad web.
- Levantamiento de canales de comunicación.
- Diagnóstico de accesibilidad universal.
- Accesos a fichas de postulación de fondos.
- Mejoras de formulario en plataforma digital OAC.
- Fortalecer los canales de interacción con la ciudadanía para facilitar el acceso a una atención transparente, oportuna y cercana.
- Reforzar las capacidades de gestión de la institución, a través del desarrollo de habilidades y conocimientos del personal de la institución que tiene contacto con las personas usuarias, para la entrega de un servicio de excelencia.
- Cursos orientados en mejorar competencias, capacitaciones en plataformas digitales (Kit Digital y SEO).
- Plan de refuerzo de habilidades.

Levantamiento encuestas de satisfacción.

- * Prototipo encuesta de satisfacción y plan piloto.
- * Factibilidad técnica y económica de implementación
- * Generar un sistema de evaluación de la satisfacción usuaria para mejorar los servicios entregados por el Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Terminada la presentación, Céline Auth Ramírez, señala que este plan de mejoramiento es sólo el año 2025 junto a los equipos que participan, responsables de cada actividad y contempla instancias de participación funcionaria y con el COSOC. Por lo anterior y para hacerlo más participativo, deseamos recoger sus opiniones.

Para los consejeros/as conectados online, se les enviará vía correo. La idea es que respondan las consultas y efectúen sus aportes al plan de mejoramiento presentado. Fernando Muñoz, plantea preocupación, en relación a cómo llegamos a los tipos de usuarios que tiene el MSGG (jóvenes y adultos mayores). Lo anterior, debido a la cantidad de información que se entrega que es mucha y cómo podemos evaluar ello. Además, el uso de las redes nunca podrá superar la presencialidad y eso debemos también hay que evaluarlo.

Pablo Córdova Parra, vía telemática pregunta si la evaluación es para las Seremías o es de carácter nacional.

Céline Auth Ramírez responde que esta consulta es de carácter nacional.

Pablo Córdova Parra, propone efectuar capacitaciones a los funcionarios/as de la SEGEGOB en materia de probidad administrativa, porque según ellos, se han detectado problemas en esa materia.

Fernando Muñoz opina que, considerando los distintos niveles de participación, debería contar con distintos niveles de satisfacción usuaria, dado estos tipos de públicos o usuarios. Termina la presentación de Céline Auth Ramírez agradece el tiempo y oportunidad de recoger sus opiniones y así reformular estas actividades.

3. Renuncia de consejero y procedimiento para reemplazo

José Miguel Donoso Trigo, secretario ejecutivo del COSOC informa de la comunicación escrita recibida, por parte del consejero Daniel Lanfranco, quien presentó su renuncia al cargo. Para lo anterior, se propone a los integrantes del COSOC la fórmula de reemplazo, establecidas en la en la RES EX 272/1046. Seguidamente entrega la palabra al secretario de Actas Sr. Marcelo Olguín Moreno.

El secretario de Actas Marcelo Olguín Moreno, saluda a los/as integrantes del COSOC y da lectura a la carta de renuncia del consejero Lanfranco donde fundamenta su decisión debido a que su organización dejó de estar vigente.

Tras la lectura de la carta, el Secretario de Actas, informa que las causales de renuncia, establecidas en el artículo 20 de la RES EX 272/1046, señalada en el artículo 20, "sobre la cesación en los cargos", letra d) (pérdida de la Personalidad Jurídica).

Seguidamente, el artículo 21 del mismo Reglamento (RES EX 272/1046) establece la modalidad de reemplazo para estos casos, donde se debe reemplazar por aquel o aquella consejero/a que haya obtenido la siguiente mayoría, en su misma categoría, en la respectiva elección.

El secretario de Actas Marcelo Olguín Moreno, informa que las siguientes mayorías son mujeres y obtuvieron la misma cantidad de votos. Lo anterior tiene consecuencias en la composición paritaria del COSOC, hay que recordar que "La composición del Consejo deberá tener paridad de género con una composición de 50% de mujeres y 50% de hombres" de acuerdo a lo señalado en la RES EX 272/1046, artículo 2° del reglamento interno del COSOC.

Por lo precedentemente expuesto, los/as integrantes del COSOC deben resolver la solución ciñéndose al reglamento del COSOC. Para lo anterior deben, considerando a los candidatos hombres que precedentemente obtuvieron las siguientes mayorías, en su misma categoría y en la respectiva elección, para no alterar la composición paritaria del COSOC.

Los candidatos son:

1. Juan Talamilla Nuñez, región de Antofagasta, comuna de Antofagasta
Fundación Respectus / Región de Antofagasta
2. Marcelo Cristian Acevedo Santibáñez, región Metropolitana, comuna Lo Prado
Fundación Voluntarios de Lo Prado/ Región Metropolitana.
3. Patricio Andrés Molina González, región Metropolitana, comuna Santiago
Corporación CALIDER / Región Metropolitana
4. Mauricio Alejandro Carmona Bravo, región de Coquimbo comuna Andacollo.
Fundación Oro Verde / Región Coquimbo

*Nota. Los 4 candidatos obtuvieron 2 votos cada uno

Sergio Márquez Romero, señala y propone lo siguiente: desde su punto de vista, la región Metropolitana está sobre representada con una mayoría de consejeros/as, a su vez, la región de Coquimbo se encuentra representada por la consejera Pakari Zúñiga Flores, (NdR en alusión a que uno de los posibles reemplazantes proviene de la región de Coquimbo, Mauricio Alejandro Carmona Bravo)

Por lo anterior propone a los consejeros/as, sea el candidato Juan Talamilla Nuñez, de la Fundación Respectus, perteneciente a la región de Antofagasta, quien reemplace al consejero renunciado, de tal manera de entregar dicho cupo a regiones.
El presidente somete a votación propuesta.

Votación:

Por unanimidad de los/as consejeros/as presentes de manera virtual y presencial aprueban la propuesta del presidente del COSOC.

Presentación jornada de trabajo de evaluación y proyección trabajo COSOC.

José Miguel Donoso, señala que siempre es necesario generar instancias de evaluación del trabajo que se desarrolla. Por lo anterior, la Secretaría Ejecutiva, a través de Lya González desarrollará un trabajo metodológico para recoger sus apreciaciones.

Lya González, saluda a todos/as informa que entregará unas tarjetas a los que se encuentran presencial y para quienes están conectados vía telemática, por favor entreguen sus opiniones vía chat.

La primera pregunta es:

1. ¿Cuáles son los aspectos positivos del trabajo realizado por el COSOC 2024? Destaque al menos dos o tres aspectos positivos.

- * Buscar los mecanismos de interacción, para generar encuentros de participación interna, y ciudadanía organizada.
- * Regularidad en el funcionamiento. / Aprendizaje y apoyo entre el equipo de consejeros/as
- * Entrega de información precisa sobre distintos temas. La participación de personeros de Gobierno sobre sus conocimientos específicos de sus cargos.
- * La interacción con autoridades y la Secretaría Ejecutiva del COSOC.
- * Las atenciones como el desayuno.
- * Excelente trabajo de parte del departamento de la DOS, considero que el profesionalismo y la participación de parte de los consejeros ha sido la apropiada, debemos seguir fortaleciendo la participación ciudadana

- * El trabajo ordenado y consensuado con los/as consejeros/as,
- * El conocimiento y aprendizaje de apoyo entre los consejeros y el equipo
- * Participación y permite a las organizaciones de la sociedad civil participar activamente en la toma de decisiones públicas, lo que fortalece la democracia y la transparencia.
- * Representación diversa del consejo, lo que garantiza una representación plural y diversa de los intereses y necesidades de la sociedad. Incidencia en la política pública de fortalecimiento de la sociedad civil.
- * Me encanta el equipo de trabajo (funcionarios públicos) que el COSOC tiene a disposición, muy agradecido ya que en cada oportunidad que he solicitado información me han atendido oportunamente.

2. ¿Cuáles fueron los aspectos negativos del COSOC en el 2024?

- * La discontinuidad del desayuno de bienvenida.
- * Acortar un poco cada sesión, porque desde mi perspectiva considero que es muy larga cada sesión.
- * No existe ningún financiamiento, no hay reembolsos etc.
- * Que no es itinerante, no descentraliza solo en Stgo. No todos/as tenemos permisos para asistir. No hay seguro. No garantiza nada en caso de accidente.
- * Es relevante que la participación de los COSOC no sea sólo consultiva, sino que sean resolutivos, esta demanda debe escalar en las distintas unidades pertinentes para en un futuro no muy lejano se pueda cumplir.
- * Mayor difusión de las prestaciones que entrega está secretaría. Simplificar los formularios que se entregan para postular a las diversas prestaciones.
- * Que el COSOC no cuente con recursos para costear los pasajes a Santiago desde regiones.
- * Los/as consejeros/as de regiones se ven imposibilitados de participar en Capacitaciones presenciales y no poder marcar presencias en actos y otros.
- * Falta de recursos para estar presente en sesiones de trabajos.

3. Mencione un compromiso que usted está dispuesto/a asumir para mejorar el funcionamiento del COSOC 2025.

- * Mayor acompañamiento en las Comisiones
- * En la RM realizar reuniones en las comunas, en al menos en 3 de ellas.
- * Buscar financiamiento para que los consejeros/as de regiones, puedan tener participación activa.

- * Trabajar en alianza con otros organismos (Ministerios, Universidades, etc) a fin de entregar a la comunidad información del trabajo que realiza este COSOC.
- * Capacitación a temas atinentes a nuestro rol como consejeros/as, como llevar la información a los territorios, y que las máximas autoridades locales lo aprueben. (leyes 20.500 y 20.609, LOC orgánica de Administración del Estado).
- * Dar bajada de la comunicación a nuestras organizaciones como se ha hecho hasta ahora. Por otro lado, complementar me en las necesidades que se requiere como consejo y consejera.
- * Considerar los viernes como día de sesión, sería más factible para viajar marcar presencia que es fundamental para poder estar más involucrada en las secciones y opiniones.
- * Debemos ser más autónomos en toma de decisiones o presentación de proyectos pues hubo una descoordinación de información con la presentación de la comisión participación y se perdió tiempo y trabajo por parte de nosotros. Estar más comunicados entre Secretaría y consejo para estos casos. Dejo claro que de un 100% ha sido excelente la comunicación de parte de secretaría en actas, reunión, y otros temas de interés. La idea es que las excepciones no pasen como el caso de la comisión.
- * Que el equipo de la Secretaría no pierda esa calidez y empatía demostrada para con nuestras organizaciones.
- * Comprometerte a participar activamente en las sesiones.
- * Compromisos específicos desarrollar proyectos que promuevan la participación ciudadana y la transparencia en la toma de decisiones públicas.
- * Comprometerse a capacitar y educar promoción de la inclusión: Comprometerse a promover la inclusión y la participación de grupos vulnerables en la toma de decisiones públicas.

Lya González agradece a los/as consejeros/as con sus opiniones.

José Miguel Donoso plantea la importancia de mejorar el trabajo como Consejo, como por ejemplo la mayor participación de los consejeros/os. Otro tema es la fecha de sesión próxima, si en enero o marzo 2025 y los días de encuentro o seguir los miércoles o viernes. Sergio Romero señala que es importante hacer una autocrítica como consejeros/as. Hay temas que son nuestra responsabilidad y apelo a que el próximo año podamos mejorar más nuestro trabajo.

Ricardo Klapp Santa Cruz propone que la próxima sesión sea a mediados de enero 2025. Jenny Linares Ulloa, plantea le preocupa se hagan efectuar más de una reunión del COSOC, lo segundo personalmente, si es un día viernes las sesiones, estén sean en la tarde.

Pablo Córdova Parra, agradece al equipo de Participación Ciudadana. Sin embargo, señala que se debe trabajar en el fortalecimiento de la relación entre consejeros/as y el gabinete ministerial.

Fernando Barraza Barraza, plantea que las presentaciones se efectúen en sesiones por medio.

José Miguel Donoso responde al consejero Barraza que el equipo del Observatorio que trabaja con ustedes los apoyará en las decisiones que tomen. Pero también es importante recordar que ustedes pueden autoconvocarse cuando deseen y reunirse cuando estimen conveniente.

Elizabeth Alegría agradece el apoyo del equipo técnico y a la directora del Observatorio, sin embargo, debe recalcar la necesidad de contar con recursos para viajar y de contar con mejor acceso internet. Cree importante efectuar una nueva reunión para cerrar estos temas.

Fernando Muñoz, se suma a los agradecimientos a la Secretaría Ejecutiva. También plantea la necesidad de trabajar con más autonomía, sin la necesidad de siempre pedir apoyo del equipo técnico para que nos pongan los temas.

Sergio Márquez Romero, recuerda que no se debe olvidar que el consejo está en el ministerio de la participación. Por tanto, se deben desarrollar acciones que fortalezcan la participación. Por ejemplo, cuando asistimos a la sesión del COSOC del Ministerio de Justicia, surgió la idea de un encuentro de COSOC metropolitano o nacional de los COSOC Ministerial. Cree que ese encuentro debe ser coordinado y liderado por nosotros.

También planteó sesionar el 15 de enero del 2025 para programar y mejorar el trabajo del COSOC, se vota la moción y se acuerda sesionar el 15 de enero.



CIERRE DE LA SESIÓN

Termina la sesión a las 12:45 hrs.

TABLA 8° SESIÓN 2024 CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

Fecha:	Miércoles 27 de noviembre del 2024
Lugar:	Villavicencio 337, Barrio Lastarria.
09:30 horas	Saludos de bienvenida.
09:40 horas	Aprobación acta anterior.
09:45 horas	Presentación Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, SEGEGOB, Céline Auth Ramírez.
10:30 horas	Presentación jornada de trabajo de evaluación y proyección trabajo COSOC.
11:00 horas	Coffee break
11:10 horas	Continuación jornada de trabajo.
13:00 horas	Cierre de sesión.