Ministerio Secretaría General de Gobierno

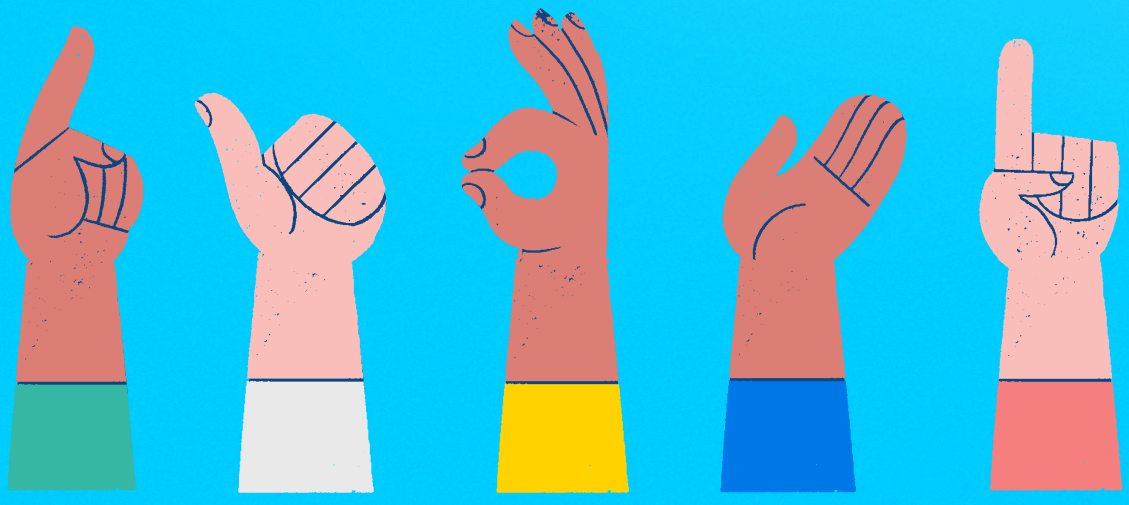
Gobierno de Chile

Acta Sesión Ordinaria

N°81

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO



I. FICHA DE LA SESIÓN:

Lugar: Observatorio de Participación Ciudadana y No Discriminación.
Inicio: 15:30 horas.
Término: 17:00 horas.
Fecha: 28 de noviembre 2025.

II. CONSEJEROS/AS ASISTENTES:

1) **Fernando Barraza Barraza.**
2) **Sergio Márquez Romero.**
3) **Pablo Córdova.** (Telamático)
4) **Nancy Arredondo Acuña.**
5) **Maritza Venegas C.** (Suplente)
6) **Jackeline González Saldivia.** (Telemático)
7) **Juan Talamilla.** (Telemático)
8) **Jenny Linares Ulloa.**
9) **Pakari Zúñiga.** (Telamático)
10) **Elena Lozano.** (Suplente)

INASISTENCIAS JUSTIFICADAS:

1) **Elizabeth Alegría Araneda**
2) **Javier Velásquez Araya.**
3) **Lucia Varas.**
4) **Ricardo Klapp.**
5) **Fernando Muñoz.**

INASISTENCIAS SIN JUSTIFICAR:

1) **Julián Guzmán Mejía**

REPRESENTANTES MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO:

- **Daniela López Leiva,** Directora del OPCND-MSGG
- **José Miguel Donoso Trigo,** Secretario Ejecutivo COSOC-MSGG
- **Marcelo Olguín Moreno,** Secretario de Actas COSOC-MSGG

III. DESAROLLO DE LA SESIÓN:

Inicio de la Sesión

Sergio Márquez Romero, saluda a los/as consejeros/as presentes que participan de manera presencial y telemática, a la Directora del Observatorio de Participación Ciudadana Daniela López Leiva y su equipo técnico.

IV. APROBACIÓN ACTA ANTERIOR:

Sergio Márquez Romero, solicita aprobación del acta anterior. Los integrantes del COSOC aprueban por unanimidad el acta de la sesión del 24 de octubre 2025.

V. PRESENTACIÓN PMG DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

La presentación es realizada por Carmen Cox Sáez, Jefa Unidad de Planificación y Control de Gestión y Céline Auth Ramírez, Jefa Oficina de Atención Ciudadana del Ministerio Secretaría General de Gobierno, quienes agradecen la oportunidad de efectuar la presentación.

Contextualizan señalando el estado de avance del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Carmen Cox, explica que el sistema está diseñado en 4 etapas: a) diagnóstico, b) definición de una política de calidad de servicio, c) implementación del plan de mejoramiento y d) la evaluación de calidad del servicio.

El diagnóstico institucional 2025 identifica fortalezas (digitalización de trámites, mejoras en canales de atención, trabajo con organizaciones sociales), así como brechas en accesibilidad digital, comunicación interna, interoperabilidad y uso de canales de contacto, además de limitaciones en infraestructura y competencias para la atención ciudadana. Sobre esa base, se formula una política de calidad centrada en transparencia, inclusión, enfoque de género y atención a las necesidades y expectativas de las personas usuarias.
El plan de Mejoramiento elaborado en 2024 fue implementado y ejecutado entre marzo y noviembre de 2025, estuvo compuesto por 11 actividades.

Actividades y resultados obtenidos

- Elaborar y ejecutar un plan de trabajo que aborde las definiciones de estándares mínimos de atención a personas usuarias de los productos y servicios del Ministerio Secretaría General de Gobierno. Resultado obtenido: 100% (7/7)
- Realizar 3 difusiones en redes sociales, durante el año, de productos, servicios y/o oferta programática con que cuenta el Ministerio Secretaría General de Gobierno. Resultado Obtenido: 100% (3/3)
- Publicar las fichas de evaluación de las personas postulantes a los fondos concursables ministeriales, en la plataforma de postulación. Resultado Obtenido: 100% (3.043/3.043)
- Incorporar los productos ministeriales en el formulario de ingreso del canal web de la Oficina de Atención Ciudadana. Resultado Obtenido: 100% (12/12)
- Detectar si las páginas Web ministeriales, contienen las recomendaciones del Kit Digital y los componentes de Accesibilidad Universal Web, así como la estandarización de los canales de contacto para las personas usuarias. Resultado Obtenido: 36% (4/11)
- Realizar el levantamiento de los canales informales y formales de comunicación ministerial que no correspondan a la Oficina de Atención Ciudadana, según área de trabajo responsable, para fortalecer el conducto regular de comunicación entre la ciudadanía y el servicio. Resultado Obtenido: 86,2% (25/29)
- Realizar un diagnóstico de las necesidades de cada una de las oficinas OIRS a nivel nacional, con el propósito de detectar las brechas para la accesibilidad universal y formular una evaluación técnica-económica de las mismas. Resultado Obtenido: 100% (15/15)
- Generar capacitaciones en la línea de mejorar las competencias y habilidades del personal de la institución que atiende personas usuarias (Lengua de señas, habilidades socioemocionales, etc.). Resultado Obtenido: 100% (1/1)
- Realizar capacitación al personal de la institución que realice publicaciones en las plataformas digitales ministeriales sobre Kit Digital y SEO. Resultado Obtenido: 81,25% (39/48)

- Generar reuniones con el personal de la OIRS de cada una de las SEREMIS, con el fin de fortalecer las habilidades transversales. Resultado Obtenido: 100% (5/5)
- Realizar el levantamiento de las encuestas de satisfacción usuaria por los trámites, productos y servicios ministeriales, que realizan en las divisiones o unidades, con el propósito de generar una estandarización de las variables de evaluación de la satisfacción usuaria. Resultado Obtenido: 33,33% (3/9)

Se abordaron las dificultades y holguras para la implementación del Plan de Mejoramiento 2025, señalándose como dificultades la resistencia a generar iniciativas fuera de las funciones propias del funcionariado, falta de valoración en los cambios que implican en el PMG sobre la calidad del servicio en el funcionariado que no es partícipe del comité y los avances tecnológicos. Entre las condiciones favorables se señalan la comunicación efectiva, flexibilidad del personal, lineamientos normativos de la Red, tendencias sociales favorables y el compromiso de las jefaturas y equipos en desarrollar las actividades que se requerían cambios, pese a la resistencia inicial planteada en las dificultades.

Plan de Mejoramiento 2026 - 2028

El plan de mejoramiento 2026–2028 define un objetivo general orientado a mejorar la calidad del servicio y la experiencia usuaria, fortaleciendo un servicio participativo, eficiente, igualitario, no discriminatorio, accesible y transparente en espacios digitales y canales de contacto. Se estructura en cuatro objetivos específicos:

a. Mejorar la entrega de servicios fortaleciendo competencias técnicas y de atención del personal.

b. Mejorar la experiencia usuaria en trámites, servicios y productos digitales, asegurando registro y mejora continua.

c. Aumentar las instancias de retroalimentación de la ciudadanía.

d. Incrementar la accesibilidad universal en la atención ciudadana

El plan considera 16 actividades, sin requerir mayormente recursos adicionales, y seis indicadores de desempeño, reclamos, SAIP y satisfacción usuaria, con metas cuantificables para el período 2026–2028.

Actividades

- Mejorar la entrega de servicios, desarrollando un programa de difusión anual de sensibilización sobre la importancia de los servicios centrados en las personas y su experiencia con nuestra institución, así como el rol de las y los funcionarias/os públicas. (2026 - 2027).

- Mejorar la entrega del servicio realizado por las OIRS a nivel nacional, desarrollando un programa anual de formación para Encargadas/os OIRS SEGEGOB en torno a la empatía, escucha activa y comunicación efectiva, entre otras herramientas de atención. (2026)

- Mejorar el servicio que entrega la institución en las ferias de servicios, MovilizaDOS, entre otros, desarrollando un programa anual de formación para los equipos SEGEGOB que interactúan con personas usuarias en actividades en terreno, en torno a la empatía, escucha activa y comunicación efectiva, entre otras herramientas de atención. (2027)

- Incrementar las habilidades de las y los funcionarios para atender a las personas usuarias a través del desarrollo de un programa de difusión anual de sensibilización sobre la relevancia de la retroalimentación de las personas usuarias y su experiencia. (2028)

- Mejorar la entrega de los servicios, trámites y productos de nuestra institución, desarrollando espacios de formación para el personal de la institución que interactúa con personas usuarias y organizaciones de la sociedad civil, en relación a buenas prácticas en el servicio público, prejuicios y tips prácticos de mejora de la atención institucional. (2028)

- Facilitar la consulta de las personas usuarios a través de la publicación de un directorio de los canales de contacto ministeriales y actualización de aquellos referidos a los fondos publicados en el Portal de Fondos. (2026 - 2027)

- Facilitar la consulta de las personas a través de la publicación de preguntas frecuentes asociadas al Ministerio y la configuración de un ChatsBot con Inteligencia Artificial. (2027 – 2028)

- Difundir el canal de contacto, donde las personas usuarias y organizaciones de la sociedad civil puedan dirigir sus reclamos, desde las diferentes áreas, en base al levantamiento de canales realizado en el plan de mejoramiento 2025 y su respectiva actualización. (2026 - 2027)
-
- Realizar una instancia participativa con las personas usuarias de nuestros trámites, servicios y oferta programática, para evaluar los estándares de calidad. (2026)

- Definición y difusión a la ciudadanía de un decálogo de atención y entrega de servicios SEGEGOB, en base al levantamiento interno realizado en 2025 e instancia participativa de 2026. (2027 - 2028)

- Optimizar los servicios de la institución identificando oportunidades de mejoras a través de la aplicación de una encuesta de satisfacción usuaria estandarizada para trámites, servicios y/o oferta programática del ministerio de manera permanente. (2027 - 2028)

- Incluir la voz de la ciudadanía con el fin de optimizar las plataformas digitales de la institución, a través de una encuesta estandarizada de usabilidad de plataformas de los trámites digitales, que permita identificar permanentemente oportunidades de mejoras. (2028)

Céline Auth Ramírez, Jefa Oficina de Atención Ciudadana y Carmen Cox Sáez, Jefa Unidad de Planificación y Control de Gestión, agradecen la oportunidad de presentar el plan ante el COSOC y quedan a disposición de los consejeros/as para preguntas de estos:

El Presidente del COSOC abre la palabra a los consejeros y consejeras.

Fernando Barraza preguntas si este plan es para todos los ministerios o sólo concierne al Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Carmen Cox Sáez, Jefa Unidad de Planificación y Control de Gestión responde que el plan es sólo para el Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Juan Talamilla felicita la presentación de las funcionarias. Pregunta si el plan se relaciona con la Ley N° 21.180 de transformación Digital del Estado.

Carmen Cox Sáez, responde que son complementarios el plan y la ley que señala el consejero. El mismo equipo que está a cargo de la Ley de Transformación Digital, es el mismo comité a nivel interno, es el que lleva la gobernanza del comité de calidad y el mismo que lleva la ley de transformación digital.

Respecto del punto 4to, sobre inclusión, Juan Talamilla, pregunta ¿si tiene que ver con los temas de accesibilidad en los medios digitales? (La pregunta va enfocada a la inclusión a personas discapacidades diferentes, por ejemplo, con adaptaciones de letras, fondos y tamaños adecuados).

Carmen Cox Sáez responde que en el diagnóstico que se realizó este año, está la información y están las brechas detectadas, pero como se cruza justamente con el PMG de transformación digital, el insumo de las modificaciones se las enviamos a ese PMG, ya que por es vía se deben hacer las modificaciones del sitio web principal que es www.msgg.gob.cl y del sitio que es del servicios que es atención ciudadana.

Sergio Márquez Romero, agradece la presentación de Carmen Cox Sáez, Jefa Unidad de Planificación y Control de Gestión del MSGG y Céline Auth Ramírez, Jefa Oficina de Atención Ciudadana.



VI. PRESENTACIÓN DE FELIPE TOMBOLINI DEL CIRCULO DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS REVISIÓN PDL SOBRE LA MODIFICACIÓN DE LA LEY 20.500

Felipe Tombolini agradece la invitación e inicia la presentación señalando que la Ley N°20.500 se presenta como proyecto en el gobierno del ex presidente Ricardo Lagos, también en ese período, se crea el primer Consejo de Participación Ciudadana. Posteriormente, durante el primer mandato de la expresidenta Bachelet, el proyecto de ley se mantuvo en Comisión Mixta, posteriormente, se transforma en ley en el primer gobierno del presidente Sebastián Piñera.
El gobierno del presidente Gabriel Boric envió al Congreso un proyecto que busca modificar la Ley N° 20.500, el cual se encuentra actualmente en tramitación en el Congreso Nacional.

Análisis del Proyecto de Ley
El plan de mejoramiento 2026–2028 define un objetivo general orientado a mejorar la calidad del servicio y la experiencia usuaria, fortaleciendo un servicio participativo, eficiente, igualitario, no discriminatorio, accesible y transparente en espacios digitales y canales de contacto. Se estructura en cuatro objetivos específicos:

a) En la modificación a la Ley N°19.032 (art. 1 MSGG), el Ministerio Secretaría General de Gobierno “podrá” actuar como órgano de participación. Este formula la relación con la sociedad civil como posibilidad discrecional y no como obligación legal, debilitando el carácter garantista del derecho.
b) Se mantiene la ambigüedad sobre la obligatoriedad de constituir COSOC y su rol efectivo más allá de la cuenta pública. Esto permite que muchos órganos los reduzcan a un mero trámite, sin incidencia real y sin resguardar el valor de este instrumento para favorecer una participación descentralizada y pertinente.

c) NO se avanza hacia mecanismos de participación vinculantes ni se regula con precisión en qué etapas del ciclo de las políticas públicas debe materializarse la participación. La experiencia comparada muestra que la eficacia de los procesos públicos participativos está directamente relacionada con su capacidad de incidir en decisiones concretas.
d) No contempla un régimen claro de exigibilidad o responsabilidad jurídica en caso de incumplimiento de los deberes de participación por parte de los organismos del Estado mandatados a ello.
e) La reforma de ley contempla un financiamiento poco claro en lo relativo al funcionamiento del COSOC, sin considerar las múltiples tareas y etapas que requiere el desarrollo esta instancia, en cuanto mecanismo angular de la participación ciudadana en la gestión pública. Además, no existe claridad respecto del financiamiento de los otros mecanismos de participación contemplados por la ley (acceso a la información relevante, consultas ciudadanas, cuentas públicas participativas).
f) La reforma de ley no contempla el ejercicio de otros mecanismos innovadores de la participación ciudadana en la gestión pública. los cuales no han sido considerados y sobre los cuales tampoco se deja pie para un eventual reconocimiento (marcha blanca), que signifique su posterior incorporación a la normativa vigente y a la ley. Ejemplo de ello son Las Cartas Ciudadanas municipales o cartas de Servicios Municipales, las cuales, en cuanto mecanismo para la gestión participativa local, ya lleva un periodo de quince (15) años de transición e implementación piloto por parte de la SUDERE, sin ningún indicio en lo relativo a convertirse en política pública".

De manera de facilitar la discusión, proponemos la realización de un seminario de participación ciudadana liderado por la Cámara de Diputados en conjunto con universidades y organizaciones de la sociedad civil. El propósito de este seminario es facilitar una reflexión crítica sobre la evolución de la participación ciudadana, fomentar el diálogo entre actores relevantes, y ampliar la reflexión con aportes a la propuesta legislativa presentada por ejecutivo en lo relativo a la ley 20.500.

ACTORES INSTITUCIONALES CONSIDERADOS

Cámara de diputados
Universidad de chile.
CHILECOSOC.
CONFUCAM.
FEMUC.
CONFUCH
ECO BARRIOS
Fundación PROBONO
Círculo de Políticas Participativas

Sergio Márquez Romero, agradece la presentación de Felipe Tombolini y abre la palabra a consejeros y consejeras que deseen opinar.

Jenny Linares consulta manifiesta duda sobre el futuro avance del Proyecto de Ley, sin embrago valora la el trabajo que realizan.

José Miguel Donoso, plantea y les recuerda que en la última sesión del COSOC, sobre la oportunidad que tienen en sus manos de opinar sobre el proyecto de ley en discusión en el Congreso, sin embargo, a la fecha, como parte del equipo de asesoría técnica y como secretario ejecutivo de este COSOC, aún no recibimos un documento de propuestas o análisis del Proyecto de Ley.

El presidente del COSOC hace un mea culpa respecto del hecho que el COSOC aún no generado una propuesta respecto del proyecto de ley que modifica la norma vigente 20.500. Sugiere que para la próxima semana se envíen todos sus aportes sobre este tema.

José Miguel Donoso, le solicita al presidente del COSOC escriba en el WhatsApp del COSOC que "como acuerdo de los consejeros/as se da este nuevo plazo para entregar aportes" nosotros redactamos el documento final con dichos aportes. Lo que no podemos hacer nosotros es elaborar una propuesta.



CIERRE DE LA SESIÓN

A las 17:15 horas finaliza la sesión.

TABLA 9° SESIÓN 2025
CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL
MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

Fecha:	Viernes 28 de noviembre 2025.
Lugar:	Villavicencio 337, Santiago.
15:00 horas	Saludos de bienvenida Sergio Márquez, presidente del COSOC y Daniela López Leiva, directora Observatorio de Participación Ciudadana y No Discriminación.
15:10 horas	Aprobación del acta anterior.
15:15 horas	Presentación PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Céline Auth Ramírez, Jefa Oficina de Atención Ciudadana, y Carmen Cox Sáez, Jefa Unidad de Planificación y Control de Gestión, SEGEGOB.
16:00 horas	Revisión PDL modificación Ley 20.500, Felipe Tombolini, Círculo Políticas Públicas Participativas.
16:45 horas	Puntos varios.
17:00 horas	Cierre de la sesión.