

ACTA SESIÓN N°4 2024

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL SECTOR VIVIENDA Y URBANISMO

REGIÓN DEL BIOBÍO

(Periodo 2023-2025)

FECHA: 16/08/2024

HORA: 15:00 a 17:07

LUGAR: Modo virtual, Plataforma Teams

PARTICIPANTES:

- Roxana Sánchez S; Presidenta COSOC
- Pedro Urrutia; Secretario COSOC
- Marión Loreto Alveal; Consejera COSOC
- María Luz Gajardo, Directora SERVIU Región del Biobío
- Fernando Flores; Analista Programación Física y Control SERVIU Región del Biobío
- Vicente Guzman; Jefe de Asentamientos Precarios SERVIU Región del Biobío
- Paulina Barrera, Encargada de Participación Ciudadana, Secretaria de actas y Ejecutiva COSOC SERVIU Biobío

TEMAS DE LA REUNIÓN

1. Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría
2. Calendario de Actividades
3. Recalendarización de Talleres
4. Taller de Asentamientos Precarios
5. Varios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La sesión comienza con el saludo de María Luz Gajardo, directora del SERVIU, región del Biobío quien como primer punto pregunta acerca de alguna situación que les preocupe y quieran exponer en esta instancia; ante esta consulta doña Marión Alveal consejera, pregunta por la situación que ha mantenido durante varios días en movilización al personal del Ministerio de Vivienda; la directora responde señalando que el paro tiene un carácter nacional más que regional y se debe a solicitudes de aumento de grados de algunos funcionarios y funcionarias, pero que se hizo un esfuerzo por atender a las situaciones más críticas y urgentes a través de sistemas de turnos; así mismo, señala que si el COSOC conoce de alguna situación crítica la informe a través de Participación Ciudadana para responder oportunamente.

Doña Roxana Sanchez, presidenta del COSOC, pregunta por reunión suspendida en el eje Colon de la comuna de Talcahuano, señalando que esta actividad fue suspendida por tercera vez y que en la última instancia se dio aviso con tan solo 20 minutos de anticipación; ante esta situación la directora solicita las disculpas

TEMAS DE LA REUNIÓN

correspondientes, señalando que ya se conversó con los funcionarios y funcionarias responsables para que este tipo de situaciones no vuelvan a ocurrir, así mismo, solicita se extiendan las disculpas a las vecinas y vecinos que resultaron afectados.

Don Pedro Urrutia, secretario del COSOC, saluda a los asistentes y se disculpa por no asistir al último taller convocado, señalando que está capacitándose en temáticas de prevención de consumo de alcohol y drogas; ante esto directora señala que tenemos un convenio con SENDA que se puede hacer llegar para su lectura.

Luego se entrega la palabra a Fernando Flores del equipo de programación física y control quien expone acerca del sistema de calidad y experiencia usuaria, presentando los objetivos y acciones, los consejeros preguntan con quienes se hizo el diagnóstico y por la fiabilidad de los datos, a lo que se responde que se utilizó una metodología aleatoria que señalaba la elección de las personas encuestadas.

Dentro de las propuestas del COSOC se destaca: evaluar inmediatamente después de la atención; se sugieren buzones de sugerencias, mayor coordinación entre equipos, se requiere considerar el diseño de acceso universal, tener información antes que se publique en los medios de comunicación, necesidad de procurar por la salud mental de los funcionarios y funcionarias.

Se entrega la palabra a Vicente Guzmán, Jefe de Asentamientos precarios de la región del Biobío, quien comienza entregando cifras que dan cuenta de la situación en la región, destacando que existen 156 campamentos que conforman 7.122 hogares; así mismo señala posibles soluciones y necesidad de involucrar a otros actores en esta tarea. Don Pedro Urrutia pregunta si existen campamentos en la comuna de Tucapel, a lo que se responde que existen 2, esto es Santa Elvira de Colcura y La Pera. Se hace un análisis de la situación de los campamentos, coincidiendo la opinión que las voluntades permiten hacer grandes obras.

Se revisa el calendario de actividades, reprogramando algunas de ellas, aprobándose el calendario y que la quinta sesión del COSOC se realice de manera virtual.

Se finaliza la sesión a las 17:07 hrs agradeciendo a las partes su participación.

Acuerdos:

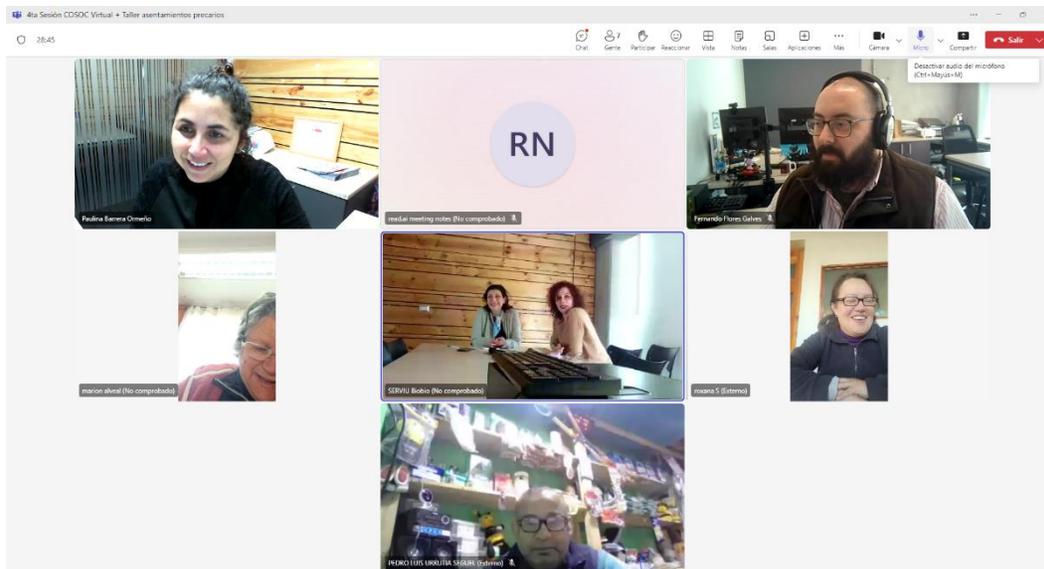
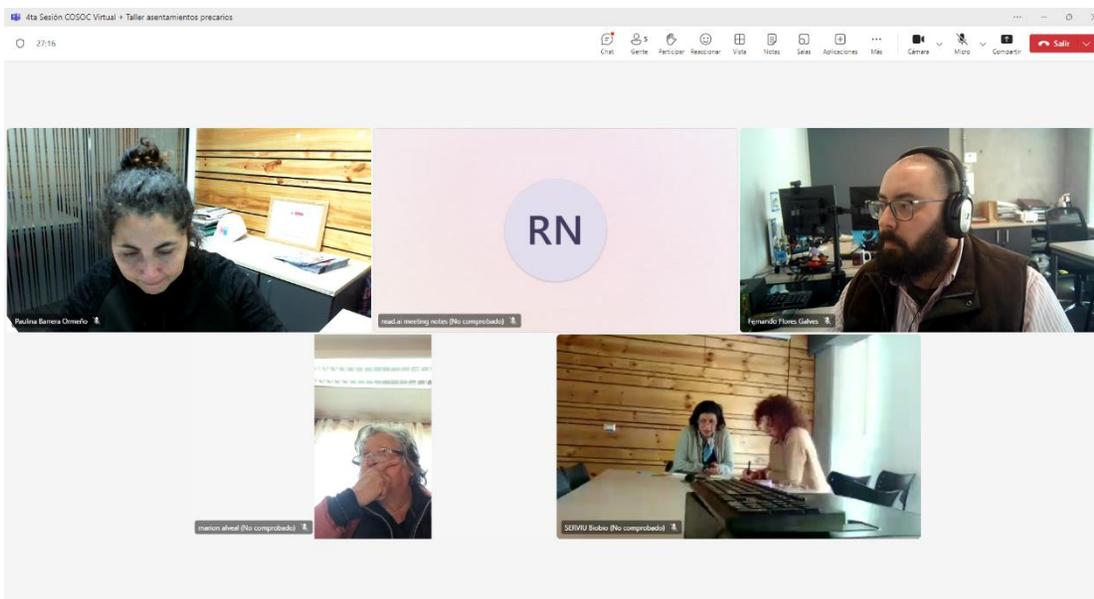
Se acuerda dejar dudas o propuestas de acciones del sistema de calidad y experiencia usuaria, a través de, la unidad de participación ciudadana.

Se acuerda compartir PPT.

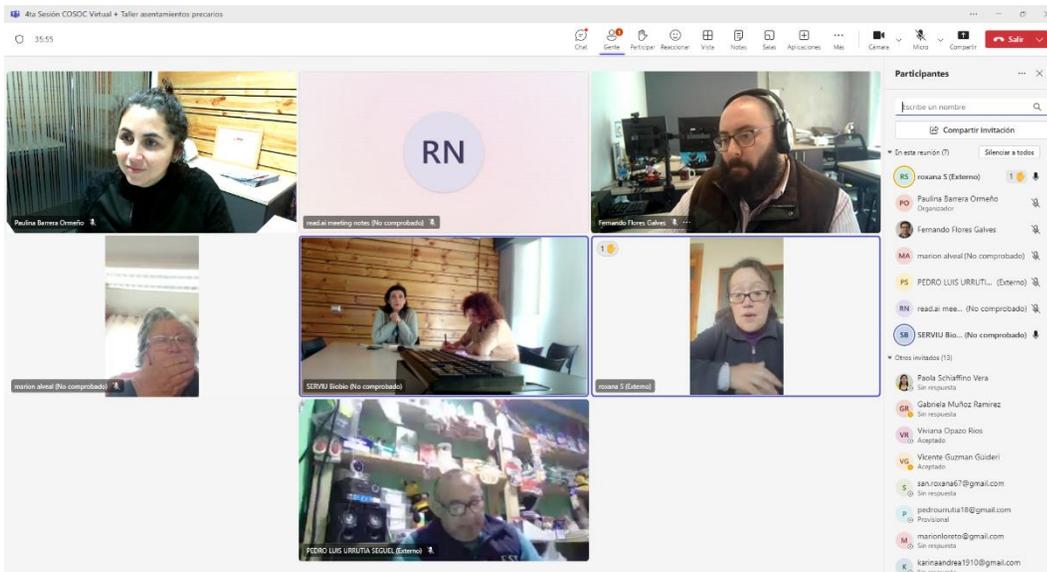
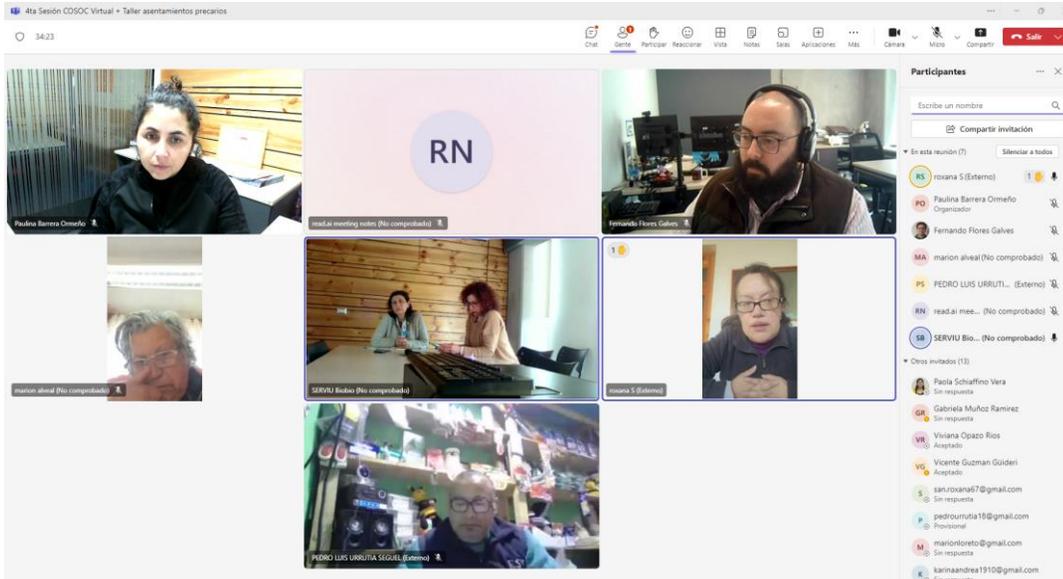
Se aprueba calendario de actividades y se compromete participación en actividades

TEMAS DE LA REUNIÓN

Registro Fotográfico (incluye asistentes por modalidad virtual)



Acta de sesión Consejo de la Sociedad Civil, SERVIU Región del Biobío





4ta Sesión COSOC Virtual - Taller asentamientos precarios

4348

Control Sesión Chat Compartir Responder Vista Notas Sair Aplicaciones Más

Receptor audio del micrófono (Ciri-Mayo-M)

Compartir invitación

En esta reunión (8)

- Paulina Barrera Ormeño Organizador
- Fernando Flores Galves
- marion alv... (No comprobado)
- PEDRO LUIS URRUTU... (Externo)
- read.ai mee... (No comprobado)
- rosana S (Externo)

Otros invitados (3)

- Paola Schiaffino Vera Sin respuesta
- Gabriela Muñoz Ramirez Sin respuesta
- Viviana Opazo Rios Aceptado
- Vicente Guzman Guideri Aceptado
- sanrosana57@gmail.com Sin respuesta
- pedrounuta18@gmail.com Provisional
- marionlorero@gmail.com Sin respuesta
- karinaandrea1910@gmail.com Sin respuesta
- gallardoloco21@gmail.com Sin respuesta

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Agosto 2024

4ta Sesión COSOC Virtual - Taller asentamientos precarios

5049

Control Sesión Chat Compartir Responder Vista Notas Sair Aplicaciones Más

Participantes

En esta reunión (8)

- Paulina Barrera Ormeño Organizador
- Fernando Flores Galves
- marion alv... (No comprobado)
- PEDRO LUIS URRUTU... (Externo)
- read.ai mee... (No comprobado)
- rosana S (Externo)

Otros invitados (3)

- Paola Schiaffino Vera Sin respuesta
- Gabriela Muñoz Ramirez Sin respuesta
- Viviana Opazo Rios Aceptado
- Vicente Guzman Guideri Aceptado
- sanrosana57@gmail.com Sin respuesta
- pedrounuta18@gmail.com Provisional
- marionlorero@gmail.com Sin respuesta
- karinaandrea1910@gmail.com Sin respuesta
- gallardoloco21@gmail.com Sin respuesta

ETAPA 2: Definir Política de CSEU y Plan Anual de Mejoramiento de la CSEU

Política y Plan Anual de Mejoramiento, Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

PRINCIPIOS ORIENTADORES

- Compromiso del personal
- Enfoque en el usuario
- Mejora continua
- Realismo
- Integración

4ta Sesión COSOC Virtual - Taller asentamientos precarios

46:37

Controlar Seguridad Chat Compartir Participar Reaccionar Vista Notas Sitios Aplicaciones Más

Participantes

Escribe un nombre

Compartir invitación

En esta reunión (8)

- Paulina Barrera Cordero Organizador
- Fernando Flores Galves
- marion alvear (No comprobado)
- PEDRO LUIS URREUTIA SEGUEL, E...
- readal mee... (No comprobado)
- rosana S (Externo)

Otros invitados (10)

- Paola Schaffino Vera Sin respuesta
- Gabriela Muñoz Ramirez Sin respuesta
- Viviana Opazo Ríos Aceptado
- Vicente Guzman Gudiño Aceptado
- tanrosana7@gmail.com Sin respuesta
- pedroumota1@gmail.com Profesional
- marconlorenzo@gmail.com Sin respuesta
- karinaandrea1910@gmail.com Sin respuesta
- gallardolicea21@gmail.com Sin respuesta

Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (SCSEU)

Recuperación de la confianza en las instituciones públicas

La modernización, transformación e innovación en el Estado debe estar enfocada en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas.

Expectativas: Lo que espera del Servicio

Servicio percibido: Lo que recuerda de la experiencia vivida

Grado de satisfacción

Servicio Entregado: Lo que hacemos

Diseño y estándares: Lo que decidimos hacer

Percepción de expectativas: Lo que decidimos entregar

Personas Usuarias

Comunicación del Servicio: Lo que decimos que hacemos

Organización

4ta Sesión COSOC Virtual - Taller asentamientos precarios

01:32:29

Controlar Seguridad Chat Compartir Participar Reaccionar Vista Notas Sitios Aplicaciones Más

Detalle de las Provincias de Concepción | Biobío | Arauco

Provincia de Concepción	Provincia de Arauco	Provincia de Biobío
92	40	24
4.857 Hogares	1.536 Hogares	729 Hogares

¿Qué se entiende por campamento?

2011 - 2022: Conjunto de 8 o más hogares que habitan en posesión irregular de un terreno, carencia de algún servicio básico y cuyas viviendas son precarias, y se encuentran agrupadas y contiguas.

*Resultados hasta marzo 2022

Chat de la reunión

invitado a la reunión.

readal mee... (No comprobado) 15:01:11: readal mee... (No comprobado) added readal mee... (No comprobado) to the meeting (recording enabled). Type "read stop" to disable, or "opt out" to delete meeting data. View Privacy Policy: https://www.read.ai/pp

marion alvear (No comprobado) fue invitado a la reunión.

Sala de reuniones 6 fue invitado a la reunión.

SERVIU Biobío (No comprobado) fue invitado a la reunión.

rosana S (Externo) fue invitado a la reunión.

SERVIU Biobío (No comprobado) abandonó el chat.

16:02

Tener en consideración que Nos quedan 10 minutos para que se concrete Vicente de asentamientos precarios

Fernando Flores Galves 16:02

gracias Paulina

readal mee... (No comprobado) abandonó el chat.

Escribe un mensaje

