
ACTA SESIÓN N°3 AÑO 2025

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL SECTOR VIVIENDA Y URBANISMO

REGIÓN DEL BIOBÍO

(Periodo 2023-2025)

FECHA: 10/07/2025

HORA: 11:00 a 13:00

LUGAR: SERVIU Biobío, Avda. A. Prat 575, Concepción

PARTICIPANTES:

1. Roxana Sánchez S; presidenta COSOC
2. Marión Loreto Alveal; consejera COSOC
3. Mireya Gallardo; consejera COSOC
4. Camila Pardo Cortéz; oficina local de la Niñez
5. Eleazar Oliva; Oficina Local de la Niñez
6. Florencia Llanos; oficina local de la Niñez
7. Mario Pavez Maturana, UCAM Concepción.
8. Francisca Leighton Rivera, Trabajadora Social de Consultora Lopetegui de Mercado Central de Concepción.
9. Paulina Barrera, enc. participación ciudadana, secretaria de actas y ejecutiva COSOC SERVIU Región del Biobío.
10. Fernando Flores, analista dpto. programación física y control, SERVIU Región del Biobío.
11. Cefora Rojas, practicante, unidad de participación ciudadana SERVIU Región del Biobío.
12. Loreto Mella Contreras; analista social mercado central, Serviui Región del Biobío
13. Viviana Opazo, analista unidad de comunicaciones SERVIU Región del Biobío.
14. Gabriela Muñoz Ramirez, jefa de gabinete SERVIU Región del Biobío

TEMAS DE LA REUNIÓN
<ol style="list-style-type: none">1. Plan de Sistema de Calidad y Experiencia Usuaría 2026.2. Diseño Mercado Etapa 2.3. Calendario de actividades.

TEMAS DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se da inicio a la tercera sesión del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) del SERVIU Región del Biobío, correspondiente al año 2025, con el saludo de Paulina Barrera, encargada de Participación Ciudadana, quien agradece la asistencia a los representantes de las instituciones invitadas, al COSOC y a los estudiantes que son parte de Oficina Local de la Niñez y que representan la voz de niños, niñas y adolescentes de toda la región. Posteriormente se informan los temas a tratar: El plan de Sistema de Calidad y Experiencia Usuaría 2026. El Calendario de Actividades y el proyecto de Diseño del Mercado Central de Concepción - Etapa 2. Las y los participantes se presentan, manifestando su disposición a trabajar e involucrarse activamente en las temáticas de la reunión.
2. Don Fernando Flores, realiza la presentación del Plan de Calidad y Experiencia Usuaría 2026, que se viene trabajado desde 2024, que actualmente se encuentra en la etapa de diagnóstico de brechas, identificando fortalezas, debilidades, puntos críticos, riesgos y ámbitos prioritarios de mejorar la experiencia a nivel usuario de las personas que reciben servicios del estado. Se menciona la implementación de una encuesta presencial y digital (código QR) para que la ciudadanía aporte ideas. Entre los aportes más recurrentes se destacan: necesidad de incorporar lengua de señas en funcionarios/as, documentos en braille, mejoras en la información sobre programas habitacionales, y material más inclusivo para personas con discapacidad. También se informa sobre próximas acciones como charlas para funcionarios/as enfocadas en mejorar la atención desde un enfoque inclusivo.
3. Sra. Loreto enfatiza la importancia de difundir las consultas por todos los canales disponibles, incluyendo el apoyo de los municipios. Se plantea la necesidad de fortalecer la relación con los municipios, aprovechando su capacidad de difusión.
4. La Sra. Marión consulta si existe seguimiento o un sistema de almacenamiento de información respecto de las inquietudes a nivel usuario de la ciudadanía y de temáticas de inclusión. Don Fernando Flores, responde que existe un seguimiento interno desde la Unidad de Controlaría Interna, quienes llevan el control de las temáticas mediante datos, registro de tiempos de respuesta de información al usuario, etc., además, evalúan temáticas y dudas que ingresan a la página del SERVIU, de la cual obtienen información.
5. La Sra. Loreto propone incorporar un enfoque que considere las cargas psicológicas de las y los usuarios, evaluando también el perfil y la predisposición emocional de quienes acuden al SERVIU.
6. Se aborda la importancia de también evaluar y capacitar psicológicamente a los y las funcionarios/as, para que puedan seguir brindando una atención de calidad respecto del tipo de atención que brindan a los usuarios.
7. Viviana analista del área de comunicaciones del SERVIU, menciona que hace poco se aplicó una encuesta a los ciudadanos que asisten al SERVIU y sobre la atención que brinda en sus independencias, cuyos resultados mostraron satisfacción por el usuario. También, destaca el trabajo y los esfuerzos implementados por SERVIU, como el uso de textos con audio y lengua de señas para grupos con requerimientos especiales.
8. Finalizando el primer tema, don Fernando se compromete a enviar el informe expuesto para que las y los consejeros puedan revisarlo y entregar sus ideas, como sugerencias para mejorar e incorporar en el Diagnóstico de brechas del plan.

TEMAS DE LA REUNIÓN

9. Posteriormente la encargada de Participación Ciudadana e Inclusión Social, Paulina Barrera hace revisión del calendario de actividades: Presenta y comenta las principales actividades programadas, entre ellas: la Cuenta Pública 2025, la jornada para representantes de campamentos de la Municipalidad de Lota. Además, se informa de las actividades con motivo del Mes de la Dirigencia, previstas para agosto y septiembre, enfocadas en jornadas de diálogos para dirigentes. Se solicita que el consejo invite entre sus comunidades a dirigentes y que puedan confirmar asistencia para facilitar la logística, considerando traslados y alimentación. El consejo mostró mucho interés y motivación en las futuras jornadas, agradeciendo que se generen instancias de reunión y de aprendizaje para los dirigentes, valorando enormemente la realización de los futuros diálogos que serán de gran aporte para las funciones, actividades que realizan y enfrentan día a día los y las dirigentes sociales.
10. Se menciona a los asistentes el lanzamiento de la segunda encuesta de Consulta Ciudadana del Proyecto de Diseño del Mercado Central de Concepción, se pide a los asistentes que puedan participar en ella y difundir entre sus comunidades.
11. Posteriormente, Francisca Leiva, Trabajadora Social, profesional de la Consultora Lopetegui, expuso sobre los avances de la etapa 2 del diseño del Proyecto del Mercado Central de Concepción, que contempla la recuperación del edificio, la propuesta de infraestructura y el diseño de la gestión a nivel urbano y social. Menciona que, hasta la fecha de la reunión, la encuesta ciudadana ha recogido más de 1.000 opiniones. Entre los principales resultados preliminares se destacaron las siguientes aspiraciones ciudadanas para el Mercado:
 - La presencia de locales con gastronomía local y conceptos de cocinerías.
 - Espacio cultural, musical e iniciativas comunitarias dentro del Mercado.
 - Venta de productos locales y artesanales.
 - Promoción del patrimonio e identidad regional.
 - Que se ofrezcan servicios con carácter propio y regional.
12. Las y los participantes realizaron aportes relevantes para considerar en el diseño del Mercado Central de Concepción:
 - La Sra. Roxana recalcó que Concepción es una ciudad universitaria y nocturna, por lo que debe contemplarse un mercado contemplado para la reunión y vida social activa, espacios culturales y buena conectividad.
 - Se propuso que el mercado incluya elementos tecnológicos, que cuente con accesibilidad universal, conexión con buena conectividad de transporte público, y se mantenga como un espacio patrimonial.
 - Se sugirió incorporar ideas de diseños de otros mercados nacionales e internacionales como referencia.
13. Francisca Leiva aseguró que se respetarán y mantendrán elementos históricos como los arcos del mercado central, locales de florerías y pileta existentes; también comentó la evaluación de la

TEMAS DE LA REUNIÓN

posibilidad de contar con estacionamiento, y que se considera la posible eliminación de la galería Las Palmas, ya que obstruye la fachada patrimonial del Mercado.

14. Finalizando la reunión, se agradeció la participación de todos las y los participantes, por el dialogo respetuoso y transparente que se mantuvo, por sus valiosas opiniones e ideas aportadas para el Diagnostico de brechas del Plan de Calidad y Experiencia Usuaría 2026 y para el diseño del Proyecto del Mercado Central de Concepción. Todos los asistentes valoraron positivamente la reunión, los temas tratados y que se les haya permitido participar y aportar ideas en representación de las instituciones y consejo al cual pertenecen. Las y los participantes de Oficina Local de la Niñez agradecieron que los invitarán en esta instancia, donde su voz puede ser escuchada y pidieron ser considerados para futuras reuniones.

Acuerdos:

1. El profesional del SERVIU, Fernando Flores, se compromete a enviar a los presentes el informe del Plan de Calidad y Experiencia Usuaría para su revisión.
2. Las y los participantes de la reunión enviarán ideas para aportar en el Diagnostico de brechas del Plan de Calidad y Experiencia Usuaría.
3. Se comprometen a seguir difundiendo entre sus comunidades la encuesta sobre calidad usuaria, promoviendo su acceso tanto presencial como virtual. Así mismo, Promover activamente la difusión de la Consulta Ciudadana del Diseño del Mercado Central en sus respectivas comunidades.
4. Se acordó que el consejo compartiría con su comunidad las fechas de las futuras actividades e invitaría a dirigentes a las jornadas de las dirigencias, solicitando confirmación de participación.
5. Fortalecer vínculos con municipios para mejorar difusión de consultas y actividades.

Registro Acta Asistencia

SERVIU
Región del Biobío
Ministerio de
Vivienda y
Urbanismo

NOMINA ASISTENTES

Actividad: Tercera Reunión de Cosoc.
Fecha: 10/7/2025

Nº	NOMBRE	ORGANIZACIÓN	Nº TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Camila Pardo Cortés	Oficina Local de la Niñez	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
2	Eloísa Uliva Uliva	Oficina Local de la Niñez	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
3	Florencia Hays	Of. C. Local de la Niñez	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
4	Marcelo Odeh	39 Manuel Montt	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
5	Fernando Flores Gómez	SERVIU Región del Biobío	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
6	Loreto Mena Castrejas	SERVIU Biobío	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
7	Viviana Jorj R.	Seriv. Biobío	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
8	Gabriela Ruiz Raura	SERVIU Biobío	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
9	Roxana Sánchez Sánchez	LOSOC.	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
10	Mirya Millares	Cosoc.	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

SERVIU
Región del Biobío
Ministerio de
Vivienda y
Urbanismo

NOMINA ASISTENTES

Actividad:
Fecha:

Nº	NOMBRE	ORGANIZACIÓN	Nº TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	PAULINA BARRERA	SERVIU	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
2	Cepora Rojas Andrade	SERVIU	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
3	MARIO BUZZ MASTURANA	UCAM CONCEPCIÓN	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
4	Francisca Leighton RIVER	MERCADO CENTRAL DE CONCEPCIÓN	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Registro Fotográfico



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