
ACTA SESIÓN N°3 AÑO 2026

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL SECTOR VIVIENDA Y URBANISMO REGIÓN DEL BIOBÍO

(Periodo 2025-2027)

FECHA: 06/05/2026

HORA: 15:00 a 17:00

LUGAR: SERVIU Biobío, Avda. Prat 575, Concepción/Modalidad Virtual

PARTICIPANTES:

1. Emanuel Matta Machuca, consejero COSOC.
2. Angélica Arias Arias, consejera COSOC.
3. Ximena Cabeza Moreno, consejera suplente COSOC.
4. Mireya Gallardo Ramírez, presidenta COSOC.
5. Pedro Urrutia Seguel, consejero COSOC.
6. Domitila Reyes Marín, consejera COSOC.
7. María Sandra Oyarzo Navarrete, consejera COSOC.
8. María Almuna Sandoval, consejera COSOC.
9. Magaly Saavedra Narváez, consejera COSOC.
10. Paulina Barrera Ormeño, Encargada de Participación Ciudadana, secretaria de actas y ejecutiva COSOC SERVIU Región del Biobío.
11. Viviana Opazo, jefa unidad de comunicaciones, SERVIU Región del Biobío.
12. Martina Burgos Contreras, alumna en práctica UDEC. SEREMI de Vivienda.
13. Rodrigo Sanzana, Encargado de participación ciudadana, SEREMI de Vivienda, Región del Biobío.
14. Gonzalo Arteaga Hernández, Alumno en práctica UBB, Unidad de Participación Ciudadana SERVIU Región del Biobío.
15. Roberto Manzano Reyes, jefe de Gabinete Serviu Región del Biobío.
16. Carlos Riffo Romero, director (s), Serviu Región del Biobío.
17. Fernando Flores, analista dpto. Programación Física y Control Serviu Región del Biobío.

TEMAS DE LA REUNIÓN

1. Presentación de la estructura orgánica y principales líneas de acción del SERVIU, junto con una revisión de los programas estratégicos y su impacto territorial. Expone: Mario Poblete.
2. Identificación de mecanismos de seguimiento y aportes del COSOC al Plan de Mejoramiento de la Calidad y Experiencia Usuaría, dando continuidad al trabajo previamente desarrollado. Expone: Fernando Flores.
3. Varios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 1- Se da inicio a la tercera sesión ordinaria del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) del SERVIU Biobío. Paulina Barrera, encargada de Participación Ciudadana, da la bienvenida a los consejeros y consejeras presentes. Asimismo, se entrega el saludo del director (s) de SERVIU Biobío quien destaca la realización de estas instancias de encuentro por parte de la ciudadanía ya que ponen en valor el verdadero sentido de la función pública.
- 2- Ronda de presentaciones de dirigentes y participantes del COSOC.
- 3- Mario Poblete realiza una presentación sobre la estructura orgánica y principales líneas de acción del SERVIU, explicando la relación entre el MINVU, encargado de diseñar y normar la política habitacional, y el SERVIU, responsable de su ejecución territorial. Además, se revisan los principales programas habitacionales y urbanos, como DS49, DS1, DS19, DS52 y DS27, junto con iniciativas de regeneración de barrios, pavimentación participativa y planes urbanos habitacionales, destacando su enfoque en integración social, recuperación de espacios y participación ciudadana.
- 4- A continuación, Fernando Flores expone sobre la identificación de mecanismos de seguimiento y aportes del COSOC al Plan de Mejoramiento de la Calidad y Experiencia Usuaría, dando continuidad al trabajo previamente desarrollado. Este trabajo se viene desarrollando con el COSOC desde el periodo anterior. Lo que busca este trabajo es recuperar la confianza en las instituciones públicas. Esto se divide en etapas: Etapa 1, diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria; Etapa 2, diseño de un plan de mejoramiento; Etapa 3, implementación del plan de mejoramiento; y Etapa 4, mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria. Dentro de las fortalezas se encuentra la existencia del Comité CSEU; personal preparado para la atención usuaria; diversos canales de atención usuaria; participación del COSOC; y existencia de instrumentos para captar la opinión usuaria. Las debilidades identificadas corresponden a sistemas de información subutilizados para registrar interacciones usuarias; procesos de postulación web afectados por el mal funcionamiento de sistemas ministeriales; diferencias en instalaciones y dotación en departamentos provinciales; respuestas genéricas y/o con tecnicismos a solicitudes usuarias; canal telefónico ineficiente; diseño de la web institucional;

TEMAS DE LA REUNIÓN

y exceso de derivaciones a usuarios. Los puntos críticos corresponden a competencias de personas funcionarias en calidad y buen servicio; funcionamiento de canales de atención; proceso y análisis de tiempos de respuesta a usuarios; información disponible con lenguaje claro; y retroalimentación con personas usuarias. Respecto a los riesgos, se identifican insuficiente grado de personalización de las respuestas; fallas en plataformas; debilidades en el seguimiento que produzcan un aumento en los tiempos de respuesta; y canales de atención ineficaces y no diseñados para una atención inclusiva. Los ámbitos prioritarios del trabajo corresponden a mejorar la habilitación de las personas usuarias; actualizar y reforzar competencias de las personas funcionarias que atienden público; y mejorar los tiempos de respuesta a solicitudes de personas usuarias. La etapa 2 comprende un plan de diseño 2027, donde habrá instancias de reuniones participativas con personas usuarias para conocer sus expectativas, percepciones y propuestas de mejora, además de capacitación a personas funcionarias en habilidades esenciales y atención usuaria. Diseño plan 2028: capacitación a personas funcionarias en habilidades esenciales y atención usuaria; elaboración y actualización de videos. Diseño plan 2029: diseño participativo entre COSOC y funcionarios. Etapa 3: capacitación a funcionarios en el fortalecimiento de habilidades esenciales; capacitación a funcionarios en temáticas relativas a la atención usuaria, en habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio de calidad; confección de una sección en la web institucional con acceso sencillo a preguntas frecuentes del MINVU; creación de una videoteca digital de fácil acceso en la web institucional; elaboración o actualización de videos explicativos; incorporación en la sección de transparencia activa de aquella información más solicitada por las personas usuarias durante 2025; presentación a jefaturas de departamentos y equipos de control de las medidas adoptadas por contraloría interna para reducir los tiempos de respuesta a las solicitudes de información pública; y establecimiento de un sistema o instrumento para el registro de ingresos, aprobación y recepción de permisos de rotura y reposición de pavimento. Etapa 4: análisis de resultados de indicadores; análisis de hitos cumplidos y no cumplidos; evaluación del diseño e implementación del plan; evaluación de resultados y recomendaciones de mejora para el siguiente período.

- 5- Se revisan los acuerdos de la sesión N°2, realizada el 04/03/2026; los que se entienden cumplidos.
- 6- Varios:
 - ✓ La presidenta del COSOC informa de la reunión con el SEREMI de Vivienda y Urbanismo, dando cuenta de algunas diferencias entre consejeros, por lo que se solicita una asamblea extraordinaria para buscar alternativas de mejora. Ante esto, la secretaria ejecutiva propone la revisión del reglamento en esta sesión extraordinaria.

TEMAS DE LA REUNIÓN

- ✓ La sesión extraordinaria busca revisar el reglamento y abordar solicitudes del COSOC al SERVIU, entre ellas la posibilidad de contar con chaquetas, disponibilidad de espacios para reuniones, capacitaciones e información sobre el estado de proyectos como Puente Perales y reconstrucción Penco-Lirquén.
 - ✓ Se informa acerca de la Cuenta Pública, señalando que su regulación se establece mediante el Instructivo N°4, el cual será enviado posteriormente. Asimismo, se indica que desde el Ministerio Secretaría General de Gobierno entregarán orientaciones para definir, entre otros aspectos, la fecha de realización de la ceremonia. Además, se recuerda el rol del COSOC en la revisión previa del informe.
 - ✓ Se recuerda a los consejeros y consejeras acerca del curso de Prevención Comunitaria y Gestión del Riesgo para que puedan inscribirse. Ante esto, se solicita aclarar si corresponde a un ciclo repetido o a una continuidad del anterior.
- 7- Cierre: Para finalizar, los consejeros y consejeras manifestaron su voluntad de continuar participando activamente en las instancias del COSOC y agradecieron la presencia de las autoridades, así como las exposiciones y ponencias realizadas durante la jornada.

Acuerdos:

- Enviar instructivo número 4 al correo de las personas integrantes del COSOC.
- Realizar una asamblea extraordinaria para revisar solicitudes relacionadas con información de proyectos, tales como Puente Perales y el proceso de reconstrucción, entre otras solicitudes que se desean realizar formalmente al SERVIU.
- La sesión extraordinaria quedó programada para el jueves 28 de mayo a las 10:30 hrs. en SERVIU, en modalidad híbrida, privilegiando la participación presencial.
- Se acuerda enviar con anticipación las presentaciones de las sesiones.
- Informar si el curso denominado prevención comunitaria y gestión del riesgo de desastres del Centro de Formación, Dialogo y Participación corresponde a una repetición del ciclo anterior o a una continuidad.

Registro Acta Asistencia

①



NOMINA ASISTENTES

Actividad: 3er SESIÓn COBOC 2025-2027
Fecha: 06 Mayo 2026

Nº	NOMBRE	CARGO/ INSTITUCION	Nº TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Xinees Cabeza Roero	Suplente			[Firma]
2	Andrés Arias	Consejero			[Firma]
3	Martina Burgos Contreras	Alumna en Práctica			[Firma]
4	Rodrigo Senguer Ujue	Analista Sociológico			[Firma]
5	VIVIANA OPAZO RÍOS	COMUNICACIONES			[Firma]
6	GONTHO ARTEAGA HERNÁNDEZ	AYUDANTE EN PRÁCTICA			[Firma]
7	Sandra Oyarzo	Administrativa			[Firma]
8	Estela María Pacheco	Consejero			[Firma]
9	Maria Ester Almendra Sandoval	Secretaria Consejero			[Firma]
10	Emiliano Gallardo R.	Tramitador Consejero			[Firma]

②



NOMINA ASISTENTES

Actividad:
Fecha:

Nº	NOMBRE	CARGO/ INSTITUCION	Nº TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Pedro Urzúa Saez	COBOC SERVIU			[Firma]
2	Dominika Reyes Sandoval	COBOC SERVIU			[Firma]
3	Xinees Cabeza Roero	Suplente			[Firma]
4	Margaly Saavedra Navar	COBOC SERVIU			[Firma]
5	Roberto Montano Lopez	Gabinete SERVIU			[Firma]
6	CARLOS ZIFFO PONERO	Director(s) SERVIU			[Firma]
7	Paulina Barrient	ENCARGADA DE PART. CI. SERVIDORES			[Firma]
8	Fernando Flores Gálvez	ANALISTA SERVIU			[Firma]
9					
10					

Registro Fotográfico



