
ACTA SESIÓN N°4 AÑO 2026

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

(Periodo 2025-2027)

FECHA: 02/09/2026

HORA: 11:00 a 13:30

LUGAR: Departamento provincial Biobío, Janequeo #303, Los Ángeles/Modalidad Presencial/Virtual

PARTICIPANTES:

1. Angélica Arias Arias, consejera COSOC.
2. Ximena Cabeza Moreno, consejera suplente COSOC.
3. Mireya Gallardo Ramírez, presidenta COSOC.
4. Pedro Urrutia Seguel, consejero COSOC.
5. Domitila Reyes Marín, consejera COSOC.
6. Patricia Gajardo, consejera COSOC.
7. Paola Vasquez Villalobos, Profesional departamento SERVIU provincia Biobío.
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. Irma Rodríguez, Profesional de la Unidad de Participación ciudadana
12. Viviana Figueroa Rebolledo, departamento provincial Biobío.
13. Luis Cuevas Neira, Profesional SERVIU, unidad de comunicaciones.
14. Mario Osses Quezada, departamento provincial Biobío.
15. Gonzalo Arteaga Hernández, Alumno en práctica UBB, Unidad de Participación Ciudadana SERVIU Región del Biobío.
16. Fernando Flores, analista dpto. Programación Física y Control Serviu Región del Biobío.

TEMAS DE LA REUNIÓN

1. Evaluación y análisis de las propuestas de modificación a la Norma de Participación Ciudadana de SERVIU Región del Biobío.
2. Aprobación y sistematización de las modificaciones al Reglamento Interno del COSOC, previamente revisadas y analizadas por el Consejo en sesión extraordinaria.
3. Fortalecimiento del rol consultivo y de seguimiento del COSOC en el marco del Plan de Mejoramiento de la Calidad y Experiencia Usuaría (2027-2029), abordando la participación del Consejo en este proceso institucional.
4. Varios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se da inicio a la cuarta sesión ordinaria del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) del SERVIU Región del Biobío. Se realiza una ronda de presentación de los integrantes y participantes de la sesión.
2. Evaluación de las Modificaciones a la Norma de Participación Ciudadana y al Reglamento del COSOC

En primer lugar, se expone la fundamentación técnica e institucional que justifica la necesidad de actualizar los instrumentos normativos vigentes. Se señala que la Norma de Participación Ciudadana actual data del año 2020 y el Reglamento Interno del COSOC del año 2021. A partir de la experiencia acumulada en su aplicación, se evidenció la urgencia de cerrar brechas operativas y actualizar sus marcos normativos para incorporar de forma explícita y transversal enfoques de derechos humanos, equidad de género, inclusión, accesibilidad universal e interseccionalidad, así como una mayor pertinencia a la realidad territorial de la Región del Biobío.

Se realiza una delimitación conceptual respecto a las competencias de ambos instrumentos:

- Norma de Participación Ciudadana: Constituye el marco regulatorio general del sistema de participación participativa e institucional del SERVIU, estableciendo los principios directores, las responsabilidades de las distintas unidades y la operatividad de los mecanismos formales (Acceso a la Información, Cuenta Pública Participativa, Consultas Ciudadanas y COSOC) y complementarios (diálogos, mesas territoriales y herramientas digitales).
- Reglamento del COSOC: Se enfoca específicamente en la estructura interna, integración, mecanismos de elección, quórums de funcionamiento, vacancias, reemplazos y la relación formal de articulación entre el Consejo y las autoridades o unidades del servicio.

Durante la presentación del **Reglamento del COSOC**, se detallan las principales mejoras incorporadas para optimizar el funcionamiento del órgano consultivo. Entre ellas, destaca la conformación preferente por nueve organizaciones titulares (requiriéndose un mínimo de cinco para constituirse y operar) y hasta tres suplentes. Se establece una duración del mandato de cuatro años con posibilidad de una reelección consecutiva, fijándose la exigencia de realizar al menos cinco sesiones ordinarias al año con una convocatoria efectuada con diez días hábiles de anticipación (y dos días para extraordinarias), requiriendo un quórum de funcionamiento del 50% de las organizaciones titulares en ejercicio. Asimismo, se robustecen las reglas de representación institucional, definiéndose que únicamente la Presidencia o quien sea expresamente designado por acuerdo previo posee la vocería y representación formal del COSOC.

3. Pronunciamiento y Votación del Consejo

A continuación, se abre el espacio de debate y pronunciamiento formal del Consejo sobre los instrumentos presentados. Se analiza en detalle la naturaleza del cupo de representación dentro del COSOC, sometiéndose a votación la distinción entre la titularidad de la persona o de la organización social. Tras el proceso de votación del pleno, se aprueba por mayoría el criterio de que los cupos son de titularidad de las organizaciones representadas y no de carácter personal. Sometida a votación la propuesta general del Reglamento del COSOC, el Consejo aprueba el texto normativo con el fin de continuar con su correspondiente tramitación administrativa e instruir la dictación del acto administrativo institucional. Del mismo modo, se establece como plazo límite el 15 de septiembre de 2026 para recibir eventuales observaciones adicionales al texto de la propuesta de actualización de la Norma de Participación Ciudadana y el reglamento del COSOC antes de su cierre definitivo.

4. Fortalecimiento del Rol Consultivo en el Plan de Mejoramiento de la Calidad y Experiencia Usaria (2027-2029)

Seguidamente, el analista Fernando Flores exhibe material audiovisual explicativo relativo a la calidad de atención y expone los lineamientos estratégicos para la formulación del Plan de Mejoramiento de la Calidad y Experiencia Usaria proyectado para el trienio 2027-2029. Se presenta la "Ruta Participativa", la cual transita desde el diagnóstico inicial de brechas hasta la consolidación de un plan participativo sustentado en la fórmula ESCUCHAR + DIALOGAR + PROPONER, integrando activamente las visiones del funcionariado y del COSOC para generar un impacto real en la satisfacción de las personas usuarias. Posteriormente, se da paso a un espacio taller y de conversación grupal estructurado sobre cuatro ejes fundamentales:

1. Fortalecimiento de competencias del funcionariado: Se debate sobre las capacidades de empatía, lenguaje claro y conocimientos técnicos que se requieren reforzar mediante capacitaciones continuas para brindar una atención más cercana, inclusiva y resolutiva.

2. Información accesible y comprensible: Se analizan los avances en la implementación de material en formato Braille, secciones de preguntas frecuentes, videotecas digitales y transparencia proactiva, identificando aquellos trámites complejos que aún requieren mayor simplicidad informativa.
3. Respuestas oportunas: Se abordan los procesos internos y tiempos de tramitación, relevando la necesidad de capacitaciones en la Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública y mejoras en los controles internos para reducir demoras en solicitudes de usuarios.
4. Escucha activa: Se destacan iniciativas como la instalación de buzones de opinión y la realización de encuentros periódicos con usuarios para recoger expectativas y asegurar una retroalimentación efectiva que informe sobre los avances concretos del servicio.

CIERRE DE LA SESIÓN

Habiéndose tratado la totalidad de los puntos contemplados en la tabla del día y habiendo intervenido los consejeros y consejeras presentes, se da por finalizada la sesión ordinaria, agradeciendo la asistencia y el compromiso del Consejo en la consolidación de estas instancias participativas.

ACUERDOS ADOPTADOS

- ✓ Plazo para observaciones: Se fija el día 15 de septiembre de 2026 como fecha límite para que los consejeros y consejeras remitan sus observaciones finales a la propuesta de actualización de la Norma de Participación Ciudadana.
- ✓ Aprobación del Reglamento: El COSOC aprueba la propuesta de nuevo Reglamento Interno, validando que el cupo pertenece a la organización social representativa y autorizando la tramitación del acto administrativo formal.
- ✓ Sistematización de Aportes a la Experiencia Usaria: El equipo técnico de SERVIU sistematizará los insumos recolectados durante la jornada de diálogo para incorporar las prioridades planteadas por el Consejo en el diseño final del Plan de Mejoramiento de la Calidad y Experiencia Usaria 2027-2029.
- ✓ Se enviará una pauta para recoger observaciones sobre los videos informativos.

Registro Acta Asistencia



TRABAJANDO
PARA USTED

TEMA/ASUNTO:		CEROC 4ta Sesión Ordinaria	
LUGAR:		Delegación Los Andes.	
FECHA:		21/9/2016.	
PROFESIONAL(ES) RESPONSABLE(S):		Paulina Barrios - Juan Rodríguez Frías	
NOMBRE	CORREO ELECTRÓNICO	CONTACTO	FIRMA
Pedro Urzúa Saguel	ped.urzua@gmail.com		
María Ester Almar Landeros	maricestralmarlanderos@gmail.com		
Paula Váspuez Villalobos	pváspuez@gmail.com		
Paulina Barrios	pbarris@gmail.com		
Juan Rodríguez Frías	jrodriguez@gmail.com		
Viviana Figueroa Rebolledo	vfigueroa@gmail.com		
Juan Cuevas Neira	jcuevas@gmail.com		
Dario Osses Irujo	mosses@gmail.com		
Eugenia Guzmán Gutiérrez	eguzman@gmail.com		
Angélica Quirós Quirós	lscch.angelica@gmail.com		
Mónica Gallardo	Online	POSOC	
Maggaly Sarceda	Online	POSOC	
Ximena Poblete	Online	POSOC	
Domitila Mejías	Online	POSOC	
Patricia Gajardo	Online	POSOC	

Registro Fotográfico



Cuarta Sesión Ordinaria COSOC SERVIU Región del Biobío

21:06

Grabar Chat Gente Participar Reaccionar Ver Más Cámara Micrófono Comparte Salir

Participantes

Escribe un nombre

Compartir invitación

En esta reunión (5)

Silenciar a todos

- Gonzalo Arteaga.
- MS Magaly Saavedra
- MP **Maria Medina Poblete**
Organizador Externo
- PB Patricia Gajardo Borquez
- XC Ximena Cabeza

Se agregaron personas al chat (7)

- MQ Mario Osses Quezada
- VR Viviana Figueroa Rebolledo
- PO Paulina Barrera Ormeño
- L lissett.angelica1981@gmail.com
- P pedrounutia18@gmail.com

13°C Nublado

Buscar

ESP LAA

100%

11:20 02-09-2026

Cuarta Sesión Ordinaria COSOC SERVIU Región del Biobío

23:16

Controlar Separar Grabar Chat Gente Participar Reaccionar Ver Más Cámara Microfono Comparte Salir

Participantes

Escribe un nombre

Compartir invitación

En esta reunión (6) Silenciar a todos

- Gonzalo Arteaga.
- MS Magaly Saavedra
- MP **Maria Medina Poblete**
Organizador Externo
- MG Mireya Gallardo
- PB Patricia Gajardo Borquez
- XC Ximena Cabeza

Se agregaron personas al chat (7)

- MQ Mario Osses Quezada
- VR Viviana Figueroa Rebollo
- PO Paulina Barrera Ormeño
- L lissett.angelica1981@gmail.com

Temario de la sesión

1. Evaluación de las modificaciones de la Norma de Participación Ciudadana de SERVIU Región del Biobío.
2. Aprobación de las modificaciones al Reglamento del COSOC, previamente revisadas y analizadas por el Consejo en sesión extraordinaria.
3. Fortalecimiento del rol consultivo y de seguimiento del COSOC, en el marco del Plan de Mejoramiento de la Calidad y Experiencia Usaria, abordando la participación y aporte del Consejo en este proceso institucional.

Maria Medina Poblete

13°C Nublado

Buscar

ESP LAA

100%

11:22 02-09-2026