



**ACTA: Sesión extraordinaria
COSOC DEL MBN 2024 – 2026
08 de agosto de 2025**

Asistentes:

- Marco Águila Bustos. Titular – Fundación Regenerativa
- Patricio Molina. Titular – CALIDER
- María Eugenia Cartas- Suplente - ANFUCULTURA
- Karina Olmos Torres. Suplente – Centro Cultural y Social de Usuarios PRAIS
- Segundo García Díaz. Suplente – Capellanes Internacionales de Chile
- Héctor Mendoza. Suplente - Organización Social Latinoamérica Hacia un Mejor Futuro
- Saida Huanca. Titular - Organización Social Latinoamérica Hacia un Mejor Futuro
- María del Rosario Ramírez Sánchez. Titular – FEDI Chile
- Marines Arredondo. Suplente – Fundación Tremendas
- Corina Muñoz. Suplente – Marcha Mujeres Chile
- Margot Ríos Mamani - MUCECH.
- Labier Arredondo. Encargada de Género y Participación Ciudadana y Asesora ministerial – Ministerio de Bienes Nacionales
- Sebastián Medina. Encargado del Sistema Integrado de Información y Atención Ciudadana – Ministerio de Bienes Nacionales
- Pabla Parrague. Analista de la División de Planificación y Presupuesto – Ministerio de Bienes Nacionales
- Cristian Cabezas. Analista de la División de Planificación y Presupuesto – Ministerio de Bienes Nacionales
- Daniela Fuentealba. Asesora ministerial de Derechos Humanos – Ministerio de Bienes Nacionales
- Juan Luis Martínez. Consultora externa Amable
- Mylene Labrin. Consultora externa Amable

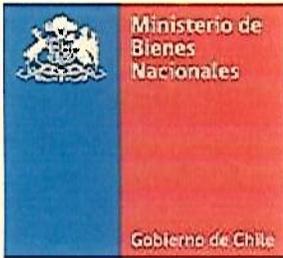


Tabla:

1. Diálogo: Diagnóstico de brechas sobre calidad de servicio y experiencia usuaria
2. Capacitación: Memoria y Derechos Humanos en el Ministerio de Bienes Nacionales
3. Análisis de la demanda de solicitudes de concesión en Arica, por Organización Latinoamérica Hacia un Mejor Futuro.
4. Solicitudes ante Convenio Tierras Vivas, por MUCECH

1. DIALOGO: Calidad de servicio y experiencia usuaria

La empresa consultora Amable, en el marco de su colaboración con el Ministerio de Bienes Nacionales para el indicador PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizó dinámicas participativas en torno a las siguientes preguntas guía: ¿Cuáles son las principales brechas o falencias que el Ministerio de Bienes Nacionales?, ¿Cuáles podrían ser medidas a aplicar para mejorar la experiencia de las personas usuarias?

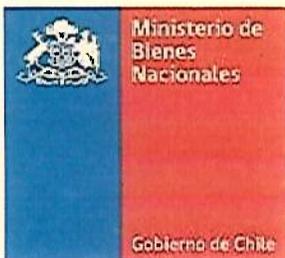
Entre los principales elementos mencionados se encuentran: conectividad, conocimiento, acceso a la información respecto a las etapas del proceso de tramitación, dotación funcionaria en regiones, infraestructura de las regiones.

Respecto a segunda pregunta, se menciona que es importante capacitar a funcionarios y funcionarias para la atención de personas con perfiles diversos (personas mayores, indígenas, migrantes, Cuidadoras, etc.); así como mejorar la infraestructura de las regiones para que sean inclusiva. También se señaló que sería importante aumentar el presupuesto del Ministerio para ampliar, entre otras cosas, su dotación.

2. Capacitación: Memoria y Derechos Humanos en el Ministerio de Bienes Nacionales

La asesora de Derechos Humanos del Gabinete Ministerial, Daniela Fuentealba, llevó a cabo una capacitación sobre la forma en que el Ministerio de Bienes Nacionales trabaja sobre la memoria y los derechos humanos, destacando que ésta consiste principalmente en la administración, asignación y recuperación de sitios de memoria, así como la participación en planes intersectoriales.

Sobre este punto, Corina, representante suplente de la Organización Mujeres en Marcha, destacó la importancia de la visibilización de esta temática y la ampliación de la visión de los derechos humanos a otros campos de acción, como el derecho al agua y la tierra. A su vez,



Karina Olmos de Fundación PRAIS, destacó la importancia del uso conceptual en el caso de los sitios de memoria.

3. Concesiones en Arica

A propósito de problemas técnicos de la Organización Latinoamérica Hacia un Mejor Futuro, se deja este punto para la próxima sesión.

4. Comentarios sobre el Convenio de Colaboración con INDAP Tierras Vivas

Se solicita a los responsables de la implementación del convenio de colaboración con INDAP Tierras Vivas, aclarar los criterios de postulación para beneficiarios ya que la información entregada por la Secretaría Regional Ministerial de Arica no coincide con la entregada por el nivel central. Sobre esto, se reiteran los criterios de postulación y se compromete publicar dicha información en la página web del Ministerio de Bienes Nacionales.

Labier Arredondo Villa
Presidenta (s) y Secretaria Ejecutiva del COSOC
Ministerio de Bienes Nacionales