

**ACTA QUINTA SESIÓN ORDINARIA
CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL (COSOC)
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES**

Fecha: 30 de septiembre de 2026

Horario: 11:10 a 12:50 horas

Modalidad: Mixta (presencial y telemática)

Constancia: la presente acta se elabora sobre la base de las notas de la Secretaría Ejecutiva, por no haberse registrado grabación de la sesión.

I. ASISTENTES

Presenciales:

- 1.- María del Rosario Ramírez, Embajada del Inmigrante, presidenta suplente del COSOC.
- 2.- Patricio Molina, CALIDER.
- 3.- Daniel Romo, Comisión de Capellanes de Chile.

Telemáticos:

- 4.- Saida Huanca, Unión Latinoamericana por el Progreso (Arica)
- 5.- Iván Ancavil, Corporación Movimiento Unitario Campesino y Etnias de Chile (MUCECH).
- 6.- Abdulia Bascuñán, Organización Social PRAIS (Iquique).
- 7.- Jorge González, Asociación Nacional de funcionarios de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes (ANFUCULTURA).

Asisten, además:

- Paz Macarena Toledo Smith, secretaria ejecutiva del COSOC y encargada de Participación Ciudadana.
- Sebastián Medina Vera, encargado nacional del SIAC.
- Isabel Romo, secretaria de Comunicaciones del Gabinete Ministerial (telemática).
- José Tomás Baeza Berguño, asesor del Gabinete del Subsecretario en materias de participación ciudadana.
- Javier Perú Ovalle, subsecretario de Bienes Nacionales, en la parte final de la sesión.

II. TABLA

1. Saludo y bienvenida de la secretaria ejecutiva del órgano.
2. Saludo y bienvenida de la presidenta suplente del COSOC: trabajo sobre el reglamento de sala y consultas sobre el proceso de renovación del Consejo.
3. Presentación del encargado nacional del SIAC: PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y Plan de Mejora MBN 2027–2029.
4. Ronda de preguntas, comentarios y observaciones.
5. Ejercicio de participación ciudadana sobre el PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
6. Saludo del subsecretario de Bienes Nacionales.
7. Palabras de cierre.

III. DESARROLLO DE LA SESIÓN

1. Saludo, bienvenida y verificación de quórum

La secretaria ejecutiva del órgano, doña Macarena Toledo Smith, da la bienvenida a los asistentes e indica que, de acuerdo con el reglamento vigente, se cumple el quórum para sesionar, por cuanto asisten 7 de 9 organizaciones. Hace presente, asimismo, que en aplicación del reglamento vigente la organización Mujeres Marcha Chile, que desde mayo de 2026 no ha asistido a tres sesiones consecutivas ni ha presentado excusas, queda fuera del Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio, al igual que la organización Tremendas.

2. Saludo de la presidenta suplente y consultas sobre la renovación del COSOC

La presidenta suplente del COSOC, doña María del Rosario Ramírez, saluda a los consejeros y se refiere al trabajo que estos deben desarrollar respecto del reglamento de sala y de orden. Destaca que dicho documento constituye una buena práctica de participación ciudadana por parte del órgano.

A continuación, consulta a la secretaria ejecutiva sobre el procedimiento de renovación del COSOC.

En respuesta, la secretaria ejecutiva informa que se encuentran en tramitación en la División Jurídica (DIJUR) las resoluciones relativas a participación ciudadana:

- **Prórroga de vigencia del COSOC.** En primer término, la resolución que prorroga la vigencia del actual Consejo, en relación con el PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, hasta el 31 de diciembre de 2026 o hasta el día anterior a la entrada en vigor del nuevo COSOC.
- **Modificación del Reglamento del COSOC.** En segundo término, la resolución exenta que modifica el Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil. Entre sus principales cambios, la integración del órgano se conformará por grupos temáticos según las cuatro macrozonas del Ministerio: norte, centro, sur y austral.

Agrega que, una vez vigente la resolución, se informará en detalle el procedimiento de renovación. El objetivo es contar con un padrón electoral representativo, amplio y diverso, integrado por organizaciones sin fines de lucro de todo el país.

3. Presentación del PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

El encargado nacional del SIAC, don Sebastián Medina Vera, presenta el PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y el Plan de Mejora MBN 2027–2029, explicando las diez actividades que este contempla:

1. Definir y documentar los hitos notificables de cada trámite, para informar oportunamente a las personas usuarias sobre el estado de sus solicitudes (2028).
2. Aumentar el resultado de la encuesta de satisfacción del canal digital institucional (2027).
3. Desarrollar el procedimiento administrativo de concesión de uso gratuito (CUG) (2027).
4. Habilitar accesibilidad universal en las oficinas de atención presencial, para personas mayores y personas con discapacidad (2027).
5. Incluir una nueva clasificación de reclamos que permita identificar sus causas y mejorar la respuesta (2027).
6. Elaborar y formalizar un Manual de Lenguaje Claro para los documentos dirigidos a la ciudadanía (2028).
7. Definir, en coordinación con las divisiones responsables, los tiempos de tramitación y su seguimiento (2028).
8. Implementar ordenadores de fila para gestionar la atención presencial (2027).
9. Capacitar a los funcionarios del SIAC en atención y experiencia usuaria (2027).

10. Enviar a las personas usuarias notificaciones sobre el avance de sus postulaciones (2029).

4. Ronda de preguntas, comentarios y observaciones

Los consejeros formulan sus preguntas y observaciones sobre la presentación.

Don Patricio Molina, de CALIDER, destaca la importancia de mantener la atención presencial y los formularios de encuesta en papel, especialmente en las regiones con mayor ruralidad. Fundamenta su observación en la brecha digital: las personas mayores y la población rural no siempre tienen acceso a internet.

Accesibilidad universal en las SEREMI. En relación con la actividad N° 4 del plan de mejora, la consejera doña Saida Huanca, de Arica, consulta si es factible que la Secretaría Regional Ministerial de Arica y Parinacota, ubicada en un tercer piso, cuente con un ascensor operativo, ya que el existente se encuentra en mal estado. Ello permitiría atender adecuadamente a personas mayores y personas con discapacidad.

A este planteamiento se suma la consejera doña Abdulia Bascuñán, de la Organización Social PRAIS de Iquique, quien señala que la SEREMI de [Tarapacá] tampoco cuenta con ascensor.

La secretaria ejecutiva ratifica lo planteado e indica que le consta la existencia de numerosos requerimientos de usuarios y beneficiarios en la región de Arica y Parinacota. Consultado al respecto, el encargado nacional del SIAC, don Sebastián Medina Vera, señala que hará presentes los comentarios de ambas consejeras, para evaluar en el mediano plazo la implementación de accesibilidad universal en dichas regiones.

Valoración de los consejeros. Los consejeros manifiestan su motivación y valoran positivamente ser la primera fuente de retroalimentación y participación ciudadana respecto del programa de mejoramiento de la gestión de calidad de servicio y experiencia usuaria del Ministerio.

Reglamento de sala. Los consejeros acuerdan por unanimidad realizar una reunión de trabajo interna para formular sus observaciones al reglamento de sala, y remitirlas además por correo electrónico y por escrito a través del grupo de WhatsApp del COSOC. El objetivo es aprobar íntegramente el documento en la próxima sesión, a realizarse a fines de octubre o en noviembre de 2026, en fecha por definir.

5. Ejercicio de participación ciudadana

Se realiza un ejercicio de participación ciudadana relativo al PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que reviste una doble importancia.

Por una parte, la sesión tuvo por objeto avanzar en un documento surgido íntegramente de este Consejo, casi al término de su período de vigencia. El reglamento de sala quedará para regular aquello que no contiene la resolución exenta que rige al órgano: la forma de trabajo, el uso de la palabra, el tiempo de las intervenciones y el respeto en su interior, entre otras materias.

Por otra parte, las cinco sesiones realizadas durante 2026 han constituido un extraordinario ejercicio de participación ciudadana. En ellas, las organizaciones sociales que integran el Consejo se han pronunciado, como usuarias y beneficiarias, sobre la forma en que el Ministerio presta sus servicios.

6. Saludo del subsecretario de Bienes Nacionales

Se hace presente en la sesión el subsecretario de Bienes Nacionales, don Javier Perú Ovalle, quien saluda a los consejeros. Los motiva a continuar trabajando en la participación ciudadana, a la que califica como un hito de gran importancia para el Ministerio.

Su participación ratifica el compromiso de las autoridades del Ministerio de Bienes Nacionales con el Consejo de la Sociedad Civil, en el marco de la Ley N° 20.500 y del Instructivo Presidencial N° 4, de 29 de abril de 2026, de S.E. el Presidente de la República, don José Antonio Kast.

7. Palabras de cierre

La presidenta suplente del órgano señala que el trabajo sobre el reglamento de sala y de orden continuará en la próxima sesión. Para ello, invita a los consejeros a trabajar en el intertanto en una reunión telemática, que se organizará por medio del grupo de WhatsApp del COSOC.

La secretaria ejecutiva agradece la participación de todos los asistentes y transmite los saludos de la ministra de Bienes Nacionales, doña Catalina Parot Donoso.

IV. ACUERDOS

1. Realizar, por acuerdo unánime de los consejeros, una reunión de trabajo interna sobre el reglamento de sala, coordinada por medio del grupo de WhatsApp del COSOC, y remitir las observaciones por correo electrónico y por escrito a través de dicho grupo.
2. Someter a aprobación íntegra el reglamento de sala en la próxima sesión ordinaria, a realizarse a fines de octubre o en noviembre de 2026, en fecha por definir.
3. El encargado nacional del SIAC hará presentes las observaciones de las consejeras de Arica y de Iquique, para evaluar en el mediano plazo la implementación de accesibilidad universal en las SEREMI de dichas regiones.
4. La secretaria ejecutiva informará a los consejeros el procedimiento de renovación del COSOC una vez que se encuentre vigente la resolución que modifica su reglamento.

V. CIERRE

Sin otros temas que tratar, se pone término a la sesión siendo aproximadamente las 12:50 horas.

Acta elaborada por

Paz Macarena Toledo Smith

secretaria ejecutiva del Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio de Bienes Nacionales