

## ACTA DE SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL COSOC

### GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS

INSTANCIA		1 <sup>ra</sup> SESIÓN DE CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL GORE LOS LAGOS			
MODALIDAD		Híbrida	LUGAR	Sala de Consejo Regional, 4to piso, Centro de Administración Regional	
FECHA		HORA DE INICIO	17:30	HORA DE TERMINO	19:35
COORDINACION		Comité de Participación Ciudadana			

TABLA	Expone
1. Saludo y bienvenida	Comité Participación Ciudadana, GORE Los Lagos
2. Presentación de los/as asistentes	Comité Participación Ciudadana, GORE Los Lagos
3. Palabras de inicio y Bienvenida Gobernador Patricio Vallespin López	Gobernador Patricio Vallespin López
4. Funcionamiento del Gobierno Regional de Los Lagos	Paula Flaig – Jefa Departamento de Infraestructura y Equipamiento Territorial, División de Infraestructura y Transportes
5. Funcionamiento del Cosoc	Daniela Rivera – División de Desarrollo Social y Humano / Secretaria Ejecutiva COSOC
6. Votación Presidente /a y Vicepresidente/a COSOC	----
7. Presentación de Política de Calidad de Servicio y experiencia usuaria, GORE Los Lagos	Representante Comité de Calidad de Servicio y Experiencia usuaria, GORE Los Lagos
8. Presentación Plan de Mejora	Representante Comité de Calidad de Servicio y Experiencia usuaria, GORE Los Lagos
8. Cierre	Comité Participación Ciudadana, GORE Los Lagos

Total consejeros/as	19
Asistencia presencial	07
Asistencia remota	11
Inasistencia	01
<b>ASISTENCIA TOTAL</b>	18
<b>% De asistencia</b>	94,74%

**ASISTENCIA:**
**ASISTENCIA PRESENCIAL**

1	SOLANGE	DEL CARMEN	AGUILAR	SANTIBAÑEZ	UNION COMUNAL DE COMITES DE ALLEGADOS DE OSORNO
2	LUISA	LEONTINA	ALVAREZ	ARRIAGA	CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN
3	LUISA	VALENTINA	CÁRDENAS	BARRÍA	CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN
4	NANCY	HAYDÉE	IGOR	OJEDA	JUNTA DE VECINOS 19 R CANCURA
5	MIGUEL	ÁNGEL	OYARZÚN	PÉREZ	JUNTA DE VECINOS EX AERODROMO PAMPA ALEGRE
6	HIPOLITO	TOMAS NARCISO	PIZARRO	MENICONI	AGRUPACIÓN CULTURAL POR LOS HUMEDALES Y ENTORNOS NATURALES
7	JUAN	CARLOS	POBLETE	VERNA	JUNTA DE VECINOS LOS GRANEROS DE PUERTO VARAS

**ASISTENCIA REMOTA / ON LINE**

1	MARLENE	JACQUELINE	ALVARADO	OJEDA	JUNTA DE VECINOS DE CAULÍN BAJO DE ANCUD
2	MARIA	SOLEDAD	ALVAREZ	SEPULVEDA	AGRUPACIÓN QUELLEN
3	ANGÉLICA	MARITZA	BAÑADOS	IRRIBARREN	JUNTA DE VECINOS LOS GRANEROS DE PUERTO VARAS
4	SOLANGE	IVONNE	CORTÉS	EBNER	JUNTA DE VECINOS PARCELACIÓN LOS PINOS SECTOR LAS ANTENAS
5	MARIA	CRISTINA	KNEER	GONZALEZ	FUNDACIÓN LAS ROSAS DE AYUDA FRATERNA
6	PEDRO	IVÁN	MILLAQUÉN	VARGAS	UNION COMUNAL DE COMITES DE ALLEGADOS DE OSORNO
7	FRANCA	LUCIANA	MORALES	GALLARDO	FEDERACIÓN DE FUNCIONARIOS DE LA SALUD FENATS DÉCIMA REGIÓN
8	BERTA	ELIANA	NAHUELHUEN	COLLAO	JUNTA DE VECINOS 19 R CANCURA
9	GIOVANNI	RODRIGO	NUÑEZ	SALDIVIA	JUNTA DE VECINOS DE HUEQUI SUR
10	MIGUEL	HUMBERTO	PAREDES	GALLARDO	JUNTA DE VECINOS CAULÍN BAJO DE ANCUD
11	CLAUDIA	DE LOURDES	VARGAS	VARGAS	UNIÓN COMUNAL DE JUNTAS DE VECINOS DE HUALAIHUÉ

### Justifican Inasistencia

MANUEL ALEJANDRO ALVAREZ ESPINOZA, UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE, POR ENCONTRARSE FUERA DEL PAÍS.

### **Asisten como invitados:**

- Sr. Patricio Vallespin López, Gobernador Regional
- Srta. Paula Flaig Remolcoy, Profesional de la División de Infraestructura y Transportes ( Remoto/ on line)
- Sr. Manuel Muñoz Ulloa, Jefe División Desarrollo Social y Humano (S)
- Sra. Rossana Mora Astroza, Profesional de la División de Planificación y Desarrollo Regional

### ACTA SESIÓN:

Se da inicio de la sesión de constitución del COSOC, actuando como Secretaría Ejecutiva, Sra. Daniela Rivera Gallardo y como Secretaria de actas, Sra. Cristina Cayupel.

De acuerdo a la tabla definida para esta sesión:

- Se da la palabra al Sr. Gobernador Regional, en el cual entrega su saludo a cada una y cada uno de los Consejeros del Consejo de la Sociedad Civil a esta instancia. Es una instancia que no se había constituido en el Gobierno Regional de los Lagos, por lo que le pareció importante dejarlo constituido para que la nueva administración cuente con este espacio de participación, que si bien, no es vinculante, todo lo que se plantee si pueden ser importantes orientaciones para el mejor actuar de las decisiones que tome el Gobierno Regional.
- Se presentan cada uno de los Consejeros del Consejo de la Sociedad Civil que se encuentran en modalidad presencial y remota a esta sesión.
- Srta. Paula Flaig, **expone el Funcionamiento del Gobierno Regional de Los Lagos:** el Gobierno Regional que es un órgano autónomo que tiene como objetivo la administración de nuestra región impulsando un desarrollo económico, cultural, y social y que busca un permanente desarrollo equitativo en los territorios proponiendo la participación ciudadana como primer foco y la conservación del medio ambiente. ¿Cómo funciona este Gobierno Regional? Este órgano autónomo esencialmente con está constituido por el ejecutivo que es el Gobernador Regional en este caso, hoy en día, don Patricio Vallespin y el Consejo Regional. Hoy en día el consejo regional está compuesto por representantes, al igual que ustedes, de las diferentes cuatro provincias de la región. Nuestra misión como Gobierno Regional es ejercer la administración superior de la región liderando la planificación por un lado la coordinación de la inversión pública, el financiamiento de las iniciativas que contribuyan al desarrollo sustentable, armónico, y equitativo de toda la región para cada uno del también de los habitantes que habitan la región de Los Lagos.
- Srta. Daniela Rivera, **expone Funcionamiento del COSOC,** Todo lo que tiene que ver con el funcionamiento está en el Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil que está disponible en la página web y también en el WhatsApp que tenemos desde hoy día. ¿Cuál es la función del Presidente del COSOC? en primer lugar va a ser elegido por los miembros que están presentes dentro de esta primera sesión y va a ser elegido según el quorum de mayoría absoluta de los consejeros presentes. Eso significa el cincuenta por ciento de los consejeros más uno ¿Cuáles van a ser las funciones del presidente? Presidir las sesiones del Consejo, representar oficialmente al Consejo las actividades que correspondan, requerir a la Secretaría Ejecutiva, en este caso la Secretaria Ejecutiva que soy yo: Daniela Rivera, que convoque al Consejo a sesiones ordinarias o extraordinarias, si ustedes así lo decidieran, cuando corresponda, solicitar al Gobierno Regional los antecedentes públicos que necesite el Consejo para abordar temas acordes a su labor, dirigir la discusión y promover las mociones de orden, es decir, hoy yo estoy dirigiendo la sesión, pero de aquí en adelante las va a dirigir el Presidente del COSOC, tal como lo hace el Gobernador en las sesiones de Consejo Regional, emitir su opinión y solo dirimir votaciones en caso de empate, fijar la tabla a tratar e iniciar la sesión considerando siempre los acuerdos, tareas y propuestas de la sesión inmediatamente anterior, siempre partimos con lo que acordamos en la sesión anterior, citar a las sesiones de consejo a través de la Secretaria Ejecutiva y procurar que el COSOC cumpla con las funciones y atribuciones establecidas en el artículo 3 del reglamento y por último informar al Gobierno Regional y a la Sociedad Civil acerca del trabajo realizado al momento de efectuar la cuenta pública anual respectiva. ¿Cuáles van a ser las funciones del vicepresidente o vicepresidenta? También va a ser elegido por mayoría absoluta de los consejeros presentes en la sesión y sus funciones van a ser informar a las organizaciones de la sociedad civil en conjunto con el Presidente, todo el trabajo del vicepresidente va a ser en conjunto con el presidente, informar acerca del trabajo realizado al momento de efectuar la respectiva cuenta pública participativa, solicitar al Gobierno Regional previo acuerdo con el presidente todos los antecedentes que faciliten la labor del consejo, transmitir los acuerdos del COSOC al Gobernador Regional, transmitir los acuerdos del COSOC al Consejo Regional, colaborar con el presidente en la coordinación y seguimiento de los acuerdos del COSOC y ejercer las funciones del presidente cuando éste no puede ejercerlas por

inasistencia, incapacidad temporal o motivos de fuerza mayor, que tienen que estar obviamente justificados, ¿Qué vamos a hacer nosotros? (Secretaría Ejecutiva y secretaria de actas): también somos parte del COSOC, pero no votamos; estamos en el COSOC, pero no tenemos derecho a voto en el COSOC, pero vamos a estar presentes siempre. ¿Cuál va a ser el quórum que vamos a necesitar para tomar decisiones? El quórum para sesionar en la primera citación tiene que ser de la mayoría absoluta de los consejeros y consejeras en ejercicio, o sea, la mayoría absoluta de los 19 consejeros y consejeras. Y en segunda citación, la mayoría absoluta de las personas que están presentes.

- Votación Presidente/a y Vicepresidente /a COSOC; Secretaría Ejecutiva invita a los miembros que quieran ser Presidente del COSOC a levantar la mano para su postulación; los postulantes y resultados son los siguientes:
  - Tomás Pizarro: 4 votos.
  - Solange Cortés: 1 voto.
  - Juan Carlos Poblete: 3 votos.
  - María Cristina Kneer: 1 voto.
  - Nancy Igor: 0 votos.
  - Claudia Vargas: 4 votos.
  - Giovanni Núñez: 1 voto.

Realizada la votación se obtuvo un empate entre el Sr. Tomás Pizarro y Sra. Claudia Vargas con cuatro votos cada uno. Según reglamento se procede a una segunda votación entre los consejeros empatados. Antes de realizarse dicha votación, pide la palabra la Sra. Claudia Vargas, quien propone que el Sr. Tomás Pizarro ejerza el cargo de Presidente y ella como Vicepresidenta dado que; ella es de Hualaihué y Sr. Tomás Pizarro es Puerto Montt. La asamblea se muestra conforme por lo expuesto por la Sra. Claudia Vargas.

Por lo tanto, es elegido como Presidente del COSOC el Sr. Tomas Pizarro y como Vicepresidenta del COSOC a las Sra. Claudia Vargas<sup>1</sup>. Queda constituido el Consejo de la Sociedad Civil del Gobierno Regional de Los Lagos.

Sra. Rossana Mora , **expone a los Consejeros la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría , del Gobierno Regional y del Plan Anual de Mejoramiento 2025 Calidad de servicio y Experiencia Usuaría** - una de las primeras tareas, desde luego que hay que abordar, está referido a la importancia que está adquiriendo para las instituciones públicas el usuario o el ciudadano la relación que es mucho más allá de lo que se ha venido haciendo permanentemente sino que más bien hoy día las instituciones lo que buscan es transformar de algún modo su producto de servicio y que sea mucho más asociado o vinculado con lo que realmente los ciudadanos necesitan entonces nosotros estamos iniciando este borrador que con las primeras personas que nos corresponde conversar es por supuesto con cada uno de los miembros del COSOC por la naturaleza que implica, esta es una herramienta que lo que va a buscar es que los productos y cada uno de los servicios que diseña el Gobierno Regional esté más cómodo para los ciudadanos.

Lo primero son los ciudadanos y ciudadanas en general. Luego están los municipios o autoridades locales, las organizaciones de la sociedad civil, las empresas y sector productivo, la academia y los centros de investigación, los organismos públicos y los medios de comunicación. Esas vienen a ser como las grandes líneas hacia las cuales nosotros apuntamos y sobre las cuales nosotros nos debemos como desarrollo para la creación de nuestros productos. Entonces nosotros hemos definido algunas cosas que eh están vinculadas también con nuestro gran delineamiento estratégico donde es que tengamos una participación siempre activa el COSOC ya es una forma de participación un enfoque integral que está referido a la cantidad de tareas que hace las distintas divisiones que les habían presentado hace un rato atrás, tener siempre transparencia y acceso a la información para todos los ciudadanos, definir que nuestros productos y nuestros servicios tengan eficiencia y eficacia porque son recursos públicos y tenemos que hacerlo de manera eficiente que les llegue a la comunidad de manera efectiva y por supuesto que cada uno de estos productos que ustedes van a ir conociendo tengan el espíritu de irnos explorando cada vez más para que se vinculen de manera de mejor manera con los ciudadanos, esta política se construyó a partir de unos diagnósticos que se hicieron el año pasado que se nos van a hacer llegar vía correo electrónico y se definieron grandes objetivos macro que son incrementar la satisfacción de los usuarios de los ciudadanos en el fondo fortalecer la confianza del ciudadano en nuestra institución, por eso ustedes también son clave en esta materia que nosotros podamos construir una cultura que esté orientada al ciudadano que nuestra forma de trabajar sea permanentemente entendiendo lo que se nos demanda y por supuesto que eso implica que potenciemos las habilidades de los trabajadores las trabajadoras del servicio público para que podamos entender de mejor manera las demandas de los ciudadanos que no es una cosa sencilla de esa manera nosotros tenemos además algunas tareas que son macro que siempre la hemos tenido en nuestro ADN pero que tenemos que ir de una vez por todas aterrizándolas un poco más con la ciudadanía como son tener siempre que definamos con coherencia nuestro objetivo de principio una alineación que lo que estamos haciendo con los objetivos estratégicos del Gobierno Regional y plantearle a ustedes que la tarea primordial del Gobierno Regional es indudablemente el desarrollo de la región y que para eso definimos una serie de productos etc, que tienen que estar dentro de una línea que sea muy entendible para la ciudadanía, cuando nosotros siempre estamos nos estamos refiriendo a usuarios, beneficiarios, ciudadano hay una gama de gente o de instituciones en las que estamos siempre pensando.

Lo primero son los ciudadanos y ciudadanas en general. Luego están los municipios o autoridades locales, las organizaciones de la sociedad civil, las empresas y sector productivo, la academia y los centros de investigación, los organismos públicos y

Los medios de comunicación. Esas vienen a ser como las grandes líneas hacia las cuales nosotros apuntamos y sobre las cuales nosotros nos debemos como desarrollo para la creación de nuestros productos.

Y esta política tiene ciertos actores que tienen funciones claves. La primera desde luego que es el Gobernador es quien se hace cargo de esta política, la que estamos presentando y una serie de cargos que están al interior del Gobierno Regional que tienen que desarrollar ciertas tareas y que esas tareas estén acordes, que la ciudadanía nos entienda lo que estamos haciendo. Esta Administrador Regional, las jefaturas de división que ustedes conocieron, pero aquí en esta parte también tenemos la importancia del COSOC. El COSOC para nosotros es fundamental porque es quien nos va a dar la temperatura o nos va a hacer entender, como un feedback de lo que nosotros estamos haciendo.

Por eso que todo lo que nosotros hacemos como Gobierno Regional es abierto al conocimiento de ustedes, y ustedes a través de sus redes, sus conexiones, cómo se vinculan con la sociedad civil, puedan traer a esta mesa la discusión de cómo nosotros podemos mejorar mucho más de lo que estamos haciendo, para que seamos entendidos. Bueno, se han definido una serie de alineamientos que están asociados a lo que nosotros hacemos, que tengamos un sistema de planificación regional, fortalecer la coordinación entre las instituciones, porque el Gobierno Regional no trabaja solo, el Gobierno Regional trabaja indudablemente con municipios, con sectores públicos, con las organizaciones, establecer un sistema de mejora continua del que ya les hablábamos, un plan de mejora basado en la autoevaluación, es decir, lo que ustedes nos retroalimenten para nosotros es fundamental, año a año, promover la participación y la comunicación efectiva y optimizar la gestión del fondo más importante que tenemos, el fondo FNDR. Luego hay una serie de cuentas de lo que tenemos que ir considerando en los objetivos que se van planteando, no los quiero agobiar con esta información que está dentro de sus correos, es solamente plantearle con más detalle.

Ese es el gran rasgo de la política, a nosotros igual nos gustaría recoger después unas poquitas opiniones de ustedes respecto a lo que yo les hablo, y para que sea una política que tiene una dimensión de tiempo hasta el 2027 aproximadamente, hemos construido un plan anual de trabajo que partiría del año 2025, ahora pronto, que se basa en algunas tareas que parecieran ser sencillas pero que tienen un alto impacto en cada una de las divisiones que se trabajan en el interior. Los objetivos son muy similares a los que ya habíamos visto en la política, que están por apuntar en que nosotros fortalezcamos la confianza de la ciudadanía en nosotros, ser más transparente, hacer la rendición de cuentas, satisfacer al usuario diseñando y promoviendo servicios mucho más amigables, a veces somos muy áridos en cómo se presentan las cosas, promover la cultura de servicio, y capacitar a la gente del interior del Gobierno Regional de manera tal que el usuario sienta y se sienta recepcionado. Y aquí está el sinfín de actividades que vamos a hacer, algunas tienen presupuesto, otras no porque no lo requieren; de estas, que es el plan de la política, nada más, al menos nosotros hemos definido que con ustedes tengamos dos reuniones. Yo sé que ustedes en el plan del año van a tener muchas más reuniones, pero todas las que estén vinculadas a cómo nosotros mejoramos lo que hacemos desde la calidad del servicio nuestro, y cómo cada una de las instituciones y ciudadanos vienen y acuden al Gobierno Regional, se sienten acogidos, son esos temas que queremos abordar con ustedes al menos dos veces al año, y ustedes nos dirán su cruda crítica o autocrítica que nos ayude a mejorar. Esa sería la presentación de la política.

Igual si ustedes quieren hacer algunos comentarios, una pequeña ronda de comentarios, para nosotros bienvenidos.

- Secretaria Ejecutiva: Queda abierta entonces el espacio para hacer comentarios, consultas, opiniones sobre lo que es tanto la política, experiencia usuaria y calidad de servicio, y el plan, porque se presentaron en conjunto. Ustedes mismos quizás han tenido la experiencia de cómo se han vinculado con el Gobierno Regional y lo que les ha parecido esa vinculación quizás.

- Se da la palabra a la Sra. Solange Aguilar: Sobre la planificación, me interesa el tema de las reuniones, el horario también presencial y ojalá también ir cambiando de comunes, provincias, porque hay muchas personas que están en otros lados. Pero como modo de solamente información, se está haciendo la ley de 20.500, que es para todos los COSOC de nivel nacional, donde ahí se está, en el tema de los permisos para las personas que son miembros del COSOC. Está modificado exactamente, nosotras como ayuda igual mandamos la información, y para que las personas que trabajen puedan tener un permiso, seguro también por los viajes, porque viajan bastante, así que igual se está haciendo el plan de que sea un poco más detallado, y vamos a cambiar.

- Se da la palabra al Sr. Tomás Pizarro: respecto del seguimiento a la satisfacción de los usuarios, y también, como decía Rossana, de generar una cultura, en los mecanismos de fidelización, es decir, ¿cómo opinamos que ustedes lo hacen? El uso de tecnologías, por ejemplo, como el código QR, el mantenimiento vía correo electrónico, es decir, hacer encuestas binarias a la salida del servicio, yo creo que ayudaría mucho a que se mantenga actualizada cualquier opinión, y que no sea tecnología ex -post, porque se hace más difícil, la gente se lo olvide, lo pase bien, lo pase mal, salió con mucha rabia, no se resolvió, pero que fuese en el momento, y eso sirve, el código QR sirve, los correos electrónicos, y sirven las encuestas, pues ya está superado el sistema hoy. Entonces tenemos que ir un paso más allá, yo creo que dotarse de tecnología, y hacer el seguimiento, ayudaría también a fidelizar a los usuarios de los servicios para efecto que progrese según lo que es la prevención.

- Interviene Sra. Valentina Cárdenas: Quiero contar algo con respecto a lo que dice usted. Usted menciona que se puede contar con lo que usted indica en el tema del servicio del Gobierno Regional, acá con un QR, o un tipo de encuesta, acá, netamente acá en la oficina, ¿verdad? No, no, en todas partes. Siempre en el caso mío, quizás también de nuestras

compañeras, también es super bueno hacer llegar esa información común, porque en el caso de nosotros, por ejemplo, nosotros hemos tenido muchos reclamos de las agrupaciones o de las juntas de vecinos, que de pronto no llega la información a su debido tiempo. Por ejemplo, en cuanto al tema de los proyectos, quedamos muchas fuera, por la falta de información. Yo creo que nosotros vamos a tener que también ser encargados de poder ir y difundir esa información y hacer alguna especie de información con nuestras agrupaciones, con nuestras juntas de vecinos, para ver qué necesidades tienen ellas, porque allá, en el caso de Frutillar, hay muchas necesidades, y lo que más actualmente nos reclaman es que no hubo información, ¿cómo yo puedo llegar a ir? Nos ha complicado de una manera impresionante el tener que postular a proyecto, y lo primero es tener esa información antes de que lleguen, por ejemplo, los meses ya. Están bien los proyectos, están preparados para eso. Unos meses antes, ya comenciar a preparar a las organizaciones para que vayan viendo sus necesidades que tienen ellos, hay muchas cosas que no las entienden, hay poca capacitación, porque si bien es cierto, me incluyo, porque yo también he ido a las capacitaciones cuando va el Gobierno Regional por el tema de los proyectos, pero si bien es cierto, de pronto como que se necesita otra visita más del Gobierno Regional, ya saben que, tal día que nosotros llegamos y vamos con las organizaciones y vayan y pregunten lo que necesitan o cómo manejarse en el sistema, porque sabemos que estamos muy avanzados y no todos alcanzamos a entender ese sistema que tenemos hoy en día.

- Interviene Sr. Juan Carlos : Yo creo que, personalmente, yo por lo menos necesito que, de alguna manera, a nosotros se nos entregue de qué manera el GORE se vincula con el usuario. O sea, hay que partir por ahí, porque si no vamos a picotear de todos lados, entonces será a través del sitio web, será a través de la oficina X, será a través de los municipios cuando se presentan los proyectos, cosa que nosotros eventualmente podamos también investigar eso en nuestra fase, en función de eso, porque si no vamos a andar como, a ver, yo creo que eso es fundamental, tenerlo como un instrumento para partir a hacer un análisis de esto.

- Interviene Sra. Rossana Mora: Quizás es una tarea del COSOC, de la gente que está a cargo del COSOC acá, que yo lo entiendo, porque ellos, como miembros del COSOC, necesitan conocer los tipos de vínculos que se tienen y con quiénes o a qué mundos apuntamos. Por ejemplo, el FNDR tiene distintas formas de apuntar a distintos públicos. Entonces, ustedes necesitan conocer como las dinámicas de eso. Lo que pasa es que el Gobierno Regional en sí mismo tiene que informarle al COSOC, nosotros como institución.

- Interviene Secretaria Ejecutiva: Nosotros estamos como a cargo del COSOC, en cuanto a citar, pero una vez que ya tenemos su directiva, ellos tienen autonomía en los temas que van a hablar, en la información que van a solicitar, entonces, En mi caso, como secretaria ejecutiva, poder entregarle esta información de parte del Gobierno Regional o citar a algún funcionario del Gobierno Regional, como en este caso, para que venga a exponer al COSOC. Nosotros ayudamos a conformar, pero el presidente solicita esa información.

- Interviene Sr. Tomás Pizarro: Bueno, la primera moción sometida a votación en este consejo es que realicemos un primer congreso de todos los COSOC de la región. Esto significa conversar con los demás COSOC, en el sentido que dice el colega acá, Juan Carlos, de manera de conocer más cómo estamos participando en relación con los distintos servicios, con las distintas reparticiones, digamos, del Estado. Y sabemos que hay muchos otros COSOC en un municipio, por ejemplo, corresponde que iniciemos nuestro plan de trabajo con los insumos que nos proveen los demás COSOC más lo que podamos recoger nosotros por nuestra propia red. De tal modo que, si la asamblea de este consejo regional así lo decide o tendrá alguna otra propuesta, que por favor voten si les parece o no les parece esta primera moción.

- Interviene Secretaria Ejecutiva: Antes de la votación, un ratito, hay dos comentarios más respecto a la política del plan. Y hay una manito levantada de María Cristina también, que no quiero que se queden fuera las personas que están online.

María Álvarez dice: se está considerando solo encuestas a usuarios, también debería considerar encuestas a los mismos funcionarios públicos para ver qué cosas mejoran. La encuesta a los usuarios debería ser permanente, no solo en algunos momentos. Si bien, se quiere digitalizar todo, no se está considerando la cantidad de analfabetización que existe aún en algunos sectores. Como por ejemplo en las islas aledañas a Chiloé, también obviamente en algunos sectores de Palena.

- Interviene Sr. Juan Carlos: Nosotros tenemos que conocer las realidades de los diferentes territorios. O sea, ¿cómo funciona el GORE en una isla? O sea, ¿en otro lugar? ¿Qué es distinto acá?, necesitamos entender. -

- Interviene Rossana Mora: Tenemos oficinas provinciales, pero actuamos en función de lo que andamos ofreciendo. O sea, si bien es cierto, las oficinas provinciales están abiertas, que ustedes las deben conocer. Las personas quizás de Chiloé han acudido a ellas, pero en rigor funcionamos respecto a lo que estamos ofreciendo. Tenemos, una limitada capacidad para absorber, acoger demandas, sino que más bien somos oferentes. Y quizás hay cosas que hay que ir mejorando.

- Interviene Sra. María Cristina: La verdad que yo quería presentar una moción, ya que se está hablando de la política. Yo creo que también, y es como muy rápido, la primera reunión, si bien es cierto, nos enviaron la política ayer o antes de ayer, uno la leyó, pero creo que a lo mejor sería súper bueno que las organizaciones pudiéramos juntarnos y analizar, y después hacer una propuesta. Y después unificar toda esta opinión. Pero creo que, a lo mejor, cada una de las regiones pudiéramos juntarnos, los que somos representantes de ellas, y poder analizarla y después hacer una propuesta con mucho más análisis. Porque hay muchas situaciones en las cuales en una primera reunión es muy... creo que sería más... como te dijera... sería un mayor aporte el poder analizarlo con mayor atención.

- Interviene Sr. Juan Carlos: ¿Cuál es el deadline?
- Interviene Sra. Rossana Mora: Lo que pasa es que nosotros tenemos que cerrar el año 2024 esto. Queremos decirle que a pesar de que cerremos la política, acogiendo los comentarios de ustedes ahora en 2024 junto con el plan, esto no queda cerrado. A partir del 2025 podemos hacer las modificaciones que ustedes estimen convenientes y acoger algunas modificaciones para el plan 2026, por ejemplo. O hacer algunas modificaciones de alguna de las actividades que teníamos proyectadas para 2025, hacer una modificación. Nosotros de todas maneras, este tema en particular, porque ustedes van a ver muchos temas, pero este hemos fijado que al menos dos veces al año nos reunamos. Tanto como para proyectar como para evaluar.
- Interviene Sra. María Cristina: Mi pregunta, ¿quién estipuló estos plazos? Si nosotros recién hoy día en nuestra primera reunión. Entonces, de verdad que yo siento que, si queremos hacer un aporte, tenemos que hacer análisis como corresponde con el tiempo que tiene que dárseles. O sea, yo creo que no por cumplir, digamos, con un plazo definido, tenemos que correr y aprobar, digamos, como se nos presenta.
- Interviene Sr. Juan Carlos: Siento, perdónenme, pero yo creo que, si estamos representando a una provincia o a unas instituciones, tenemos que ser súper responsables al respecto. De hecho, yo leí algo y en alguna parte vi, que siempre aparece indicador de cumplimiento. Y por lo general, en este país el indicador de cumplimiento es un check-list, pero no sabemos si ese cumplimiento realmente cumplió su objetivo. Entonces, no caer en que en un check-list, en el fondo ya se hizo, se hizo. O sea, yo le encuentro razones a ella, a lo que está planteando. Por eso que yo pregunté por el tema.
- Interviene Sra. Rossana Mora: Sí, pero para nosotros es importante también, para que la señora María Cristina, también el consejero acá, se sientan tranquilos. Nosotros hoy día nuestra ruta es presentarles a ustedes la política y el plan. Tenemos el propósito de presentarla. Como también se le hemos presentado al consejo regional y a los funcionarios públicos del Gobierno Regional todo exactamente. No se sientan en la obligación de que tengan que aprobarla. Eso no corresponde porque... No, no es necesario que la aprueben, sino que la conozcan desde ya, porque en función del año 2025 vamos a trabajar sobre ello. Ya, para que no sientan una presión, no. Es como la primera tarea que les queremos presentar a ustedes.
- Interviene Sr. Miguel Ángel Oyarzún: Lo que mostraron recién, me pensé que estaba como en el plan, pero hablaba del indicador de satisfacción del 65%. ¿Cómo se llegó a ese 65%? Porque está más cercano del 50% que del 100%. ¿Cómo se terminó ese 65%? Si un 65% estaba conforme, digamos, ¿se consideraba bueno? Personalmente pienso que debería ser más alto, pero por eso, ¿cómo llegar a ese 65%?
- Interviene Sra. Rossana Mora: Sí, les queríamos comentar que la construcción de estos lineamientos que constituyen la política nace a finales del 2023. No, en 2022 y en 2023 se aplicaron diagnósticos. Muchos diagnósticos, encuestas y otros. Y esas encuestas, los indicadores de satisfacción, constituyen un diagnóstico que nosotros vamos a hacer llegar a ustedes porque además queremos perfeccionar los instrumentos de medición. Por ejemplo, queremos acoger lo que ustedes dicen de cómo hacer las mediciones de satisfacción al usuario, que eso lo tenemos que rediseñar para el año 2025. Hemos construido indicadores históricos, sí, pero quizás queremos también recoger las apreciaciones de ustedes, de que a lo mejor ustedes sienten que la mejor manera de medir cómo se siente más satisfecho un ciudadano es de otra manera. Eso es lo que queremos discutir con ustedes. Pero el diagnóstico se les va a hacer llegar. No soy yo la persona encargada de eso, sino que va a ser José Plaza, colega del Gobierno Regional, y que seguramente más en detalle en la próxima reunión, cuando hablemos estos temas, él nos va a acompañar.
- Interviene Sr. Juan Carlos: Como ves, tú te bajas de un avión y te llega a ti en el celular una encuesta de satisfacción. Y ni siquiera viene el nombre del tripulante que te atendió ahí en el avión. Entonces, ¿qué hago? O sea, son esos detalles que al final son súper... parecen pequeños, pero son súper importantes. Entonces, sobre todo cuando uno define un indicador de satisfacción. Hay que pensar, es como partir al revés, hay que pensar en la persona. Es como de aquí para acá, no de aquí para allá.
- Interviene Sra. Rossana Mora: Bueno, esas sensibilidades queremos recoger. La verdad es que esto apunta a eso.
- Interviene Sra. Solange Aguilar: Este año nosotros recibimos un correo donde había un tema como encuesta de satisfacción. Pero resulta que a nosotros nadie nos informó. Tuve que preguntarle a un CORE si esos correos eran reales.
- Interviene Rossana Mora: Qué lástima que hoy día no haya venido José Plaza, pero de verdad que se encuestaron a distintos grupos de gente y también se han encuestado a organizaciones que han tenido relación con el GORE.
- Interviene Sra. Solange Aguilar: Pero deberían informar, porque yo creo que es importante que todos sepamos que se harán encuestas.

- Interviene Sra. Rossana Mora: Igual también he de decir algo, que algunas organizaciones, no en general, pero sí algunas organizaciones son súper sensibles. Nos pasó con la constitución del COSOC. Que no es que, o si yo digo algo mal no me van a acoger a los fondos. Entonces, por eso, si lo contestan: bien; es para que nadie se sienta presionado o influenciado, porque el Gobierno Regional tiene fondos y la gente, las instituciones, todos postulan a los fondos. Entonces, a veces la gente se siente presionada.

- Interviene Sr. Juan Carlos: A nivel de lo que usted decía del tema de las ofertas, yo lo puedo ver en el sitio web del GORE, lo que ofrece el Gore.

- Interviene Rossana Mora: Claro ahí el Gobierno Regional tiene una página web donde describe cada una de las funciones del Gobierno Regional. Y hay una parte que dice FNDR. Y están ahí todos los fondos. También están los presupuestos históricos, de lo que se gasta, dónde se gasta, en qué proyectos se gasta.

- Interviene Secretaria Ejecutiva: También nosotros tenemos un medio que va a ser también en WhatsApp, lo que no significa que, van a estar preguntando proyecto por proyecto. Pero sí nosotros podemos aprovecharnos de esa situación a medida que nosotros podamos, obviamente, de consultar a los colegas y quizás darle como el pase con el colega específico para que le pueda dar información oportuna.

Pero la idea, o lo que nosotros estamos buscando hoy como Gobierno regional, es precisamente poder acercarnos porque era la demanda que hemos sentido de toda la ciudadanía en realidad, de la región en general. Y la idea de estar presentando esta política es precisamente eso. O sea, cómo ustedes califican la experiencia que tienen como usuarios del Gobierno Regional y cómo ustedes, como representantes de las organizaciones, de las comunidades, de las asociaciones, de las corporaciones y fundaciones, califican el trabajo que hace el Gobierno Regional desde el momento en que llegan. Quizás, podemos escuchar a veces: "nos gustaría que alguien nos recibiera", porque efectivamente uno no sabe cuando llega recién el Gobierno Regional y qué piso tiene que ir, a qué oficina se tiene que dirigirse. Entonces, yo creo que esas cosas son importantes recogerlas de ustedes y es lo que estamos buscando; esa es nuestra intención. De mejorar nuestro trabajo y de que ustedes también sientan una mejor recepción como usuarios.

- Interviene Sr. Tomas Pizarro: Yo creo que tenemos que conversar más, adentrándonos en nuestro rol y no traslapar con otros roles. Es muy importante saber exactamente qué es lo que dice el reglamento respecto del rol de este consejo.

Entonces, la primera tarea que tenemos que resolver nosotros es conocer en qué mundo funciona la política regional. Gracias Daniela, por haberme indicado que la Estrategia Regional de Desarrollo está en la página web y que indica cuáles son los sistemas de funcionamiento de cada una de sus políticas y al mismo tiempo muestra cuáles son los programas, qué se relaciona con qué, y en función de esto, tenemos que mirarnos. Por tanto, tenemos que documentarnos más para poder opinar de mejor manera, por ejemplo, los objetivos transversales de la Estrategia para 2030. Esos cinco objetivos transversales están mediados por la acción de cada uno de los servicios y de cada una de las direcciones del gobierno. Por tanto, tenemos que documentarnos para opinar sobre eso. Eso va a ser nuestro rol y lo que nos dice el reglamento. Entonces, volviendo un poco, necesitamos homogenizar la información dispersa y lo sectorial tiene que amalgamarse en el contexto de esta estrategia. Es decir, tenemos que ahora pensar nosotros no solo sectorialmente como cada uno viene de ese recorrido, sino que tenemos que hacer congruencia con la estrategia regional. De modo que tenemos esa tarea. Y por lo mismo, yo le planteaba que tenemos que conversar con los demás COSOC como primer paso, para saber lo que están haciendo los demás COSOC y como se coordina la acción de los COSOC y todas las organizaciones que están en los COSOC. Estoy hablando directamente de la división de organizaciones sociales, de la Seremi, de Secretaría General de Gobierno, que es la que tiene esta información. Por tanto, de que, si ellos están a cargo de la DOS, que es la, sí, la división de organizaciones sociales, faciliten, posibiliten de que se haga esta convocatoria y realicemos esta conversación con los demás COSOC.

- Interviene Sr. Pedro Millaquén: Mi opinión personal para avanzar en la reunión. Veo que todos tienen muchas ideas y muchas ganas de hacer y de reparar las cosas que no se han hecho bien. Pero pienso que ustedes dijeron que hoy día iba a ser la presentación del todo el trabajo que se va a realizar a futuro. Yo creo que ya en la segunda reunión ya nosotros podemos tomar las cartas que corresponden ya con mayor información respecto a lo que el Gobierno Regional nos presenta. Que no va a ser lo que a lo mejor ellos quieren porque nosotros igual tenemos nuestras opiniones de acuerdo a los diferentes territorios y necesidades de cada uno. Es una opinión personal y humilde desde acá de Puerto Octay, es la que puedo dar para avanzar en la reunión.

- Interviene Secretaria Ejecutiva: Nosotros en tabla teníamos estas temáticas que las presentamos ya. No sé si, si puedo resumir un poco lo que lo que han comentado, pero creo yo que, si pudiésemos resumir para poder entregar algo a al equipo, al Comité de Calidad de Servicios, quizás es como trabajar un poco los canales de comunicación. Como para tener más o menos la opción de lo que el COSOC ha conversado en esta mesa.

Entonces, quedaríamos entonces con la presentación de la política, del plan, si ustedes se quieren organizar como reunión extraordinaria, me avisan para que convoquemos formalmente y es súper importante que la convocatoria sea de manera formal. Revisen lo que es el reglamento, cómo funciona el reglamento, los quorum, etc. Y si no hay más opiniones que dar, daríamos por cerrada, por concluida esta sesión y agendamos una próxima sesión.



- Interviene Sr. Tomas Pizarro: Quiero hacer una la observación. Si en mi rol de Presidente puedo tener la facultad de colocar en la mesa, a sometimiento la opinión de mis colegas, una propuesta, si no están de acuerdo, lo resolvemos que no estamos de acuerdo, y postergamos. Pero, en función de una próxima reunión, también nos podemos decidir ahora. Entonces, si bien tenemos mayoría, porque hay todavía algunos, colegas presentes, se vienen las fiestas, ¿Ya? En el corto plazo no vamos a alcanzar a organizar nada, que nos constituyamos presencialmente en la primera semana de enero, para hacer el plan de trabajo y resolvemos lo que no pudimos resolver, si les parece. Haré una encuesta por el WhatsApp para establecer la fecha.

Se da término a la sesión, siendo las 19:35hrs.

---

<sup>1</sup> Posterior a la sesión, se solicita a Presidente y Vicepresidenta electos, entregar escritura pública o documento que acredite número de socios y socias de la organización a la que representan.

ANEXOS:



PRIMERA SESIÓN CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL GORE LOS LAGOS  
04 DE DICIEMBRE 2024



n°	NOMBRE		APELLIDOS		INSTITUCION/ CARGO	E MAIL	TELEFONOS	FIRMA
1	SOLANGE	DEL CARMEN	AGUILAR	SANTIBAÑEZ	UCC A	UCCA.COSOMI@com.cl	963452273	
2	MARLENE	JACQUELINE	ALVARADO	OJEDA				ON LINE
3	LUISA	LEONTINA	ALVAREZ	ARRIAGA	JUV EX SERVICIOS DAMP Alegre - Osorno	u.s.c. No. 012.10.10.0912	964304487	
4	MANUEL	ALEJANDRO	ALVAREZ	ESPINOZA				
5	MARIA	SOLEDAD	ALVAREZ	SEPULVEDA				ON LINE
6	ANGÉLICA	MARITZA	BAÑADOS	IRRIBARREN				ON LINE
7	LUISA	VALENTINA	CÁRDENAS	BARRIA	Asociación de Mujeres Presidentes	Residencia. luisa@ gmail.com	9-93967008	
8	SOLANGE	IVONNE	CORTÉS	EBNER				ON LINE
9	NANCY	HAYDÉE	IGOR	OJEDA	J.J. VV Carcare	juicio de recepcion con curra@gmail.com	994154612	
10	MARIA	CRISTINA	KNEER	GONZALEZ				ON LINE
11	PEDRO	IVÁN	MILLAQUÉN	VARGAS				ON LINE
12	FRANCA	LUCIANA	MORALES	GALLARDO				ON LINE
13	BERTA	ELIANA	NAHUELHUEN	COLLAO				ON LINE
14	GIOVANNI	RODRIGO	NUÑEZ	SALDIVIA				ON LINE
15	MIGUEL	ÁNGEL	OYARZÚN	PÉREZ	CCHC /COM. ESC. RO	MIGUEL.OYARZUN.PEREZ@com.cl	9935 94044	



PRIMERA SESIÓN CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL GORE LOS LAGOS  
04 DE DICIEMBRE 2024



n°	NOMBRE		APELLIDOS		INSTITUCION/ CARGO	E MAIL	TELÉFONOS	FIRMA
16	MIGUEL	HUMBERTO	PAREDES	GALLARDO				ON LINE
17	HIPOLITO	TOMAS NARCISO	PIZARRO	MENICONI	Director de Bomberos Los Hornos de Osorno	tomaspizarromeniconi@plm.cl	994251108	
18	JUAN	CARLOS	POBLETE	VERNA	MEMBRANTE JUV. GRANDES DE LOS LAGOS	juan@poblete@gmail.com	99310437	
19	CLAUDIA	DE LOURDES	VARGAS	VARGAS				ON LINE

Tomás Pizarro Meniconi  
Presidente COSOC GORE Los Lagos

Secretaria de Acta: Cristina Cayupel