

Acta

Sesión Ordinaria N° 04/2026

COSOC — Ministerio de Obras Públicas

Unidad de Gestión Estratégica Ministerial (UGEM)

Septiembre 2026

Índice

1.	Identificación de la Sesión.....	3
2.	Asistentes	3
2.1.	Representantes del COSOC (Modalidad Telemática).....	3
2.2.	Representantes del MOP (Modalidad Presencial)	3
2.3.	Invitados Especiales (Modalidad Presencial)	3
3.	Verificación de Quórum	3
4.	Objetivo de la Sesión.....	3
5.	Tabla de Sesión.....	4
6.	Desarrollo de la Sesión	4
6.1.	Aprobación de actas anteriores	4
6.2.	Presentación de Teresa Leiva: “Diseño inclusivo para la preparación de respuesta ante desastres: una perspectiva global”	4
6.2.1.	Participación y comentarios respecto a la presentación de la Consejera Teresa Leiva.....	4
6.3.	Exposición PMG Dirección General de Concesiones (DGC)	5
6.3.1.	Participación y comentarios respecto a la Exposición PMG Dirección General de Concesiones (DGC)	5
6.4.	Exposición PMG Dirección de Vialidad (DV).....	5
6.4.1.	Participación y comentarios respecto a la Exposición PMG Dirección de Vialidad (DV)	6
6.5.	Exposición PMG Dirección de Arquitectura (DA)	6
6.5.1.	Participación y comentarios respecto a la Exposición PMG Dirección de Arquitectura (DA).....	6
7.	Programación de Sesión Extraordinaria	7
8.	Acuerdos Adoptados	7
9.	Cierre de Sesión... ..	8
10.	Validación del Acta.....	8

1. Identificación de la Sesión

Organismo Público: Ministerio de Obras Públicas
Órgano: Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)
Lugar: Sala Bicentenario, Morandé 59, Piso 6, Santiago Centro
Hora de inicio: 11:00 horas
Hora de término: 13:05 horas
Fecha: 30 de septiembre de 2026
Modalidad: Híbrida (Presencial y Telemática)

2. Asistentes

2.1. Representantes del COSOC (Modalidad Telemática)

1. Luis Humberto Figueroa, Presidente del COSOC
2. Liliana Camelio, Vicepresidenta del COSOC
3. Carola Vásquez, Consejera
4. Luis Montiel, Consejero
5. Waldo Bustamante, Consejero
6. Orielle Callpa, Consejera
7. Juan Francisco Saldías, Consejero
8. Teresa Leiva, Consejera

2.2. Representantes del MOP (Modalidad Presencial)

1. Jorge Paredes, Subsecretaría de Obras Públicas (SOP)
2. Sebastián Lagos, Asesor Jurídico Gabinete y Representante Ministro (MOP)
3. Ximena Riquelme, Subsecretaría de Obras Públicas (SOP)
4. Franco Zagal, Subsecretaría de Obras Públicas (SOP)
5. Natalia Ramírez, Subsecretaría de Obras Públicas (SOP)

2.3. Invitados Especiales (Modalidad Presencial)

1. Ximena Nazar, Dirección General de Concesiones (DGC)
2. Alberto Araya, Dirección General de Concesiones (DGC)
3. Sebastián Urrutia, Dirección de Arquitectura (DA)
4. Jorge Acevedo, Dirección de Vialidad (DV)
5. Pía Díaz, Dirección de Vialidad (DV)

3. Verificación de Quórum

El Presidente del COSOC dio la bienvenida a los consejeros y a los representantes del Ministerio de Obras Públicas, señalando que la contingencia laboral de septiembre había dificultado la participación presencial de parte del equipo. Se verificó la existencia de quórum y se declaró constituida la sesión.

4. Objetivo de la Sesión

Dar continuidad al trabajo del COSOC, aprobar las actas de las sesiones ordinaria y extraordinaria previamente remitidas a los consejeros, y desarrollar las presentaciones de los equipos del Ministerio de Obras Públicas vinculadas al Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria y a los Planes

de Mejoramiento 2027–2029 de la Dirección General de Concesiones, la Dirección de Vialidad, y la Dirección de Arquitectura. Asimismo, recoger consultas y observaciones de los consejeros y, cuando corresponda, identificar materias susceptibles de seguimiento institucional.

5. Tabla de Sesión

- Aprobación del acta de la Sesión Ordinaria N° 3, y del acta de la Sesión Extraordinaria N° 1
- Presentación consejera Teresa Leiva sobre libro “Diseño inclusivo para la preparación de una respuesta ante desastre: Una perspectiva Global”
- Exposición PMG de calidad de servicio y experiencia usuaria de la Dirección General de Concesiones (DGC)
- Exposición PMG de calidad de servicio y experiencia usuaria de la Dirección de Vialidad (DV)
- Exposición PMG de calidad de servicio y experiencia usuaria de la Dirección de Arquitectura (DA)
- Consultas, observaciones, y requerimientos de los consejeros
- Definición de compromisos, acciones de seguimiento, y programación de la sesión extraordinaria del 14 de octubre de 2026

6. Desarrollo de la Sesión

6.1. Aprobación de actas anteriores

El Presidente consultó si existían observaciones respecto del acta de la sesión anterior y del acta de la sesión extraordinaria, ambas enviadas previamente a los consejeros. Al no formularse observaciones, ambas actas fueron aprobadas, dejando de tener carácter de borrador, y pasando a documento final.

6.2. Presentación de Teresa Leiva: “Diseño inclusivo para la preparación de respuesta ante desastres: una perspectiva global”

La consejera Teresa Leiva presentó la publicación “Diseño inclusivo para la preparación y respuesta ante Desastres: una perspectiva global”, destacando el rol de la arquitectura, la accesibilidad universal y la participación comunitaria frente a situaciones de riesgo y vulnerabilidad. Señaló que “la arquitectura no constituye únicamente una respuesta formal ante el riesgo, sino que es una herramienta capaz de reconfigurar estructuralmente las condiciones de vulnerabilidad de las personas”.

“En síntesis, la arquitectura no constituye únicamente una respuesta formal ante el riesgo, sino que es una herramienta capaz de reconfigurar estructuralmente las condiciones de vulnerabilidad de las personas.”

6.2.1. Participación y comentarios respecto a la presentación de la Consejera Teresa Leiva

Juan Francisco Saldías — Consejero

Realiza una consulta respecto de los desafíos identificados en la publicación y pregunta si, dentro de ellos, se estableció algún grado de prioridad para las construcciones o edificios, particularmente respecto de medidas que pudieran requerir atención inmediata, a lo que la Consejera Teresa Leiva responde que el principal énfasis está puesto en la anticipación a la amenaza y prevención, especialmente en la evacuación de edificios y en la mantención de una cadena de accesibilidad desde el espacio público hacia el edificio y durante una eventual evacuación.

Waldo Bustamante — Consejero

Valora la presentación y destaca la importancia de la prevención y anticipación frente a los desastres naturales que afectan al país. Señala que el material presentado constituye un aporte relevante por la evidencia que reúne y por su utilidad para enfrentar los desafíos asociados al cambio climático.

Sebastián Lagos — Asesor Jurídico Gabinete y Representante Ministro (MOP)

Se suma a las felicitaciones a Teresa Leiva y destaca la trayectoria desarrollada en materia de accesibilidad universal. Destaca la importancia de continuar fortaleciendo la incorporación de criterios de accesibilidad y resiliencia en la infraestructura pública, en el marco de las competencias y normativa aplicable.

6.3. Exposición PMG Dirección General de Concesiones (DGC)

La señora Ximena Nazar, de la Dirección General de Concesiones, presentó la política de calidad de servicio y experiencia usuaria de la DGC, junto con el diagnóstico y el plan de mejoramiento 2027–2029, orientada a fortalecer la atención ciudadana y abordar ámbitos de mejora identificados en el diagnóstico del Sistema de Calidad de Servicio. Se informó que el plan contempla nueve ejes estratégicos y 19 actividades de mejora, incorporando además acciones en materia de contenidos web, lenguaje claro, capacitación de funcionarios y uso de herramientas tecnológicas, incluida la planificación del uso de inteligencia artificial bajo los mecanismos de gobernanza del Ministerio. Finalmente, se destacó la participación del COSOC como instancia de retroalimentación y seguimiento de las acciones implementadas.

6.3.1. Participación y comentarios respecto a la Exposición PMG Dirección General de Concesiones (DGC)

Juan Francisco Saldías — Consejero

Formula una consulta sobre cómo se canalizan los requerimientos ciudadanos desde las regiones hacia la Dirección General de Concesiones, considerando que se trata de una dirección de carácter central, refiriéndose a mecanismos de transparencia, cartas, u otros medios para que las personas de regiones puedan plantear inquietudes relacionadas con las concesiones.

Ximena Nazar — Dirección General de Concesiones (DGC)

Responde que existen distintos canales para ingresar requerimientos, tales como canales Web, telefónicos, y atención presencial. Señala que la información sobre los canales disponibles puede ser complementada y dispuesta a disposición del consejo.

Luis Humberto Figueroa — Presidente del COSOC

Realiza una solicitud a partir de la necesidad de que el COSOC pueda conocer posteriormente el avance y los resultados de la implementación del plan, así como participar de manera más activa en su seguimiento. Aclara que no se trata de cuestionar el trabajo de la Dirección, sino de conocer cómo evoluciona y poder aportar desde la perspectiva del Consejo.

6.4. Exposición PMG Dirección de Vialidad (DV)

Los representantes de la Dirección Nacional de Vialidad, Jorge Acevedo y Pía Díaz, presentaron el sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria, destacando la evaluación externa mediante la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) y el alto volumen de trámites, con más de 300.000 ingresos de sobrepeso y sobredimensión y un 88% de solicitudes realizadas por vía digital. Se identificaron oportunidades de mejora identificadas a partir de la medición y diagnóstico realizado, particularmente en las áreas de satisfacción, oportunidad y resolubilidad, proponiéndose medidas para mejorar el acceso a los servicios, la calidad de atención, los tiempos de respuesta y las herramientas tecnológicas, junto con fortalecer las competencias funcionarias, el lenguaje claro, los canales de atención, la accesibilidad y la información disponible en el sitio web institucional.

6.4.1. Participación y comentarios respecto a la Exposición PMG Dirección de Vialidad (DV)

Teresa Leiva — Consejera

Pregunta por los avances concretos alcanzados hasta la fecha, considerando que la presentación expone una proyección para los años siguientes. Solicita conocer algunos de los principales resultados o logros obtenidos durante el período 2024–2026.

Pía Díaz — Dirección de Vialidad (DV)

Explica que los avances correspondientes a los compromisos de 2026 serán reportados y que se informarán a nivel ministerial los resultados disponibles de las actividades y de los indicadores definidos en el sistema. Una vez remitidos los reportes recomendaremos compartir con el COSOC.

Orielle Callpa — Consejera

Realiza una intervención sobre la situación de acceso vial que afecta a su territorio, preguntando cómo se materializa en la práctica el concepto de “acceso” presentado por Vialidad. Expone la existencia de brechas de conectividad, interrupciones del camino y dificultades para acceder a su vivienda, y plantea que las comunidades requieren soluciones para los problemas actuales, más allá de los procesos que tenga el ministerio.

Sebastián Lagos — Asesor Jurídico Gabinete y Representante Ministro (MOP)

Responde señalando que existen antecedentes y comunicaciones previas respecto de la situación planteada por la consejera, incluyendo respuestas enviadas por escrito. Se propone la realización de una reunión específica para atender el caso.

Luis Humberto Figueroa — Presidente del COSOC

También propone abordar el tema en una instancia posterior con mayor nivel de detalle, con el fin de resguardar los tiempos previstos y permitir la continuidad de las presentaciones programadas.

6.5. Exposición PMG Dirección de Arquitectura (DA)

El representante de la Dirección de Arquitectura presentó el trabajo en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, destacando la política implementada desde 2024 y los principales mecanismos de atención, entre ellos las solicitudes de acceso a la información pública, consultas, reclamos, sugerencias y solicitudes de planos históricos. Se informó que la Dirección dispone de más de 120.000 planos digitalizados de edificios públicos y que el diagnóstico identificó como fortalezas la accesibilidad de las plataformas, la coordinación entre unidades y la trazabilidad de los procesos, junto con brechas en el conocimiento de las obligaciones de transparencia y en la demanda de documentación histórica. Como líneas de trabajo se plantearon el fortalecimiento de la información, la capacitación y la difusión de los mecanismos de acceso. El Comité de Calidad de Servicio de la Dirección de Arquitectura, aprobó mantener la política y que en la instancia el representante difundió los resultados del diagnóstico 2026. Asimismo, dio a conocer componentes de la propuesta de plan trienal 2027-2029 aprobada por el Comité y enviada a la Red de Expertos.

6.5.1. Participación y comentarios respecto a la Exposición PMG Dirección de Arquitectura (DA)

Liliana Camelio — Vicepresidenta del COSOC

Consulta sobre la posibilidad de contar con una plataforma o casilla única para canalizar las solicitudes dirigidas a las distintas direcciones del Ministerio, apoyada mediante herramientas de inteligencia artificial que permitieran derivarlas automáticamente a la unidad competente y optimizar los tiempos de respuesta.

Natalia Ramírez — Subsecretaría de Obras Públicas (SOP)

Sebastián Urrutia — Dirección de Arquitectura (DA)

Natalia Ramírez informa que, en efecto, actualmente existe una plataforma transversal para consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Sebastián Urrutia complementa, precisando que, cuando una solicitud involucra competencias de más de una dirección, su derivación puede incidir en los plazos de respuesta y que, conforme a la normativa de transparencia, las solicitudes deben ser remitidas al organismo competente cuando corresponda.

Juan Francisco Saldías — Consejero

Formula una consulta respecto de los más de 120.000 planos digitalizados mencionados durante la presentación. Pregunta si ese registro incluye también planos correspondientes a obras hidráulicas, como embalses ejecutados por concesiones o por la Dirección de Obras Hidráulicas, considerando su relevancia para situaciones de emergencia y para el conocimiento de infraestructura estratégica.

Sebastián Urrutia — Dirección de Arquitectura (DA)

Aclara que los planos digitalizados corresponden principalmente a proyectos de edificación pública elaborados o desarrollados por la Dirección de Arquitectura, ejecutadas bajo la modalidad de Convenio Mandato, que no consideran este tipo de obras.

Juan Francisco Saldías — Consejero

Complementa su planteamiento consultando la posibilidad de que las obras hidráulicas también puedan estar disponibles digitalmente. Destaca especialmente la utilidad de esta información para la gestión de emergencias y el consumo humano.

7. Programación de Sesión Extraordinaria

Ximena Riquelme recordó al Presidente la solicitud de una reunión extraordinaria para el miércoles 14 de octubre de 2026, a las 11:00 horas. El Presidente confirmó que dicha sesión abordará las presentaciones PMG de la Dirección General de Aguas, la Dirección de Obras Portuarias, y la Dirección de Obras Hidráulicas. La sesión se verá desarrollada de manera tanto presencial como telemática, y reemplazará la sesión que estaba programada para el 28 de octubre.

8. Acuerdos Adoptados

1º. Acuerdo. Aprobación de actas anteriores

Aprobar sin observaciones el acta de la sesión ordinaria anterior, previamente remitida a los integrantes del COSOC.

2º. Acuerdo. Difusión de publicación sobre diseño inclusivo

Compartir con los integrantes del COSOC el enlace de la conversación online del 13 de octubre de 2026 y enlace de descarga gratuita de la publicación presentada por la consejera Teresa Leiva.

3º. Acuerdo. Seguimiento de los Planes de Mejoramiento

De acuerdo con la Guía Metodológica, el informe de implementación del Plan de Mejoramiento se debe difundir de forma interna y externa (COSOC), por lo tanto, esta última se realizará durante el mes de diciembre.

4º. Acuerdo. Consulta Consejera Orielle Callpa

Coordinar una reunión online específica entre la consejera Orielle Callpa y representantes del MOP para revisar los antecedentes expuestos en la sesión.

5º. Acuerdo. Antecedentes de planos de Obras Hidráulicas

Secretaría Técnica del COSOC consultará internamente a los servicios respectivos sobre esta posibilidad e informará al COSOC.

6º. Acuerdo. Sesión extraordinaria del 14 de octubre

Realizar sesión del miércoles 14 de octubre de 2026 a las 11:00 horas, modalidad híbrida, para abordar las presentaciones PMG de la Dirección de Obras Hidráulicas, Dirección de Obras Portuarias y Dirección General de Aguas, reemplazando la sesión ordinaria prevista para el 28 de octubre.

9. Cierre de Sesión

El Presidente agradeció la participación de los consejeros, consejeras, y representantes del Ministerio de Obras Públicas, valoró las tres presentaciones realizadas y destacó la disposición del COSOC para aportar retroalimentación y participar en el seguimiento de los planes. No habiendo otros asuntos que tratar y dio por cerrada la sesión.

10. Validación del Acta

Esta acta fue validada por Presidente COSOC con acuerdo de los Consejeros, a través de correo electrónico de fecha 21 de octubre de 2026.