

Acta

Sesión Extraordinaria N° 02/2026

COSOC — Ministerio de Obras Públicas

Unidad de Gestión Estratégica Ministerial (UGEM)

Octubre 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. Programación de actas.....	4
6.2. Traspaso de la Secretaría Técnica del COSOC.....	4
6.3. Exposición PMG Dirección General de Aguas (DGA).....	4
6.3.1. Participación y comentarios respecto a la Exposición PMG Dirección General de Aguas (DGA)	5
6.4. Exposición PMG Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	5
6.4.1. Participación y comentarios respecto a la Exposición PMG Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	6
6.5. Exposición PMG Dirección de Obras Portuarias (DOP)	6
6.5.1. Participación y comentarios respecto a la Exposición PMG Dirección de Obras Portuarias (DOP)	6
7. Puntos Varios	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: Oficina de Reuniones Dirección General de Obras Públicas (DGOP), Morandé 59, piso 3, Santiago Centro

Hora de inicio: 11:11 horas

Hora de término: 12:31 horas

Fecha: 14 de octubre 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. Orielle Callpa, Consejera
5. Juan Francisco Saldías, Consejero
6. Teresa Leiva, Consejera
7. Luis Montiel, Consejero

2.2. Representantes del MOP (Modalidad Presencial)

1. Ximena Riquelme, Subsecretaría de Obras Públicas (SOP)
2. Natalia Ramírez, Subsecretaría de Obras Públicas (SOP)
3. Roberto Cornejo, Subsecretaría de Obras Públicas (SOP)
4. Camila Henríquez, Subsecretaría de Obras Públicas (SOP)
5. Franco Zagal, Subsecretaría de Obras Públicas (SOP)
6. Juan Carlos Poblete, Subsecretaría de Obras Públicas (SOP)

2.3. Invitados Especiales (Modalidad Presencial)

1. Erika Muñoz, Dirección General de Aguas (DGA)
2. Maccu Kripalani, Dirección General de Aguas (DGA)
3. Marcela Crisóstomo, Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)
4. Patricio Mandiola, Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)
5. Ariel Grandón, Dirección de Obras Portuarias (DOP)
6. Jorge Silva, Dirección de Obras Portuarias (DOP)

3. Verificación de Quórum

Al inicio de la sesión se confirmó la incorporación de consejeros y consejeras a la videoconferencia. Una vez verificado el quórum, el Presidente dio inicio a la sesión.

4. Objetivo de la Sesión

Revisar los avances, políticas vigentes, diagnósticos y planes de mejoramiento asociados al Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) de la

Dirección General de Aguas (DGA), la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH) y la Dirección de Obras Portuarias (DOP), recoger las observaciones del COSOC, y definir compromisos de seguimiento, comunicación y coordinación institucional.

5. Tabla de Sesión

- Información sobre revisión y aprobación de actas
- Información traspaso de la Secretaría Técnica del COSOC a la Unidad de Gestión Estratégica Ministerial (UGEM)
- Exposición PMG de la calidad de servicio y experiencia usuaria de la Dirección General de Aguas (DGA)
- Exposición PMG de la calidad de servicio y experiencia usuaria de la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)
- Exposición PMG de la de calidad de servicio y experiencia usuaria de la Dirección de Obras Portuarias (DOP)
- Consultas, observaciones y requerimientos de las consejeras y consejeros
- Definición de compromisos, acciones de seguimiento y programación de la próxima sesión ordinaria

6. Desarrollo de la Sesión

6.1. Programación de actas

El Presidente informó que esta sesión extraordinaria reemplaza la reunión prevista para el 28 de octubre de 2026. Asimismo, se acordó remitir conjuntamente el acta de la sesión ordinaria anterior y la correspondiente a la actual sesión extraordinaria para su revisión por el COSOC, fijándose como fecha de aprobación el miércoles 21 de octubre de 2026, salvo observaciones formuladas dentro del plazo comunicado.

6.2. Traspaso de la Secretaría Técnica del COSOC

Ximena Riquelme informó que la Unidad de Gestión Estratégica Ministerial (UGEM) asumirá la Secretaría Técnica del COSOC.

6.3. Exposición PMG Dirección General de Aguas (DGA)

Erika Muñoz presentó la política de calidad de servicios y experiencia usuaria de la DGA, vigente desde el año 2024, basada en transparencia, confianza, fiabilidad y excelencia en la atención. Señaló también que el servicio se encuentra en la cuarta etapa del sistema de calidad de servicio y que su diagnóstico 2026 expone como fortalezas la presencia territorial, los equipos especializados, la producción de datos, el sistema hidrométrico nacional, los canales digitales y los procesos de atención ciudadana.

Entre las principales oportunidades de mejora se identificaron el fortalecimiento de los procesos para transformar los datos disponibles en información útil para la toma de decisiones, el avance progresivo en la digitalización de expedientes, una mayor visibilidad del estado de tramitación y el perfeccionamiento de los procedimientos de admisibilidad y de los mecanismos destinados a incorporar la perspectiva de las personas usuarias. Dentro de este contexto, el plan trienal 2027–2029 contempla seis objetivos específicos y actividades anuales orientadas a fortalecer la atención, la participación y el sitio web institucional.

6.3.1. Participación y comentarios respecto a la Exposición PMG Dirección General de Aguas (DGA)

Luis Humberto Figueroa — Presidente del COSOC

Propone que el COSOC reciba información de avance de los planes, sin esperar el cierre anual, con el propósito de conocer su evolución y contribuir a la visibilización de los recursos.

Juan Francisco Saldías — Consejero

Destaca la necesidad de reforzar el trabajo de la DGA con organizaciones de usuarios de aguas y asociaciones vinculadas a pequeños agricultores. Plantea aprovechar la ampliación de plazos legales para apoyar la regularización e inscripción de derechos de agua mediante difusión, orientación y asistencia territorial.

Teresa Leiva — Consejera

Solicita precisar el alcance del concepto de “información relevante” y destaca la importancia de comunicar oportunamente el trabajo técnico desarrollado por el servicio, con el propósito de que el COSOC pueda contribuir a su difusión ante la comunidad.

Natalia Ramírez — Subsecretaría de Obras Públicas (SOP)

Informa que la propuesta de la Subsecretaría es remitir al COSOC cada seis meses información consolidada sobre los avances del PMG de los servicios, considerando un período suficiente para la ejecución y reporte de las acciones.

Erika Muñoz — Dirección General de Aguas (DGA)

Explica que la DGA mantiene despliegue territorial y coordinación con organizaciones de usuarios a través de sus direcciones regionales y unidades especializadas. Precisa que transformar datos en información relevante implica analizarlos detenidamente y presentarlos en un lenguaje claro, de modo que sean útiles para la ciudadanía y la toma de decisiones.

6.4. Exposición PMG Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)

Marcela Crisóstomo expuso sobre la misión de la DOH y sus ámbitos de infraestructura de riego, aguas lluvia, defensas fluviales, control aluvional y servicios sanitarios rurales. En la presentación del diagnóstico y política de calidad de servicios y experiencia usuaria indicó que esta fue aprobada en 2024 y ratificada para el año 2026, y se sustenta en el enfoque ciudadano, el trato igualitario, la calidad de la información, la participación, la seguridad y la comunicación.

El diagnóstico destacó el cumplimiento general de los plazos legales, la cobertura nacional del Sistema de Información y Atención Ciudadana y un tiempo promedio de ocho días hábiles para responder solicitudes generales. Asimismo, identificó oportunidades de mejora relacionadas con los tiempos de respuesta registrados entre 2024 y 2025, la formalización de mecanismos de retroalimentación usuaria, la actualización de los criterios de categorización de solicitudes y el fortalecimiento de los recursos tecnológicos y de las capacidades operativas en algunas regiones. Junto con lo anterior, se presentó el plan de mejoramiento 2026-2028 que cuenta con 8 objetivos específicos que abordarán las oportunidades identificadas, en particular, se estableció para diciembre de 2026 el diseño de un instrumento de medición de satisfacción, complementado con la revisión de procesos, los estándares de respuesta y las categorías de atención.

6.4.1. Participación y comentarios respecto a la Exposición PMG Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)

Orielle Callpa — Consejera

Solicita claridad sobre los lugares y canales de atención para los sistemas sanitarios rurales. Posteriormente plantea que, en los procesos licitatorios, se resguarde especialmente la calidad de las obras y se considere la experiencia de las comunidades usuarias.

Marcela Crisóstomo — Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)

Aclara que la atención de los sistemas sanitarios rurales continúa radicada en las direcciones regionales de la DOH, mientras que la intervención municipal mencionada se relaciona con autorizaciones de extracción de áridos. Compromete esfuerzos para mantener actualizada y disponible la información de contacto y orientación.

Luis Humberto Figueroa — Presidente del COSOC

Valora el trabajo de la DOH y propone diferenciar los indicadores asociados al desempeño institucional de aquellos vinculados a empresas consultoras o contratistas, a fin de evaluar adecuadamente las responsabilidades y la experiencia de las personas usuarias.

Juan Francisco Saldías — Consejero

Propone complementar los planes de mejoramiento con una comunicación orientada a resultados, difundiendo obras concretas y su impacto territorial. Menciona como ejemplos el embalse Ancoa y el canal Laja-Diguillín, destacando la necesidad de visibilizar la contribución pública de estas inversiones.

Ximena Riquelme — Subsecretaría de Obras Públicas (SOP)

Recoge la observación general sobre comunicaciones estratégicas y señala que será transmitida a las autoridades superiores para su análisis institucional.

6.5. Exposición PMG Dirección de Obras Portuarias (DOP)

Ariel Grandón presentó las funciones de la DOP en aprobación de proyectos externos, infraestructura para la pesca artesanal, protección costera, mejoramiento de bordes costeros y conectividad portuaria. En la presentación del diagnóstico y política de calidad de servicios y experiencia usuaria identificó mayores tiempos de respuesta en solicitudes ciudadanas durante 2024 y 2025, y brechas en el sistema que no permiten derivaciones automáticas de materias ajenas a la competencia del servicio.

El plan de mejoramiento considera capacitación, reducción de plazos internos, gestión de recursos para digitalizar la aprobación de proyectos externos, actualización del sitio web, georreferenciación de obras, simplificación de procesos, elaboración de cápsulas informativas y aplicación piloto de encuestas de satisfacción. Se destacó que los proyectos externos aprobados por la Dirección pueden representar inversiones de magnitud equivalente al presupuesto anual del servicio, lo que refuerza la necesidad de comunicar sus resultados de forma clara y accesible.

6.5.1. Participación y comentarios respecto a la Exposición PMG Dirección de Obras Portuarias (DOP)

Luis Humberto Figueroa — Presidente del COSOC

Plantea que los indicadores sean dinámicos, comprensibles y vinculados a ejemplos concretos. Aclara que el propósito del Consejo es colaborar con la visibilización del trabajo institucional, no ejercer funciones fiscalizadoras.

Ariel Grandón y Jorge Silva — Dirección de Obras Portuarias (DOP)

Informan que el plan 2027 contempla mejorar el sitio web, publicar información de proyectos externos, evaluar la georreferenciación de obras y difundir resultados mediante imágenes e indicadores breves. Acogen la recomendación de incorporar métricas que reflejen el volumen y la relevancia económica de los proyectos gestionados.

7. Puntos Varios

El Presidente reconoció como pendiente la coordinación de una reunión específica con la consejera Orielle Callpa para abordar el requerimiento territorial expuesto en sesiones anteriores, comprometiéndose a gestionarla con la Secretaría Técnica.

Juan Francisco Saldías destacó la ampliación de los plazos para la regularización e inscripción de derechos de aprovechamiento de aguas hasta 2032 y 2033, este último para beneficiarios de INDAP. Valoró esta medida, que permitirá continuar apoyando a pequeños agricultores, especialmente de sectores rurales, y fortalecer la coordinación con la DGA, INDAP y SAG. Asimismo, valoró el impulso otorgado al proyecto Embalse Zapallar, que permitiría incorporar aproximadamente 10.000 hectáreas de riego. Relevó la importancia de acelerar las obras hidráulicas para fortalecer la producción agrícola, manifestando preocupación por la disminución de la superficie de riego a nivel nacional. Finalmente, informó que la Corte Suprema dejó sin efecto la Res. DGA de 2023, relativa a la distribución de caudales del río Laja, situación que valoró positivamente. Reiteró el interés de mantener una mesa de trabajo público-privada con la DGA para abordar las problemáticas de las organizaciones de usuarios de aguas y apoyar la regularización de derechos de pequeños agricultores.

8. Acuerdos Adoptados

1º. Acuerdo. Informes semestrales de avance PMG

La Subsecretaría coordinará con los servicios la remisión al COSOC de información periódica, con una referencia semestral, sobre los avances del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria y sus planes de mejoramiento.

2º. Acuerdo. Información de atención de la DOH

La Dirección de Obras Hidráulicas reforzará la disponibilidad de información actualizada sobre canales, contactos y dependencias regionales para facilitar la orientación y atención de la ciudadanía.

3º. Acuerdo. Visibilización de obras y resultados

La Secretaría Técnica transmitirá a las autoridades pertinentes las observaciones del COSOC sobre la necesidad de fortalecer la comunicación estratégica y la difusión de resultados de la DOH y la DOP, incluyendo indicadores claros, datos breves e imágenes de obras.

4º. Acuerdo. Seguimiento de la situación planteada por la consejera Orielle Callpa

El Presidente del COSOC coordinará con la Secretaría Técnica la reunión pendiente para revisar el requerimiento territorial formulado por la consejera y definir su tratamiento institucional.

5º. Acuerdo. Tramitación y aprobación de actas

Las actas pendientes serán remitidas para revisión de las consejeras y consejeros, procurando su aprobación a más tardar el miércoles 21 de octubre de 2026.

6º. Acuerdo. Programación de la próxima sesión del COSOC

El próximo consejo quedó programado para el miércoles 25 de noviembre de 2026.

9. Cierre de Sesión

El Presidente agradeció la participación de los consejeros, consejeras y los equipos del Ministerio de Obras Públicas, destacando el valor de las exposiciones y el propósito colaborativo de las observaciones formuladas. No habiendo otros asuntos que tratar, se dio por finalizada 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.