



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS  
ACTA SEPTIEMBRE 2025

**ACTA CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL FOSIS**

En Santiago de Chile, a 12 de septiembre de 2025, siendo las 11:00 horas, vía Teams, se llevó a efecto la reunión del mes de septiembre del Consejo de la Sociedad Civil del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), que a continuación, en extracto, se transcribe:

**ASISTENCIA**

Asisten los siguientes consejeros:

**Sr. Raúl Perry Mitchel**, de la Fundación San Carlos de Maipo

**Sra. Daniela reyes**, de ONG Simón de Cirene

**Sra. Solsiré Giaverini**, de Corporación Construyendo mis Sueños

**Sr. Mario Pavón**, del Hogar de cristo

**Sr. David Troncoso**, de Asociación No te olvido

Asimismo, asisten:

**Sr. Marco Sanchez**, Jefe Depto. Estudios

**Sra. Roxana San Martín**, Subdirección de usuarios

**Sr. Jaime González**, Encargado de Participación Ciudadana

Se excusa:

**Sr. Ricardo Urra**, de ONG de Desarrollo Cultiva

Tabla:

1.- Planes Trianuales 2026-2028 de Política Calidad de Servicio



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS  
ACTA SEPTIEMBRE 2025

**DESARROLLO:**

El Sr. Raul Perry propone revisar la situación de no asistencia de algunos consejeros, considerando que todos debieran tener suplentes que los reemplacen en las reuniones, cuando no puedan asistir.

Se informa la renuncia al Servicio del Subdirector de Usuarios, Sr. Cristian Salomo.

Se comenta la situación del proyecto de Ley de Monotributo al cual se le quitó la suma urgencia en el Congreso.

1.- La señora Roxana san Martín **en el contexto de la reunión mensual de COSOC, se informa al Consejo sobre el marco de elaboración del Plan Trianual (Política y Diagnóstico) y los avances de las actividades participativas del Plan Trianual de Mejora sobre la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.**

**Se propone al Consejo:**

- **Diseño del plan trianual: La revisión del modelo de medición de la experiencia usuaria y aportes al diseño.**
- **La revisión sobre la implementación de Plan 2025.**
- **Opiniones y observaciones sobre posibles actividades, que debieran ser parte de las actividades del plan trianual.**

**Se realizó actividad participativa y dinámica donde se presenta el modelo de medición de la experiencia usuaria y los asistentes generan ideas para poder implementar y fortalecer el modelo de medición de la experiencia.**

**Resultados de la actividad: Aportes al Plan de actividades:**



## CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS ACTA SEPTIEMBRE 2025

¿Qué espacios de contacto con las personas usuarias debemos incorporar?

- Se requiere mapear todos los puntos de contacto que tiene FOSIS.
- Avanzar hacia puntos de contacto que dicen relación con “abandonos” ya que son personas que cumplen los requisitos, que quedan seleccionadas y no terminan el proceso. Saber que sucede es importante.
- Levantar la situación y la experiencia de aquellos que terminan el proceso, pero en un horizonte de tiempo mayor al de los resultados del proyecto.

¿Qué aspectos debemos tomar en cuenta para consolidar el modelo de medición de la experiencia usuaria?

- El modelo de medición de la experiencia presentado permite avanzar en el objetivo n°1 de la Política de Calidad de Servicio. Importante es no agotar las entradas solo a encuestas de opinión sino avanzar a espacios cualitativos para obtener información con mayor profundidad.
- Es fundamental avanzar en el uso estratégico de la tecnología para mejorar los procesos de medición, especialmente en el análisis de datos provenientes de fuentes masivas como la tabulación de resultados de focus group extensivos o la interpretación de textos de opinión generados por grandes volúmenes de personas.
- Asimismo, el uso de la tecnología resulta clave para mejorar la calidad del servicio entregado a través de los canales digitales, por ejemplo, mediante la implementación de conversaciones asistidas por sistemas tecnológicos que faciliten la interacción con el usuario.
- Respecto de los procesos de mejora continua, tratar de llegar en el tiempo de los propios procesos cuando sea necesario y en otros avanzar con los tiempos de recolección de datos y análisis.



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS  
ACTA SEPTIEMBRE 2025

- Es necesario establecer atributos que permitan medir la calidad y pertinencia de la información entregada a quienes toman decisiones, con el objetivo de fortalecer los procesos de mejora continua.

La señora Solsiré Giaverini expresa que la experiencia usuaria está muy concentrada en los que terminan el proceso y en los que no entran en él, pero le gustaría saber la experiencia de los que abandonan.

La Sra. Roxana San Martín responde que la medición de la experiencia de los que abandonan se incorpora en el Plan Trienal y en un Convenio de Desempeño Colectivo de la subdirección de Usuarios

El Sr. Raul Perry expresa que le parece muy completo el Sistema de medición ya que complementa lo cualitativo con lo cuantitativo.

Menciona que además se debiera analizar la inclusión de las nuevas tecnologías en especial la Inteligencia Artificial ya que permitirían hacer cosas mucho más masivas y amables para los usuarios.

La Sra. Roxana San Martín responde que tenemos un par de ideas, pero aún estamos consiguiendo financiamiento.

El Sr. Mario Pavón consulta si estos planes se elaboraron con asesoría externa.

La Sra. Roxana San Martín responde que es algo desarrollado en forma absolutamente interna y de lo cual hay algunas cosas avanzadas.

El Sr. Mario Pavón comenta que le parece que es clave que este tipo de iniciativas sean permanentes en el tiempo. Propone sacrificar robustez versus rapidez en la obtención de los resultados.



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS  
ACTA SEPTIEMBRE 2025

El Sr. Marco Sanchez responde que las encuestas tienen un carácter permanente y las tasas de respuesta son de alrededor de un 15%.

El Sr. Raul Perry menciona que le parece que es necesario lo oportuno, pero también lo correcto.

La señora Solsiré Giaverini expresa que independientemente de lo rápida y profunda que sea la medición es necesario evaluar todos los puntos de contacto de los usuarios.

**Síntesis de los principales acuerdos:**

- 1.- Se acuerda consultar al Director Ejecutivo en qué situación se encuentra el proyecto de Ley del Monotributo.
- 2.- Buscar la norma de la Ley de cumplimiento tributario que obliga la formalización de los usuarios.

Sin nada más que agregar se levanta la sesión siendo las 12:00 horas.

*Jaime González*  
**JAIME GONZÁLEZ SALAZAR**

**SECRETARIO DE ACTAS**

**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL - FOSIS**