



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS
ACTA JULIO 2026

ACTA CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL FOSIS

En Santiago de Chile, a 10 de julio de 2026, siendo las 11:00 horas, vía Teams, se llevó a efecto la reunión del mes de julio 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. Raul Perry, de la Fundación San Carlos de Maipo

Sra. Liliana Cortes, de la Fundación Hogar de Cristo

Sr. Ernesto González, Fundación para la Superación de la pobreza

Sr. Ricardo Urra, de ONG de Desarrollo Cultiva

Sr. Luis Vergara, de Corporación Construyendo mis Sueños

Asimismo, asisten:

Sra. Roxana San Martín, subdirección de usuarios

Srta. Camila Morales, Subdirección de Usuarios

Sr. Jaime González, Encargado de Participación Ciudadana

Se excusa:

Sra. Gabriela Vergara, Fundación todos cuentan

Tabla:

- 1.- Documento Cuenta Pública Participativa
- 2.- Actualización Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS ACTA JULIO 2026

DESARROLLO:

1.- El Sr. Jaime González explica que debido a que el Documento de la Cuenta Pública fue enviada con anterioridad durante la sesión nos avocaremos a recibir las propuestas y sugerencias que manifiesten los consejeros.

En general los consejeros manifiestan que no tienen observaciones al contenido del documento.

El Sr. Ernesto González expone que, aunque no tiene observaciones al contenido de la Cuenta le gustaría que se incluyera en la parte final del documento un párrafo de agradecimiento al personal del Servicio debido a que con su colaboración se ha logrado todos los objetivos expuestos en él.

2.- La Sra. Roxana San Martín expone sobre la Actualización de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria:

Se presenta los desafíos en materia de Calidad de Servicio y las acciones asociadas a COSOC.

Se revisa el rol del Consejo y se presentan los objetivos y principios de la Política aprobada en el año 2025, con el fin de que se revise y se establezcan comentarios que permitan mejorar el instrumento.

Observaciones:

En general al Consejo, le parecen bien los objetivos y los principios, pero establece que el gran desafío se centra en las acciones operativas que se deben desarrollar en virtud de los objetivos y principios.



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS ACTA JULIO 2026

- Establecer mecanismos que permitan que la información que viene desde los usuarios permita la toma de decisiones.
- Que se entregue a los usuarios retroalimentación de las acciones que se generan en virtud de sus opiniones.
- Que a propósito de la forma de trabajo del FOSIS, se pueda obtener información de los ejecutores de proyectos en virtud la forma en que la institución entrega las herramientas y la metodología de trabajo, para los usuarios. Se ratifican los principio y objetivos y se avanza en propuestas de como generar acciones que los operativicen.

La Sra. Lliana Cortés agradece la información y manifiesta que le gustaría conocer la satisfacción de los Ejecutores.

El Sr. Raul Perry opina que los proveedores son cruciales en la satisfacción de los usuarios por lo que resulta necesario conocer la satisfacción de los proveedores con el Sistema.

El Sr. Ernesto González expresa que es muy importante la evaluación de los que no quedan, conocer por qué ellos creen que no quedan.

La Sra. Roxana San Martín explica que el circuito de la medición de la calidad de servicio incluye la devolución de la información obtenida a quienes contestan las encuestas, informarles en que se tradujo la información obtenida, próximamente generaremos capsulas que muestren el circuito virtuoso.

El Sr. Raul Perry manifiesta que se debe evaluar la opinión de quienes no fuero atendidos porque ellos son la gran masa.



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS
ACTA JULIO 2026

La Sra. Lliana Cortés manifiesta que se debe lograr el cierre del círculo virtuoso hacia la toma de decisiones, como toda esa información es incorporada en la mejora continua e impacta en los rediseños y presupuestos.

El Sr. Ernesto González expresa que el gran desafío es como lograr hacer parte de ese rediseño a los usuarios.

Síntesis de los principales acuerdos:

- 1.- Presentar al COSOC la propuesta del Programa Chile trabaja.
- 2.- Conocer que pasa con el Programa Acción Local.

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