ACTA CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL FOSIS

En Santiago de Chile, a 14 de agosto 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
Sr. Mario Pavón, de la Fundación Hogar de Cristo
Sr. Ricardo Urra, de ONG de Desarrollo Cultiva
Sr. Luis Vergara, de Corporación Construyendo mis Sueños
Sr. David Troncoso, de Asociación No te olvido

Asimismo, asisten:

Sra. Roxana San Martín, subdirección de usuarios
Srta. Camila Morales, Subdirección de Usuarios
Sr. Jaime González, Encargado de Participación Ciudadana
Sra. Ximena Gómez, subdirección de usuarios
Sra. Beatriz Díaz, Subdirectora (S) Usuarios

Tabla:

1.- Actualización Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria
2.- Presentación de resultados de encuesta a funcionarios FOSIS

CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS
ACTA AGOSTO 2026

DESARROLLO:

1.- La Sra. Roxana plantea que en conjunto con los funcionarios, como parte de la elaboración del Plan Trianual de la política de calidad de servicio, se realiza encuesta para ver las brechas del servicio con los usuarios.

La idea de dicha encuesta es visibilizar las ideas para mejor el plan anual. El plan se desarrolla en 4 etapas y estas 2 actividades es con participación del COSOC.

2.- La Sra. Ximena presenta las conclusiones de la encuesta de los funcionarios y funcionarias FOSIS en la elaboración del Plan Anual 2027-2029.

La encuesta se realizó en 3 ámbitos de satisfacción usuaria, en 2 segmentos, vía email a funcionarios FOSIS, los que sistemáticamente se contactan con los usuarios y los que no, teniendo la misma idea y sincronía.

3.- El Sr. David, agradece esta instancia de conocer la opinión de los funcionarios, comentando que es una grata sorpresa la dinámica con los funcionarios.

Se da la palabra para alguna observación.

4.- La Sra. Beatriz, comenta que la encuesta orienta a mejor la acción del FOSIS que mide la MESU, colocando las acciones y actividades que se deben comprometer al corto plazo.

Recalca que a raíz de estas encuestas es orientar al trabajo futuro con diversas acciones para este año así como para el 2027, como por ejemplo la implementación de un mantenedor de requisitos que se incluyó en el mapa de procesos de postulación.

También se generan otros puntos de contacto, el cual será a futuro implementado con una consulta a los ejecutores.

Se comenta que la experiencia de FOSIS, es el proceso de mejora de la calidad con el foco que la experiencia del usuario se vaya mejorando, como por ejemplo de las 11 mil interacciones que hubo con el asistente virtual y 8 mil con el mantenedor de requisitos.

El Sr. Raul Perry pregunta que con la cantidad de mejoras, se pudo priorizar la más importante, porque dice si las actividades tienen orden de prioridad por eje, es igual al orden que dieron los funcionarios.

La Sra. Beatriz, comenta que la encuesta se complementa con la MESU, dice que al usuario le gusta más la atención presencial, que nos ha calificado mejor en la atención presencial.

El Sr. Mario pregunta sobre el tema de la medición de impacto con esta encuesta.

La Sra. Beatriz, dice que por ley esa medición la hace la Dipres, que son ellos los que tienen registros de los evaluadores y que es un recurso para la evaluación de impacto.

El Sr. Mario pregunta sobre la evaluación de seguimiento entonces, viendo que la de impacto se depende de la Dipres.

La Sra. Beatriz comenta que el fortalecimiento de esa evaluación será ejecutada por el departamento de Estudios.

El Sr. Mario pregunta qué pasa con los usuarios? Que si se puede hacer una encuesta más interna.

La Sra. Beatriz, comenta que se ve fácil, pero son cosas que dificultan el trabajo, puesto que eso se tiene que planificar y también hay que ver las líneas estratégicas de la autoridad, que también tiene que haber voluntad.

El Sr. Raúl Perry comenta que no es una buena idea llegar a conclusiones que metodológicamente es logrado o no logrado. Que hay que incorporar a las personas y que estas encuestas son un tremendo e interesante desafío para el Servicio.

CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS
ACTA AGOSTO 2026

Síntesis de los principales acuerdos:

1.- Presentar al COSOC la propuesta del Programa Chile trabaja.

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

CAMILA MORALES G.
SECRETARIO DE ACTAS
CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL - FOSIS