



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS
ACTA DICIEMBRE 2025

ACTA CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL FOSIS

En Santiago de Chile, a 12 de diciembre de 2025, siendo las 11:00 horas, vía Teams, se llevó a efecto la reunión del mes de diciembre 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

Sr. Ricardo Urrea, de ONG de Desarrollo Cultiva

Sra. Solsiré Giaverini, de Corporación Construyendo mis Sueños

Sr. Mario Pavón, del Hogar de Cristo

Sr. David Troncoso, de Asociación No te olvidó

Asimismo, asisten:

Sra. Roxana San Martín, Subdirección de usuarios

Sr. Jaime González, Encargado de Participación Ciudadana

Se excusa:

Sra. Daniela Reyes, de ONG Simón de Cirene

Tabla:

1.- Presentación del Plan de Implementación a tres años de Política Calidad de Servicio



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS ACTA DICIEMBRE 2025

DESARROLLO:

1.- La Sra. Roxana San Martín presenta el Plan de Implementación a tres años de para aumentar la satisfacción usuaria y la calidad de servicio.

En primer lugar, la señora san Martín da cuenta de una baja en la satisfacción usuaria detectada en la última encuesta MESU, encuesta encargada anualmente por la Dirección de Presupuestos y que pretende determinar la satisfacción de los usuarios de los distintos servicios públicos.

Para revertir lo anterior se presenta una serie de iniciativas entre las cuales se destacan:

- Creación de un Asistente virtual
- Publicación de Preguntas frecuentes
- Creación de Web responsiva, con el detalle de las actividades de cada proyecto
- Ingreso a la plataforma con clave única
- Estandarización de todos los procesos
- Programa de capacitación de atención de usuarios

El Sr. Raúl Perry menciona que le parece muy interesante que se esté levantando tanta información. Pero por otra parte le parece que la comparación entre servicios que realiza la MESU no es la más adecuada, el volumen de los postulantes en la categoría donde se ha encasillado a FOSIS es demasiado dispar, realmente se está comparando peras con manzanas,

La Sra. Roxana San Martín explica que la Encuesta MESU nos cambio al estamento de Fomento Productivo junto a instituciones como CORFO y SERCOTEC y no podemos cambiarnos de lugar.



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS
ACTA DICIEMBRE 2025

El Sr. Raul Perry expresa que le parece necesario para las comparaciones tener siempre a mano el costo por usuario.

El Sr. Ricardo Urrea felicita los avances al canal digital y le parece que es necesario incrementar las relaciones virtuales.

La Sra. Roxana San Martín explica que hay un tema cultural por disponibilizar la información, debemos mejorar la calidad del dato y luego disponibilizar.

La Sra. Roxana San Martín agradece los aportes e ideas del COSOC y la buena disposición para entregar las diferentes propuestas.

Síntesis de los principales acuerdos:

1.- Se enviar el Plan de Implementación presentado.

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

Jaime González
JAI ME GONZALEZ SALAZAR
SECRETARIO DE ACTAS

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL - FOSIS