



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS  
ACTA AGOSTO 2024

**ACTA CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL FOSIS**

En Santiago de Chile, a 09 de agosto de 2024, siendo las 11:00 horas, vía Teams, se llevó a efecto la reunión del mes de agosto 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. Solsiré Giaverini**, de Corporación Construyendo mis Sueños

**Sra. Maria Paz Edwards**, ONG de Desarrollo Simón de Cirene

**Sr. Mario Pavón**; Fundación Hogar de Cristo

Asimismo, asisten:

**Sr. Andres Pereira**, Director Ejecutivo(S)

**Sr. Cristian Salomó**, Subdirector de Usuarios

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

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

**Srta. Camila Morales**, Subdirección de usuarios

Tabla:

1. Realizar Definición de Política de la Calidad de Servicios y Experiencia Usaria de Fosis.



## CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS ACTA AGOSTO 2024

### **DESARROLLO**

1.- La Sra. Roxana San Martín presenta una propuesta de Principios y Objetivos de una Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de FOSIS con el objetivo que los miembros del Consejo puedan realizar sugerencias o mejoras en el proceso de diseño de la Política.

La propuesta fue elaborada con resultados de la Encuesta participativa realizada al personal de Fosis donde se establecieron Los Principios y objetivos que a juicio de ellos debiera contener nuestra Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y lo que representan cada uno de ellos.

Los cuales son: Foco centrado en las personas, Simplicidad y facilidad de uso, Integridad, Eficiencia y eficacia, Desarrollo e innovación.

El Sr. Raúl Perry manifiesta que cuando se levantan principios aparecen muchas cosas y a él le gustaría saber temas no se van a incluir en la política.

La Sra. Roxana San Martín presenta al Consejo una Encuesta on-line para que puedan elegir cuales principios le resultan más relevantes y cuales no priorizarían en la política.

La Sra. Solsiré Giaverini menciona que observa una confusión entre lo que debe hacer Fosis para diseñar sus programas y como lo percibe el usuario en la calidad de servicio que recibe, siento que esta armado desde el Fosis y no desde el usuario, hay que ver que valora el usuario.

El Sr. Raúl Perry menciona que está de acuerdo con algunos de los conceptos expresados por Solsiré, pero creo que los principios que aglutinan lo principal son, Foco centrado en las personas, Simplicidad e Integridad.

La investigación debe estar radicada en otras instituciones.



## CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS ACTA AGOSTO 2024

La Sra. Solsiré Giaverini se queda con Foco centrado en las personas, Simplicidad e Integridad, como los principios que debieran ser los prioritarios de la Política.

El Sr. Mario Pavón expresa que comparte lo dicho y que este tema es muy opinable, le parece que cinco principios es mucho y se debe elegir tres máximo cuatro.

La Innovación no es el llamado del Fosis y se debe asumir por medio de alianzas con otros, los principios son aspiraciones de como queremos ser.

A continuación, elige los siguientes principios como los prioritarios, Foco centrado en las personas, Simplicidad e Integridad.

La Sra. Solsiré Giaverini propone diseñar el viaje del usuario tomando en consideración los puntos de contactos que se realizan a través de terceros, tales como municipios, ejecutores, etc.

El Sr. Mario Pavón expresa que los más vulnerables no tiene acceso a la tecnología, por lo que hay que considerar alternativas de contacto, la parte presencial vincular no debe ser reemplazada totalmente.

El Sr. Raul Perry expresa que hay hogares que tiene teléfono celular colectivo y no con todos los accesos, la presencialidad tiene algunas cosas anexas que son muy valoradas por los usuarios.

La Sra. Roxana San Martín Presenta al Consejo los Objetivos de la política resultante de la Encuesta participativa realizada al personal de Fosis

La Sra. Solsiré Giaverini menciona que los objetivos deben ser muy ligados a los principios, por lo que me falta el objetivo de cumplir la política de calidad de servicio, midiendo y mejorándola año a año.



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS  
ACTA AGOSTO 2024

El Sr. Raul Perry informa que tomo contacto con la presidenta del COSOC de Sercotec, la que tuvo muy buena recepción y propone continuar con la vinculación para impulsar el trabajo conjunto entre ambas instituciones.

De manera general se observa que las opiniones en relación con las mejoras se establecen en relación con los siguientes aspectos:

- Simplificar y dejar no más de 4 principios.
- Faltan principios asociados al buen trato.
- Realizar definiciones concretas y responsables
- Revisar principio de integridad, más que una connotación higiénica, debe estar muy asociado a la transparencia.
- Hay que recordar que es una visión de futuro no necesariamente una realidad hoy.
- Principios están asociados con el diseño de programas, no olvidar calidad de servicio como centro.
- Revisar connotación del principio de innovación.

**Síntesis de los principales acuerdos:**

1.- Se acuerda enviar al Consejo una Encuesta On-line con la propuesta de objetivos de la política, para que se realice una priorización similar a la realizada con los principios.

Sin nada más que agregar se levanta la sesión siendo las 12:10 horas.

*Jaime González*  
**JAIME GONZÁLEZ SALAZAR**  
**SECRETARIO DE ACTAS**

**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL - FOSIS**