

# 3 ° SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

## SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL



FECHA: MIÉRCOLES  
10 DE SEPTIEMBRE  
2025

HORA INICIO:  
10:00 HRS

MODALIDAD: PLATAFORMA ZOOM

CONSEJEROS/AS ASISTENTES	ORGANIZACIÓN QUE REPRESENTA
María Paz Águila Herrera	Asociación de Mutuales
Patricia Nazer Ibacache	UNT
Kiria Antileo Mella	MUCECH
Alex Rivas Montenegro	CONUPIA
Bruno Barrientos Silván	Fundación ConTrabajo
Mariana Pizarro Henríquez	Fundación para el Progreso y Liderazgo para la mujer
Silvia Aguilar Torres	ANACPEN AG
Andrea Palacios Riquelme	ANEF
Rigoberto Chandía Ralph	CUT
Patricia Farrán Ossandón	CALIDER

#### OTROS/AS ASISTENTES

Andrea Loncopán Galaz	Subsecretaría de Previsión Social
Carolina Pérez Salinas	Subsecretaría de Previsión Social
Claudia Guerra Sepúlveda	Subsecretaría de Previsión Social
Katia Soto Carcamo	Subsecretaría de Previsión Social
Amanda Medina Cabello	Subsecretaría de Previsión Social

#### CONSEJEROS/AS INASISTENTES

Ramón López Muñoz	Justificada
Claudio Sanchez Pino	Sin Justificar
Orlando Sharp Vladilio	Justificado
Juan Carlos Godoy López	Justificado
Nancy Droguett Jorquera	justificado

#### JUSTIFICACIÓN

Dando la bienvenida, la presidenta del Consejo, Sra. Patricia Nazer, abre la sesión extraordinaria convocada con el objetivo de presentar la actualización del Diagnóstico Institucional y las modificaciones a la Política de Calidad de Servicio y Experiencia de Personas Usuarias de la Subsecretaría de Previsión Social.

La exposición estará a cargo de Katia Soto, jefa de la Dirección de Coordinación Institucional.

#### SE EXPONE:

##### **Presentación del Proceso Participativo de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria**

##### **Contexto General**

- Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria
- Diagnóstico
- Formularios de Consultas Ciudadanas
- Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP)
- Fondo para la Educación Previsional

##### **Etapas I: Conclusiones del Diagnóstico**

##### **Fortalezas**

- Formularios de Consultas Ciudadanas
- Fondo para la Educación Previsional
- Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública

### **Debilidades**

- Formularios de Consultas Ciudadanas
- Fondo para la Educación Previsional
- Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública

### **Riesgos**

- Formularios de Consultas Ciudadanas
- Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública
- Fondo para la Educación Previsional

### **Puntos Críticos**

- Formularios de Consultas Ciudadanas
- Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública
- Fondo para la Educación Previsional

### **Ámbitos Prioritarios de Trabajo**

- Fondo para la Educación Previsional
- Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública
- Formularios de Consultas Ciudadanas

## **Etapas II: Diseño de Política y Plan de Mejoramiento**

### **Definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria**

- Principios orientadores
- Objetivos
- Relación con las definiciones estratégicas
- Caracterización de personas usuarias del servicio
- Actores y roles
- Directrices y líneas de acción

### **Diseño del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuarios**

#### **Principios de la Política**

- Transparencia
- Probidad
- Eficiencia y eficacia
- Respeto a la dignidad de las personas
- Compromiso
- Participación
- Responsabilidad
- Inclusión
- Integridad
- Principios de la Seguridad Social

## **Objetivos Específicos y Líneas de Acción**

### **Objetivo N°1:**

Generar instancias de diálogo y retroalimentación con las personas involucradas en la entrega de servicios a la ciudadanía y en la gobernanza institucional, con el fin de visualizar y planificar la implementación conjunta de mejoras en la calidad del servicio y la experiencia usuaria.

### **Objetivo N°2:**

Incorporar herramientas de inclusión social en las plataformas de atención, para facilitar el ingreso de presentaciones y solicitudes ciudadanas de manera continua y accesible.

### **Objetivo N°3:**

Implementar sistemas de medición de la satisfacción de las personas usuarias en los canales de atención con mayor volumen de transacciones, con el propósito de evaluar y mejorar objetivamente la atención brindada.

### **Objetivo N°4:**

Fortalecer el sistema de postulación al Fondo para la Educación Previsional y los instrumentos asociados, promoviendo un acceso inclusivo, ágil y expedito.

## **Actualización de la Política 2025: Principales Cambios Plan de Mejoramiento Trienal 2026–2028**

### **Espacio para Preguntas y Comentarios**

Se agradece a Katia Soto por la presentación del Proceso Participativo de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, destacando que es muy valioso conocer las acciones que se están desarrollando en la Subsecretaría de Previsión Social en materia de atención ciudadana.

Además, se señala que en las mejoras relacionadas con la inclusión es fundamental considerar el uso de un lenguaje claro, inclusivo y ciudadano.

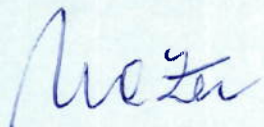


#### ACUERDOS:

- La presentación será enviada por correo electrónico a las personas integrantes del Consejo.
- Se recibirán comentarios y consultas a través del mismo medio, quedando atentas y atentos a cualquier retroalimentación que se desee compartir.

PRÓXIMA SESIÓN: VIERNES 26 DE SEPTIEMBRE 2025

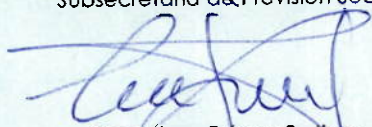
#### FIRMAS DE APROBACIÓN DE ACTA



Patricia Nazer Ibacache  
Presidenta del Consejo de la Sociedad Civil  
Subsecretaría de Previsión Social



Andrea Lora Góngora Galaz  
Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Sociedad Civil(s)  
Subsecretaría de Previsión Social



Carolina Pérez Salinas  
Secretaría de Actas del Consejo de la Sociedad Civil  
Subsecretaría de Previsión Social

