

ACTA DE REUNIÓN CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

Fecha	19/03/2026	Hora inicio	11:00	Hora término	12:30
Convoca la Reunión	Encargada de Participación Ciudadana				
Lugar	Plataforma ZOOM				

1. TEMAS TRATADOS

- ✓ Presentación Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

2. DEBATE Y DESARROLLO

Se da inicio a la reunión del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Superintendencia de Salud

Al inicio se indica que se está a la espera de los cambios de gobierno, hasta la fecha se informa que asumió como Subrogante la Sra. María Mercedes Jeria, Jefa de Estudios a la espera del nombramiento o el concurso ADP. Se les informa a los/as consejeros para mantenerlos informados.

Se informa además que hubo en el mes de febrero una reunión extraordinaria con nuestra Encargada de Género, respecto al tema de la solicitud de información que estaba haciendo la Contraloría de los programas de Identidad de Género y de Salud Trans. Dicha reunión fue muy fructífera, salieron varias ideas, y hay un resumen que enviará Cecilia Rodríguez para los comentarios y para poder hacer una declaración como Consejo.

Se presenta Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 2026-2028, explicando cada uno de los puntos que conlleva dicho plan.

- **Inducción Inmersiva:** Se indica que es un proyecto de continuación y que buscar acercar el rol de funcionario/a con la ciudadanía. Durante el mes de marzo se ajustará el protocolo establecido con las áreas encargadas.
- **Curso de formación:** Dirigido a funcionarios/as, de un total de 338, debemos cubrir al 15% son 50 funcionarios/as. Diseño en mayo y ejecución hasta octubre 2026. Temas: atención ciudadana, inclusión y lenguaje claro.
- **Panel-Focus:** Primer tema será con el Departamento de Estudios en el mes de julio, se revisará la herramienta Radiografía de Isapres.
- **Charlas conecta con tus derechos:** Se acordó realizar 7 charlas en 2026. Primera de ellas se realizó el día 5 de marzo. Las temáticas ya están acordadas siendo las siguientes:

CHARLA	RELATOR/A	FECHA
GES Cáncer de Mama	Mariela Córdova	5/03/2026
Acreditación de calidad	Leonardo Jiménez	30/04/2026
Ges Cáncer Cérvico Uterino	Mariela Córdova	28/05/2026
Estudios	Mercedes Jeria	25/06/2026
Registro Prestadores	Javier Saavedra	27/08/2026

ACTA DE REUNIÓN CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

Ley Ricarte Soto	Pendiente	29/10/2026
GES 86	Mariela Córdova	26/11/2026

- **Estandarización de respuestas:** Es una iniciativa de Innovación que busca tener un listado de respuestas más utilizadas para que sirvan como herramienta para dar respuesta a los requerimientos de las personas.
- **Mejorar contenido web “orientación en salud”,** dicha actividad se realizará también con la metodología de Panel-Focus, pretende mejorar los contenidos y hacerlos más cercanos a la ciudadanía. Se ha integrado aquí la iniciativa de realizar videos cortos tipo reel.
- **Banner personas sordas:** definir los nuevos temas para videos.
- **Textos aclaratorios:** continuidad 2025, la idea es abarcar otras iniciativas que contempla mantener el lenguaje claro en nuestros escritos para que las personas puedan comprenderlos de mejor forma.

Se da la palabra para comentarios:

Respecto de las charlas a los consejeros/as les parecen adecuados los temas, Ximena Bruzza de MUDECU solicita posibilidad de incorporar a temática de Ley de apoyos y cuidados. Se revisará posibilidad de conseguir capacitación en Ley de apoyos y cuidados.

Rossana García del Cesfam Rosita Renard indica que sería importante coordinarse con la iniciativa que tiene la SEREMI de salud referida a información en salud.

3. ACUERDOS Y COMPROMISOS.

Se enviará ppt con el Plan de Mejoramiento presentado.

4. ASISTENTES

Nombre Consejero/a	Organización que representa
María Eliana Díaz	CONADECUS
Carlos Carreño	Fundación Me Nuevo
Paulina Saez	Fundación Otras Miradas
Rut Atenas	VOLAR Chile
Guillermo Pinochet	Consejo de Desarrollo Cesfam Tucapel
María Eugenia Jaramillo	COSOC SS Osorno
Ivanica Ostoic	Asociación Chilena de Voluntarios
Ximena Bruzza	Fundación MUDECU
Livia Rossana García	Consejo de Desarrollo en Salud Rosita Renard

Envía excusas:

Rosa Vergara	ANCOSALUD
Daisy Barraza	Mesa comunal Mujeres
Segundo Sánchez	COSOC SS Ñuble

5. INASISTENCIA

- María José Gallardo Rodríguez, Fundación Dignidad, Libertad e igualdad
- Gonzalo Tobar Carrizo, Lupus Chile
- Francheska Araya Gutiérrez, Agrupación Oncológica Muna