

**Acta de 4° reunión del
Consejo de la Sociedad Civil del Instituto de Salud Pública 2025**

Fecha de la reunión: 26 de agosto del 2025 **hora de inicio:** 10:00 hrs. **Hora de Término:** 11:30 Hrs.
Modalidad: Virtual

NÓMINA DE PARTICIPANTES CONSEJO DE LA SOLICITAD CIVIL:

| Nombre | Institución | Asiste | No Asiste |
|---------------------------|---|--------|-----------|
| Eduardo del Solar Cádiz | Asociación de proveedores de la industria de la salud asociación gremial APIS AG (Justificación) | | X |
| Felipe Tapia Matus | Corporación Nacional Maxi-Vida Chile | X | |
| Rosa Inés Montero Barra | Corporación de ayuda al niño con artritis crónica juvenil ANACROJ | | X |
| Macarena Filún Aguilar | Asociación de Protección a la Familia APROFA | | X |
| Guadalupe Verdejo Pivet | Sociedad Chilena de Salud Pública | X | |
| Karina Pino Lagos | Asociación Chilena de Inmunología-ASOCHIN (justificación) | | X |
| Italo Bavestrello Arévalo | Red Chilena de Ingeniería Biomédica REDCHIB | X | |
| Ana María Salazar | Escuela de Salud Pública. Facultad de Medicina. Universidad de Chile | X | |
| Claudio Venegas Clavero | Colegio de Cirujano Dentistas de Chile A.G. | X | |
| Máximo Sierralta | Federación de Estudiantes Universidad Arturo Prat | X | |
| Marlene Orrego Moraga | Unión Comunal Consejos Locales De Salud De Valparaíso – UNCO Salud Valparaíso | X | |
| Pablo Roncagliolo Benítez | Universidad de Valparaíso (Escuela de ingeniería Civil Biomédica) | X | |
| Soledad Bollo Dragnic | Universidad de Chile | | X |
| Elizabeth Vera Mansilla | Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS) | X | |
| Manuel Lucero Amar | Cámara de la Industria de Medicamentos de Venta Directa A.G. | X | |
| Jorge Cienfuegos Silva | Colegio De Químicos Farmacéuticos Y Bioquímicos De Chile AG | | X |
| Gustavo González Monzón | Unión Comunal de Teno | | X |
| Emilia Solís Vivanco | Sindicato Nacional Unitario inter empresa de trabajadora y trabajadores de casa particular actividades afines o conexas | | X |
| Berta Rodríguez Gutiérrez | Confederación FENATS Nacional | X | |

NÓMINA DE PARTICIPANTES DEL ISP:

| NOMBRE | CARGO |
|---------------------------|--|
| Catterina Ferreccio Readi | Directora del Instituto de Salud Pública |
| Pablo Solís Martínez | Jefa de Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana |
| Isabel Maureira Alvarado | Jefa de Unidad de Sistemas de Información |
| Cecilia Leal Núñez | Jefa de Unidad de Control de Gestión y Riesgos Institucionales |
| Raisa Araneda Belmar | Profesional Subdepartamento Atención a Cliente y Usuarios |
| Verónica Silva | Encargada de Participación Ciudadana de la sección Gestión Ciudadana |

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:

- Informar al COSOC sobre el impacto y medidas adoptadas frente al incidente informático que afectó al ISP, y las medidas adoptadas de fortalecimiento seguridad y modernización tecnológica.
- Dar a conocer al COSOC los avances en la elaboración de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del ISP, y abrir un espacio para su consulta y la entrega de observaciones.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

1. Contingencia Informática

Isabel Maureira expuso el contexto del incidente informático que afectó al ISP, relatando cómo se activó un plan de respuesta para dar continuidad a los servicios y minimizar los impactos. Explicó que, mientras los sistemas se encontraban comprometidos, se implementaron mecanismos manuales de recepción de muestras y una coordinación directa con Aduanas, lo que permitió mantener la vigilancia y el control sanitario de importaciones y exportaciones.

Señaló que los sistemas principales del ISP se encuentran nuevamente operativos, funcionando en una fase de “marcha blanca”. En este proceso se han incorporado mejoras sustantivas de seguridad, tales como la segmentación de redes, el uso de respaldos independientes y un monitoreo constante de la infraestructura tecnológica.

Finalmente, destacó que el nuevo esquema de trabajo busca garantizar que, frente a eventuales futuros ataques, el ISP sea capaz de recuperar la operatividad en un plazo máximo de 24 horas, transformando la crisis vivida en una oportunidad para fortalecer la resiliencia institucional.

La Directora, Catterina Ferreccio, complementó la exposición reconociendo la gravedad del ataque, tanto en lo institucional como en lo humano, ya que significó un alto impacto en el trabajo cotidiano de los funcionarios y funcionarias del ISP. Subrayó que la contingencia no solo evidenció la obsolescencia de parte de la infraestructura tecnológica, sino también las dificultades y sobrecargas que debió enfrentar el personal para dar continuidad a las funciones en condiciones extraordinarias.

Explicó que, en conversación con la Ministra de Salud se comprometió en respaldar una propuesta orientada a lograr una inversión estratégica en la digitalización de la institución con la Dirección de Presupuestos.

Destacó que la crisis vivida no debe entenderse solo como un episodio crítico a superar, sino como una oportunidad de mejora estructural, que permita fortalecer la resiliencia del ISP, modernizar su gestión y dar mejores condiciones a su personal en el desempeño de sus tareas.

Respecto a las inquietudes sobre la contingencia, se consultó por las motivaciones de los ataques y la seguridad futura de las instituciones públicas. En respuesta, se explicó que los incidentes correspondían principalmente a ataques del tipo ransomware, los cuales aprovechan debilidades en los sistemas para encriptar información. Se complementó la información indicando que este tipo de amenazas constituyen una vulnerabilidad permanente para el Estado, por lo que no se trata de un evento aislado, sino de un riesgo continuo. Además, se señaló que el sector salud es especialmente atractivo para los atacantes, debido a la naturaleza crítica y estratégica de la información que maneja, lo que refuerza la necesidad de fortalecer la seguridad en este ámbito.

Por otro lado, los y las consejeros y consejeras valoraron que la crisis se esté abordando como una oportunidad de mejora institucional y planteó que este esfuerzo no debiera quedar solo en la gestión interna del ISP, sino que requerirá voluntad política y recursos adicionales. En ese sentido, se propuso que el Consejo pudiera contribuir respaldando la necesidad de priorizar presupuestariamente la modernización tecnológica del Instituto.

Manuel Lucero solicitó mayor claridad respecto a la situación de los trámites antiguos, en particular los estudios de bioequivalencia, que quedaron pendientes durante la contingencia. Ante ello, Isabel explicó que la reactivación del sistema GICONA se realizó en tres etapas progresivas: primero con el acceso para funcionarios internos, luego con las funcionalidades críticas, y finalmente con la apertura a los evaluadores externos. En la actualidad, el sistema ya se encuentra disponible para avanzar con la revisión de los procesos.

Respecto a lo mismo, Isabel precisó que, para poder dar respuesta de manera ordenada, se requiere que los laboratorios detallen específicamente los casos en los que persistan dificultades, indicando el número de trámite, el producto y los plazos asociados a cada molécula afectada. Solicitó que esta información se hiciera llegar mediante un correo dirigido a ella, con copia a Verónica Silva, para revisar los casos, además Manuel se comprometió a recolectar la información con las otras asociaciones gremiales de la materia, con el fin de acelerar la identificación y resolución de los procesos pendientes.

2. Calidad de Atención al Usuario y Experiencia Usuaría

En la segunda parte de la reunión, Raisa Araneda presentó los avances en calidad de servicio y experiencia usuaria, señalando que este trabajo se enmarca en la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026. Explicó que el ISP está actualizando la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que ordena los distintos canales de atención (OIRS, oficina de partes, recepción de muestras, atención presencial y portal institucional) y establece compromisos claros hacia la ciudadanía.

Señaló además que este proceso contempla dos hitos de participación con el COSOC: primero, la consulta sobre el documento de la Política de Calidad de Servicio, la que enviará después de la reunión, por medio de un formulario (FORM) y que estará disponible hasta el 2 de septiembre. Posteriormente, se realizará una consulta sobre el Plan de Mejora 2026-2028, que recogerá metas e indicadores para los próximos años.

En el diálogo, se planteó la inquietud de que la nueva Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría debía estar en sintonía con la Política de Calidad del Sistema Integrado del ISP, de manera de no generar contradicciones ni documentos paralelos. Frente a esto, se aclaró que la Política de Calidad es una declaración de intención transversal que orienta a toda la institución. En cambio, la Política de Calidad de Servicio es específica de atención y experiencia usuaria es un instrumento más completo y detallado, que define responsables y herramientas concretas de atención a clientes y usuarios.

Los consejeros coincidieron en valorar la iniciativa y manifestaron su disposición a colaborar con observaciones y propuestas.

3. Otros puntos

- Se destacó la necesidad de organizar el trabajo futuro del COSOC. En este marco, el vicepresidente del Consejo se comprometió a coordinar la recolección de propuestas de temas entre los consejeros y enviar un documento consolidado, con el fin de estructurar la agenda de trabajo del COSOC.
- La presidenta del COSOC informó sobre la iniciativa denominada “Semana del Agua”, presentada como una cruzada ciudadana intersectorial para sensibilizar sobre la importancia del agua en la salud. La propuesta incluye gestiones para visitar la Seremi de Medio Ambiente y el ISP, e invitó a los consejeros a participar en la iniciativa

- Se recalcó la importancia de que las discusiones y definiciones del COSOC se realicen en espacios amplios e inclusivos, de manera que todos los consejeros puedan participar y aportar, evitando instancias restringidas que limiten la representación colectiva.
- Se planteó la posibilidad de que el COSOC elabore una carta de apoyo a la inversión en modernización tecnológica, como señal de respaldo a las gestiones realizadas por la Dirección. Este punto quedó pendiente de evaluar en una próxima instancia.