



Consejo de la Sociedad Civil
Ministerio de Desarrollo Social y Familia
Acta de Sesión N° 1 de 2019

Fecha : Martes 19 de marzo de 2019

Lugar : Sala de Reuniones del Gabinete del Ministerio de Desarrollo Social N° 69

Consejeros/as participantes:

Sebastián Villarreal, Subsecretario de Servicios Sociales (MDSF), en reemplazo del Ministro del MDSF; Zenón Alarcón, representante suplente del Consejo de la Sociedad Civil de CONADI; Paula Silva, representante titular del Consejo de la Sociedad Civil de SENADIS; Isabel del Campo, representante titular del Consejo de la Sociedad Civil de FOSIS; Carlos Arriagada, representante titular del Consejo de la Sociedad Civil de SENAMA; Nicole Romo, representante titular del Consejo de Donaciones; Abel Contreras, representante suplente de la Asociación Chilena de Municipalidades; Teresa Matus, experta en desarrollo social; Rodrigo Márquez, experto en desarrollo social; Andrea Peroni, experta en desarrollo social; Ignacio Irrarrázaval, experto en desarrollo social.

Otros/as participantes:

Solange Hevia, representante de Comité de Participación; Alejandra Barrueto, representante de Comité de Participación; Francisco Carrillo, Secretario Ejecutivo Red Clase Media Protegida; Javiera Icaza, Asesora de Gabinete; Martín García, Jefe de la División de Cooperación Público-Privada; Hugo Cabrera, Encargado del Departamento de Desarrollo Inclusivo; y Edison Márquez, profesional del Departamento de Desarrollo Inclusivo.

Hora de inicio : 12:12 horas

Tabla : Aprobación acta anterior
: Aspectos administrativos del funcionamiento del Consejo:
-Elección Presidente/a
-Próxima sesión, "Informe Cuenta Pública Participativa 2019" (23 de mayo)
: Presentación Red Clase Media Protegida, Subsecretario Sebastián Villarreal
: Comentarios de los/as consejeros/as

Inicia la sesión Martín García, señalando quién es cada Consejero/a y presentando al resto de las/os participantes. Además, señala que está circulando el acta anterior para su firma.

1. Aspectos administrativos del funcionamiento del Consejo

Elección de Presidente/a: Martín García señala que está pendiente la elección del Presidente del Consejo, la cual, según Reglamento, se debe realizar en la primera sesión del año del COSOC. El Consejo propone a Nicole Romo, e Isabel del Campo acota que el Presidente, además de cumplir las funciones que regula el Reglamento, también debiera asumir el rol de llevar el avance del COSOC y que no solo sea una instancia informativa, dado que es la voz de la sociedad civil y que tiene que estar presente en la política pública. Nicole Romo señala que no tiene problemas con ser candidata y pregunta si hay otras personas interesadas, recordando que el mismo COSOC solicitó que la Presidencia surgiera de una elección, pues la definición estaba antes alojada en el/la Ministro/a. Carlos Arriagada agrega que los Consejeros con más tiempo tienen el juicio para decidir y el Subsecretario Sebastián Villarreal señala que, en caso que Nicole acepte, tendría el apoyo y reconocimiento del Ministerio, junto con significar una oportunidad. Sobre lo mismo, Andrea Peroni consulta si existe una figura de apoyo, como Vicepresidencia o similar, para apoyar al/a Presidente, o si se puede crear tal figura. Martín García señala que no existe tal figura, pero que igualmente el COSOC tiene la libertad para designar a otra persona de apoyo. Finalmente, se elige a Nicole Romo como Presidenta del COSOC y Andrea Peroni acepta asumir como apoyo a la presidencia.

Próxima sesión, “Informe Cuenta Pública Participativa 2019”: Martín García señala que fecha probable de próximo COSOC sería el 23 de mayo de 2019, dado que Cuenta Pública Participativa sería el 30 de mayo de 2019.

Pasa al siguiente punto y da la palabra al Subsecretario de Servicios Sociales, Sebastián Villarreal, y a Francisco Carrillo, Secretario Ejecutivo de la Red Clase Media Protegida.

2. Presentación Red Clase Media Protegida (RCMP)

El Subsecretario agradece la oportunidad de estar presente en el COSOC y presentar uno de los programas más emblemáticos que se está gestando a nivel ministerial. Dada la etapa de desarrollo en que se encuentra RCMP, las sugerencias del COSOC tienen un espacio real de ser incorporadas en lo que se está trabajando. Junto con esto, agrega que esta presentación tiene carácter de confidencial, por lo que solicita especial resguardo de la información compartida, dado que ésta no ha sido oficialmente comunicada, a la espera de ser anunciada por el Presidente de la República. Por otro lado, adelanta que para el diseño de RCMP se ha ocupado una metodología con fuerte trabajo con los ciudadanos, a través de viajes de usuario, en alianza con el Laboratorio de Gobierno. Señala que, generalmente, el diseño de una política pública supone reuniones con expertos, con académicos, pero que el diseño de este programa buscó hacer precisamente lo contrario: vivir, conocer y entender qué es lo que le pasa a un ciudadano, a una familia, frente a la ocurrencia de hechos adversos. No solo entender sus temores, anhelos, sino también comprender cómo son las trayectorias, dónde se toman las decisiones que provocan aquello que se quiere evitar que ocurra.

El Subsecretario recuerda que una de las promesas del Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera fue un mensaje a la clase media de Chile, en el marco de poner a Chile en un camino de desarrollo inclusivo, integral y sustentable.

El Subsecretario señala que Chile ha cambiado en los últimos 30 años en relación a cuántos están en pobreza y vulnerabilidad y cuántos están en la clase media. Chile ha sido exitoso en reducir los niveles de pobreza, pero también ha habido un cambio en aquellos que se podrían denominar de clase media, aun cuando no exista definición única y consensuada sobre ésta en Chile. Tomando la metodología del Banco Mundial, la clase media es un grupo que se ha triplicado desde 1990 a 2015 (de 23% al 65%). Esto significa un cambio relevante a nivel social, pero también para el Ministerio, pues su objetivo –desde sus orígenes hasta ahora- han sido los grupos en pobreza y vulnerabilidad. Con la nueva ley del Ministerio (Ministerio de Desarrollo Social y Familia), no solo implica un cambio con enfoque familiar, sino del grupo de población objetivo, el que ya no solamente será la población en situación de pobreza y vulnerabilidad, también lo serán las personas, grupos o familias en riesgo de pobreza y vulnerabilidad, lo que supone un cambio muy relevante para el quehacer del Ministerio, pues el esfuerzo no solamente seguirá estando en reducir la población en pobreza y vulnerabilidad, sino que ahora también deberá asumir un rol con la clase media, como Ministerio y en tanto articulador de la política social.

Agrega que, a pesar del progreso y bienestar que ha conseguido la clase media, este es un grupo que ha tenido escasa relación con la oferta pública, pero que, ante un evento catastrófico tiene que relacionarse con el sistema público, al que suele desconocer, situación que genera temores y sensación de desprotección. Cuando ocurre alguno de estos hechos, generalmente la persona se refugia en su familia, amigos y, en algunos casos, el Estado no ha dado una respuesta adecuada o desconfía de él en tanto apoyo para tales situaciones. Entre los principales temores se encuentra el pagar la educación de sus hijos, que alguien de la familia sea víctima de un delito violento, enfrentar alguna enfermedad grave y no ser capaz de pagar los costos, no tener pensión adecuada para jubilarse, pagar sus deudas, entre otros, lo que estaría totalmente justificado dado los resultados de un estudio reciente de la OECD, el que establece que Chile es el segundo país de la OECD con mayor probabilidad de que una persona del quintil 3 retroceda al quintil 1 en un periodo de 4 años y el con mayor probabilidad de que una persona del quintil 4 retroceda al quintil 1 en el mismo lapso.

Dado este contexto, MDS comenzó diseño de RCMP, pero no de la manera tradicional en política pública, sino desde la base. Para esto, el Subsecretario da palabra a Francisco Carrillo para que relate el proceso.

Francisco Carrillo señala que lo primero que se abordó fue “qué es clase media” y “en qué se va a transformar” este programa, incorporando una lógica de protección social moderna, que apunta a disminuir los shocks de ingresos de las personas, más que construir una red de protección social. Dado los avances y activos que han generado las personas de clase media, lo que más les afecta es retroceder. Así, se hizo un proceso de trabajo en terreno –con el apoyo del Laboratorio de Gobierno y la metodología de diseño de servicio del “doble diamante”- para ver las distintas experiencias que afectaban los shocks de ingresos (enfermedades del alto costo, dependencia de adultos mayores,

desempleo y otros), dónde se producían y por qué, para lo que se construyeron “viajes de usuarios”: la ruta que establecía una persona afectada por un evento o situación de vulnerabilidad, dónde iba, con quién hablaba, qué respuesta tenía, etc., reconstruyendo el itinerario de la persona y de la respuesta a su necesidad, lo que supuso recabar información de la oferta pública relacionada y también realizar talleres, para “saturar la información” sobre la atención ciudadana. Así, los “viajes de usuario” dieron cuenta de lo que faltaba (prestaciones, información, trámites, coordinaciones, etc.).

Luego, en una segunda etapa, se arquetiparon los tipos de personas que podían ser potenciales usuarios de una red, que tiene como objetivo evitar que una persona se empobrezca ante una situación de adversidad. Asimismo, se caracterizó el tipo de servicio que estaba entregando la red y se comentó ejemplo de “viaje de usuario” de una persona que se atiende por urgencia y que, por las decisiones que tome, podría llegar a tener una deuda muy alta. Esto muestra que hay algunos puntos críticos donde no existe la política pública o se hace engorrosa (por ejemplo, Ley de Urgencias), espacios donde hay lugar para mejorar la política pública, sea con información, coordinación y, en algunos casos, con la generación de nuevas prestaciones. En tercer lugar, se sistematizaron estos hallazgos y se establecieron agendas de trabajo con cada uno de los Ministerios.

El Subsecretario, luego, pasa a comentar tres grandes conclusiones a partir de los cinco “viajes de usuario” analizados (sufrir enfermedad de alto costo, pérdida de empleo, personas en situación de dependencia, víctimas de delito violento y acceso a financiamiento de educación superior):

1. Aun cuando existe oferta que pudiera responder a estos problemas, no hay cupos disponibles o requería de cuidados específicos (como en caso de enfermedades).
2. Hay desconocimiento de los beneficios a los que se puede acceder, cómo acceder a estos, dónde encontrarlos, etc.
3. Excesiva burocracia, procesos complejos e información pública confusa (por ejemplo, en sitios web).

A partir de esto, se elabora una propuesta de qué sería RCMP.

Como acotación, Francisco Carrillo señala que son posibles respuestas individuales y no articuladas por cada conclusión (por ejemplo, respectivamente, modificación legal, campaña comunicacional y digitalización), pero que, en función del universo nuevo de personas que supone la clase media (11 millones de personas aproximadamente) es difícil realizar esta agenda en la lógica en que funciona actualmente el sistema de protección social (intervención psicosocial por cada persona), dado su alcance limitado. Así, para un sistema de esta envergadura, se buscó incorporar tecnología y vincular las tres agendas.

El Subsecretario, entonces, señala que RCMP se tradujo en un “Sistema de apoyo a las familias de clase media” que permitirá acceder a un conjunto de beneficios, existentes o nuevos en algunos casos, para enfrentar los eventos adversos que ponen en riesgo el progreso de estas familias. Este sistema tendría tres grandes ejes:

1. Crear y fortalecer la oferta existente para brindar una solución pertinente a los eventos adversos. Inicialmente, para los cinco identificados, para gradualmente avanzar hacia otros.
2. Informar y orientar de manera clara la oferta existente.
3. Simplificar el acceso a través de una agenda de tecnología e innovación que permita integrar una serie de trámites.

Y cada eje se relaciona con una solución: respectivamente, nuevas prestaciones y articulación de la oferta existente, sistema integral de orientación y atención ciudadana e interoperabilidad de trámites para las personas del grupo objetivo.

Respecto de la nueva oferta de beneficios, el Subsecretario comenta que se ha trabajado con 11 ministerios y distintos servicios para trabajar y avanzar en el diseño de nueva oferta para cada uno de los cinco eventos adversos que se han identificado. Esta oferta, en la mayoría de los casos, implica una labor legislativa y, en otros, medidas administrativas, lo que empalma ya con agendas sectoriales del Poder Ejecutivo. A modo de ejemplo, cita la creación de un seguro y un subsidio de dependencia en el proyecto de Reforma de Pensiones para las personas mayores en situación de dependencia y también un sistema de apoyo psico, socio y jurídico para las personas víctimas de un delito violento.

En relación a la oferta existente, se hizo un trabajo de identificación con cada ministerio y servicio, para generar un solo sistema, lo que supuso un esfuerzo grande de sumar instituciones públicas del mundo de la salud (MINSAL, FONASA, Superintendencia de Salud, Superintendencia de Seguridad Social), todo lo vinculado con personas mayores, con educación, con empleo (MINTRAB, FOSIS, SERCOTEC, CORFO), etc. Todo esto fue posible dado que RCMP es una de las tres prioridades que ha señalado el Presidente de la República para 2019.

También, se trabajó en el “Sistema integral de atención ciudadana”. Existen actualmente tres canales: canal digital, canal presencial y canales complementarios, y la gran novedad será una “Plataforma Digital”, que lleva alrededor de dos meses de prueba por ciudadanos comunes y corrientes. Esta Plataforma, junto con reunir la información en un solo espacio virtual, posee tres grandes características:

1. Permite construir un “traje a la medida” a quien acceda a la Plataforma, a través de la Clave Única. La persona podrá ingresar a su propio perfil y, ante la ocurrencia de un evento, entender cuál es la oferta a la cual puede acceder. Se realiza prueba en vivo como ejemplo para mostrar las funcionalidades de la Plataforma. Se destaca que la información desplegada es pertinente para la persona y que esta no es privada, en el sentido que recoge información específica (información de capacitación, pensiones, salud, mutual de seguridad, caja de compensación y Registro Social de Hogares (RSH)). Por otro lado, la Plataforma permitiría la interoperabilidad de los trámites, teniendo en un solo sitio todo lo relacionado con RCMP, desde el RSH, FONASA, solicitar hora en SENCE, requerir alguna atención específica, etc. Para esto, se está trabajando con otras entidades para disponer de más información gradualmente y así, ante una consulta determinada, conocer a qué prestaciones de la oferta se puede acceder. Esta herramienta, además, estará disponible a

través de las oficinas de Chile Atiende, en caso que la persona requiera ayuda presencial. Se hizo piloto en O'Higgins y Ñuble, para gradualmente incorporar a otros entes que también entregan información (municipios, consultorios, hospitales, etc.).

2. Junto con esto, se hizo trabajo de “traducción ciudadana de la información”, construyéndose fichas de cada oferta existente en un lenguaje claro, las cuales luego fueron compartidas con distintas personas, para determinar si finalmente estas logran comprender lo que está disponible.
3. Finalmente, se desarrolló la interoperabilidad de trámites, para que las personas de clase media puedan hacer diferentes trámites en relación a los diversos eventos comentados. Actualmente la Plataforma permite realizar trámites vinculados con el RSH, SENCE, FONASA, el Ministerio del Interior y otros se irán agregando.

Una última característica en desarrollo de la RCMP es la existencia de un modelo de gestión de casos. Se tendrá un “asesor ciudadano” que prestará servicios de orientación especializada a las personas, tanto de modo virtual como presencial, lo que será relevante para la adecuada navegación de cualquier usuario en general.

Para cerrar, señala que se prevé el desarrollo gradual y progresivo de RCMP, en tanto es un sistema que se va construyendo, como fue en su momento el Programa Puente y hoy en día se tiene un Sistema Intersectorial de Protección Social. Este es el inicio y, por lo pronto, se contemplan tres etapas: 1) Instalación y posicionamiento; 2) Consolidación; y 3) Régimen. También, se tienen en carpeta otros “eventos adversos” que se han levantado con las personas y con las organizaciones de la sociedad civil, que son muy pertinentes y que debieran incorporarse en algún momento en RCMP.

Martín García da la palabra a los/as participantes para comentarios.

3. Comentarios, preguntas y sugerencias de los consejeros

Paula Silva señala que no ve abordaje del tema discapacidad. En relación a dependencia, señala que la discapacidad va desde un rango de funcionamiento en sociedad hasta la dependencia absoluta, por tanto, se aborda de distintas maneras. Así, esto podría meterse en dependencia junto a los adultos mayores, para esa población, la cual probablemente tenga las mismas necesidades. Ahora bien, también hay necesidades de apoyo intermedio y otras menores, en tanto, normalmente, se asocia a temas de salud. En una familia de clase media, cuando nace un niño con discapacidad moderada o severa, no necesita rehabilitación, sino habilitación, por lo que se tiende a llevar al sistema de salud. Luego, la ley de discapacidad tiene un enfoque asistencial, donde lo que importa es ser pobre, no tener discapacidad, por tanto, solo el quintil más bajo de la población tiene cobertura del Estado. Además, son pocos los centros y luego se va a FONASA e ISAPRES, las que poseen coberturas limitadas. En este sentido, este es un problema grave y sucede más o menos lo mismo en educación. Las familias no saben si enviar a sus hijos a colegios municipales, subvencionados o particulares y, a pesar de la Ley de Inclusión, la cobertura es baja. Por lo tanto, las personas de clase media no saben qué hacer ni dónde ir. Recuerda, además, que actualmente las personas con discapacidad alcanzan el 20% de la población, lo que incluye a las personas

mayores, por lo que tal porcentaje debiera rondar en torno al 13 y 14%, como ha sido habitual. Por último, señala que la Clave Única nadie sabe que existe o cómo crearla o la perdió, por lo que debe ser un tema a considerar, dado que es la puerta de entrada al sistema.

Martín García agradece a Paula Silva y da la palabra a Zenón Alarcón.

Zenón Alarcón agradece la presentación y menciona que las estadísticas le hacen sentido y tiene claridad sobre el tránsito de una realidad a otra, pues viene de la pobreza absoluta y hoy se considera de clase media. Con todo, igualmente quisiera refrendar las cifras y compartirlas. Junto con esto, agrega que echó de menos eventos específicos, como enfermedades catastróficas, pérdida de trabajo, pérdida de jefe de familia y los delitos de estafas. Entiende el sentido de RCMP de otorgar contención ante las caídas en el bienestar que señala OCDE y, asimismo, agrega que, dado que el país es diverso, no se pueden dar respuestas homogéneas. Por otro lado, casi toda la política social consiste en otorgar subsidios, lo que genera dependencia, y esto debiera enfrentarse en este programa, pues, al ser clase media, existen las posibilidades de sobreponerse ante caídas. Así, el enfoque debiera apuntar a cómo generar un programa que atienda a las personas en la emergencia, pero que les dé herramientas para que luego retomen su camino de bienestar o “buen vivir”, como dicen los pueblos indígenas.

Martín García agradece a Zenón Alarcón y da la palabra a Isabel del Campo.

Isabel del Campo agradece la articulación de la oferta pública y de unir la información, lo que es muy importante. Manifiesta preocupación respecto a que el programa no vaya a la base de estos problemas, lo que tiene que ver con bajos salarios, falta de equidad, ley laboral que no protege a los trabajadores, entre otros, y se pregunta por qué este programa no considera esto. Por otro lado, un programa así debiera tener un seguimiento de la intervención, pues se invierte mucho en algunos, pero no se sabe qué está pasando con esa persona o familia y cómo va avanzando. Tampoco le queda claro si es solo articulación o supone nuevos recursos. Por último, señala el caso de las Cajas Vecinas, modelo exitoso en sectores populares y sectores rurales, por lo que este podría ser un canal para que el Estado llegue con sus beneficios, especialmente con la población vulnerable, dado que, incluso con alfabetización digital, le sería difícil acceder a este tipo de plataformas.

Martín García agradece a Isabel del Campo y da la palabra a Rodrigo Márquez.

Rodrigo Márquez valora el enfoque del programa, de protección, de seguridad humana, de generar condiciones por las cuales las personas puedan tener una predictibilidad de que algunos cursos de acción los podrán sostener en el tiempo, solos o con ayuda. Esto es potente para la formulación de proyectos de vida, una seguridad básica en términos antropológicos y esencial para el desarrollo humano. Dicho esto, señala que su preocupación respecto a qué es este programa: ¿son nuevos beneficios? ¿los mismos beneficios, pero que se acercarán a la población? Su impresión es que no hay nuevos beneficios y esto es relevante, dado que se presentará como algo nuevo, con una promesa de que ahora se estará protegido. Un segundo tema dice relación con la convocatoria, para quién es este programa, dado que –en las encuestas- el 80% se clasifica como clase media y, en la aspiración de estar protegidos, todos somos clase media. Luego, al ingresar al sistema, una persona

constatará que no es un programa para ella. Por último, señala la interacción entre ámbitos, cómo un ámbito de seguridad contagia a otros ante un evento, cómo abordarlos integralmente y a partir de una unidad mayor al individuo, que es la familia.

Martín García agradece a Rodrigo Márquez y da la palabra a Teresa Matus.

Teresa Matus comienza señalando que está cumpliendo 60 años, pero que, si jubilara, alcanzaría \$345.000, a pesar de años de enseñanza universitaria y formación académica, y se pregunta qué decisión mala tomó, enfatizando que las malas decisiones no son malas decisiones de las personas. Agrega que el “buen vivir” ha sido afectado por decisiones de política pública; que los eventos no son eventos catastróficos que vengan de la luna, sino que son diseño de malas políticas públicas en una trayectoria de 30 años. Entonces, señala que aspiraría a que RCMP tuviera dos niveles de relato. Primero, un relato de política pública en que pida perdón por las políticas públicas que Chile ha tenido antes. Este programa no puede solucionar eso, pero puede reconocerlo. Por otro lado, el programa, con todo lo innovador, no cambia la matriz social del riesgo con que se piensa Chile desde el año 2000. Además, señala la distinción entre riesgo y peligro que hacen las teorías de sistemas: una persona no está en riesgo, pues no controla el riesgo, pero sí está en una situación de peligro en que ha sido puesta por la política pública. Entonces, la explicación de por qué una persona llegó a un cierto punto sería apreciada, reconociendo la tradición de la mala oferta pública. En segundo lugar, tener un relato que aclare qué se logrará con el programa y qué no, qué puede hacer la persona y qué puede hacer el sistema, aunque sea en tono desencantador, pero que no diga que las personas estarán protegidas, pues no será así. También, que aclare qué puede hacer el Gobierno ahora por las personas, para que de todos los sectores vean lo que es de corto plazo y lo que es de largo plazo. Y qué es para “quiénes” y qué es para “qué”. Hay cosas que serán para solucionar los efectos de 30 años de fallas de oferta en política pública y entender que somos el impacto de décadas de mala política pública.

Martín García agradece a Teresa Matus y da la palabra a Ignacio Irarrázaval.

Ignacio Irarrázaval reitera algunos puntos ya abordados, para reforzarlos. Coincide con Zenón Alarcón en que el programa parece muy asistencialista y que la clase media no quiere generar dependencia. Asimismo, ve débil todo lo relacionado con el mercado del trabajo. También rescata lo señalado por Rodrigo Márquez respecto al relato sobre la “red clase media” y qué se ofrecerá, pues si es la pensión básica solidaria, esto ya lleva tiempo y está pensado para los pobres y no la clase media. Igualmente, coincide con Teresa Matus de tener un relato más armado. Por otro lado, se pregunta por la operación del programa en la práctica, si habrá una segmentación oficial de qué es clase media (como lo hace el RSH con el 40% más vulnerable). Por último, respecto a Chile Atiende, nuevamente insta a tener atención con el relato, pues ve difícil que logre una atención personalizada que podría alcanzarse con un apoyo familiar.

Martín García agradece a Ignacio Irarrázaval da la palabra a Carlos Arriagada

Carlos Arriagada inicia señalando que viene en representación del SENAMA y, dentro de SENAMA, representante de los jubilados bancarios, “sector medio de la clase media”. En relación a los

beneficios para la clase media, señala que faltaban y siguen faltando, pero que, en la medida en que se pueda tener un acceso rápido y fácil a los múltiples beneficios ante las distintas situaciones que se presentan, se llegará a un escenario donde estará toda la información y se podrá tomar mejores decisiones, además de clarificar el nivel de cobertura de estos beneficios. Por otro lado, señala que el área de salud es central para los adultos mayores y que hay algunas distorsiones que vienen desde hace mucho tiempo, donde las prestaciones de salud, en general, están orientadas a curar enfermedades y no a la prevención. Cuando existe, apunta a cumplir los mínimos exigidos por ley y no a una prevención masiva que permitiría reducir drásticamente los gastos de salud, señalando como ejemplo un plan de prevención que han impulsado como jubilados bancarios.

Martín García agradece a Carlos Arriagada y da la palabra a Abel Contreras.

Abel Contreras señala que, como la deuda histórica con los profesores, también hay una deuda histórica con la clase media, que se observa en la percepción de que “todo es para los pobres”. Reconociendo que este apoyo es necesario, lo que la clase media está diciendo es que “nos sentimos desprotegidos”, por lo que RCMP da respuesta a este sentimiento y contribuye, además, a una reconciliación de estas “dos clases”. Asimismo, comenta que las preocupaciones señaladas en la presentación son compartidas y escuchadas frecuentemente, como el endeudamiento por la universidad, ser víctimas de delitos y la ocurrencia de enfermedades graves. Respecto de esta última, recalca cómo la persona endeudada se queda con la preocupación, a pesar de que no podrá pagar dado su nivel de ingresos, y cómo el Estado podría tomar decisiones administrativas, colocando topes de pago. Para esto, la revisión de los tramos de FONASA sería importante y la clase media quedaría más tranquila, pues entre un tramo y otro la capacidad de pago ante una deuda millonaria no es diferente.

Martín García agradece a Abel Contreras y da la palabra a Nicole Romo.

Nicole Romo coincide con lo señalado y también refuerza algunos puntos. En primer lugar, pregunta si la oferta existente presentada realmente evita el retroceso en la situación de bienestar de las personas (más allá de la brecha por la oferta inexistente), pues pareciera que para acceder a esta igualmente hay que caer en situación de pobreza, teniendo que pasar por el retroceso para acceder a ciertos beneficios que, además, están establecidos para los deciles más bajos, muy focalizados. Ante eso, pareciera que la clase media queda fuera. En segundo lugar, consulta por la gradualidad, en qué consiste, si tiene que ver con los servicios, con las personas, con las familias, con los recursos, con el mejoramiento de lo que existe, etc. Por otro lado, pregunta si se exploró la percepción de calidad, pues las malas decisiones no pasan solamente por desconocimiento, sino también por la percepción de calidad de lo público, como puede suceder en las decisiones de salud entre optar por el servicio público y el servicio privado, este último más oportuno, a pesar del endeudamiento que implique. También, pregunta si se contempla una revisión de los enfoques de las políticas actuales, dado que estas son focalizadas, están concentradas en los deciles más bajos. Respecto del tema de la brecha de información, si se pensó desde la pertinencia territorial, si el acceso a información en una ciudad –donde los servicios públicos están cerca- es igual en los sectores más apartados, donde también hay brecha digital. Por último, junto con coincidir que hay un contexto que genera

vulnerabilidad en los territorios, en las personas, en las comunidades, aborda el tema del endeudamiento, donde muchas veces se mira el ingreso de la persona, pero existe un gran endeudamiento para alcanzar el bienestar y ella quisiera saber si también está contemplado.

Martín García agradece a Nicole Romo y da la palabra a Andrea Peroni.

Andrea Peroni señala que lo presentado es una estructura sumamente valiosa que ordena la oferta pública para la clase media. Luego, consulta por el acceso, sobre el borde entre focalizado y no focalizado, si la oferta tendrá la capacidad para asumir una demanda que puede desbordar la capacidad que el Estado tiene actualmente, el que está pensado para instancias focalizadas. Asimismo, sobre la misma oferta, pregunta si hay alguna intersección que asuma la necesidad de generar nueva oferta y si esta intersección, que hoy está vacía, puede dar cuenta de limitaciones estructurales que no se han respondido en la oferta pública actual. Por último, consulta sobre la necesidad de hacer un monitoreo desde el inicio, cómo se dará cuenta de esto y de su evaluación, y si es posible, dado que con la oferta actual se está manteniendo la estructura de sociedad, tener una perspectiva de género, para no seguir reproduciendo roles tradicionales.

Martín García agradece todos los comentarios y da la palabra al Subsecretario Villarreal.

El Subsecretario agradece los comentarios y sugerencias, pues son valiosos en el momento en que se encuentra RCMP y, no pudiendo ahondar en todos los puntos, aclara algunos temas. Desde el punto de vista de la oferta, señala que habrá oferta nueva, recursos nuevos y articulación de oferta existente. Sobre la gradualidad, menciona que está dada por el hecho de que gran parte de la oferta nueva requiere tramitación legislativa y que se está partiendo con cinco eventos adversos de muchos posibles. Sobre las expectativas, comparte que esta es grande respecto de la clase media, pero que RCMP no es la única respuesta del Gobierno, pues hay otras reformas que apuntan hacia ella, como la reforma de pensiones, la reforma de salud y revisión de FONASA, hasta otras que vendrán. El desafío comunicacional está en transmitir que RCMP es una solución concreta a cinco hechos, que es un primer esfuerzo de generar seguridades ante un daño en una familia específica. En este sentido, menciona que hay reformas que están ocurriendo a nivel de la red de protección social, otras que se están proponiendo hacia la promoción de un envejecimiento positivo, que tiene que ver con el universo del 85% de los adultos mayores que posee autovalencia y que requiere otras políticas. Por otro lado, comenta la pregunta sobre “a quién” está dirigido RCMP, señalando que Chile no cuenta con una definición de clase media, que no se definirá ahora qué es clase media y, por lo tanto, es un riesgo grande, dado que “todos” tendrán algo que decir. Al respecto, para RCMP cada oferta tendrá distintos umbrales de focalización, habiendo iniciativas que llegarán al 80% de la población, y menciona que este espacio permitirá hacer los ajustes en el relato del programa. Por último, agradece lo comentado, señala que se lleva las preguntas e invita a continuar la comunicación con los consejeros.

Martín García agradece la intervención del Subsecretario y da la palabra a Francisco Carrillo.

Francisco Carrillo aborda las ideas generales que se repitieron, partiendo por quién es clase media. Señala que hay varios instrumentos de focalización (RSH, FUAS y otros) y en algunos se puede estar

en vulnerabilidad y en otros no. Dado esto y que el ciudadano actualmente no necesita clasificarse, sino entender cuál es su contexto de seguridad social, se optó por no avanzar en esta agenda de medición y presentarle una oferta vinculada a lo que ya posee como seguridad social. Y, para esto, la tecnología permite hacer esta vinculación sin la necesidad de tener que clasificar a una persona. En relación a nueva oferta, esta viene con prestaciones específicas para la clase media y, sobre la calidad de los servicios, se está trabajando con los *call center* de salud, educación, trabajo, SENCE, Chile Atiende, para crear una red de orientación más oportuna y que la persona vea al Estado en cualquier institución pública a la que se dirija. Así, junto a las áreas de contenidos y de tecnología del equipo de RCMP, se posee un área de canales, donde se ha capacitado a funcionarios de Chile Atiende en una forma de atender distinta, lo que luego se quiere extrapolar a otras instituciones públicas. El objetivo es que esta red conecte los procesos administrativos que hoy en día debe conectar la persona, señalando como ejemplo la afiliación de FONASA y cómo se resuelve esto en caso de emergencias. Esto explica haber partido con los cinco eventos ya mencionados, pues con estos se ha avanzado más en las agendas de integración. De esta manera, el proyecto de RCMP involucra una agenda de transformación del Estado, con foco en la calidad y atención ciudadana, una agenda de tránsito de subsidios a seguros, para prevenir los shocks de ingresos que hacen retroceder a la persona. Por último, en relación al eje presencial, el foco de trabajo con Chile Atiende y tener a la vista las municipalidades es importante, dado el analfabetismo funcional y digital que existe. Para finalizar, comenta un par funcionalidades de la plataforma que permitirán mejorarla.

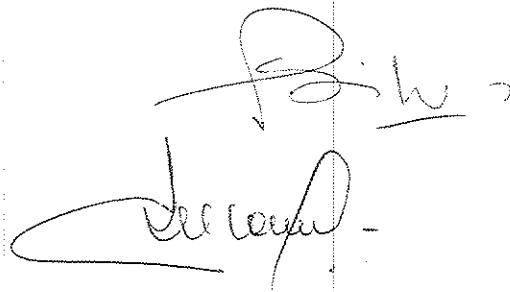
Martín García agradece la intervención de Francisco Carrillo y remarca la confidencialidad de la información compartida, dado que es una política pública que aún no se lanza y que cualquier otro comentario se canalice por medio de la Secretaría Técnica.

Interviene Nicole Romo agradeciendo la confianza que ha depositado el Consejo para liderarlo, junto con Andrea Peroni, propone construir una agenda de temas para el Consejo, tanto desde lo que le interesa al Ministerio como lo que interesa a los consejeros.

Tras ello, Martín García concluye la reunión reiterando los agradecimientos por parte del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Hora de término : 13:55 horas

Sebastián Villarreal
Subsecretario de Servicios Sociales
Ministro de Desarrollo Social y Familia
Zenón Alarcón
Representante suplente del Consejo de la
Sociedad Civil de CONADI
Paula Silva
Representante titular del Consejo de la
Sociedad Civil de SENADIS
Isabel del Campo
Representante titular del Consejo de la
Sociedad Civil de FOSIS

Handwritten signatures of participants, including one that appears to be 'Francisco Carrillo' and another that is less legible.

Carlos Arriagada
Representante titular del Consejo de la
Sociedad Civil de SENAMA

Nicole Romo
Representante titular del Consejo de
Donaciones Sociales del Ministerio de
Desarrollo Social

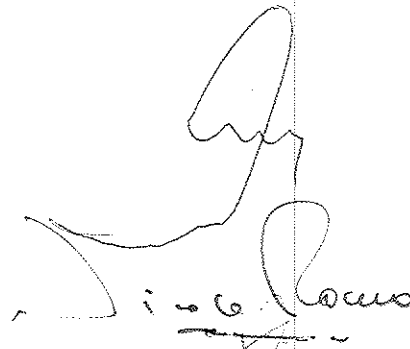
Abel Contreras
Representante suplente de la Asociación
Chilena de Municipalidades

Teresa Matus
Experta en desarrollo social

Rodrigo Márquez
Experto en desarrollo social

Andrea Peroni
Experta en desarrollo social

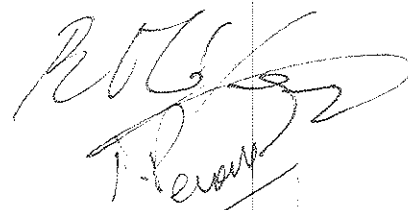
Ignacio Irarrázaval
Experto en desarrollo social



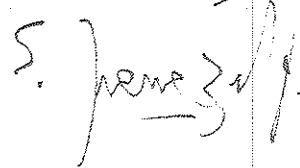
Nicole Romo



Abel Contreras



Rodrigo Márquez



Ignacio Irarrázaval