



Sistematización Comentarios y Respuesta Institucional

Cuenta Pública

participativa

Gestión 2020 - 2021

Ministerio de Desarrollo Social y Familia

La Cuenta Pública Participativa es un espacio de intercambio de opiniones entre la ciudadanía y las instituciones y sus autoridades. Tiene el propósito de dar a conocer la gestión del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, sus Subsecretarías y servicios relacionados.

Este ejercicio de transparencia en la gestión pública se inició el pasado jueves 27 de mayo de 2021 con la publicación de un video-cuenta en nuestras redes sociales y sitio web, donde la ministra Karla Rubilar convocó a la ciudadanía a participar de este proceso, a través de una transmisión en vivo por nuestro canal de Facebook.

Al mismo tiempo, se publicó un formulario de opiniones, consultas y sugerencias que estuvo disponible para recibir comentarios hasta el pasado jueves 15 de julio de 2021. Más de 50 formularios fueron recibidos durante este proceso. Las respuestas entregadas a continuación por nuestras autoridades responden a la pregunta sobre ¿qué podemos mejorar?

Agradecemos a todos y todas quienes participaron de este proceso a través de nuestros distintos canales de comunicación.

1. Temas: Coberturas, montos y apoyos Ingreso Familiar de Emergencia

- 1) Las ayudas sociales para la gente, los caminos, la luminaria.
- 2) Entrega de más recursos para abarcar más familias.
- 3) El monto de los bonos, la salud pública y la calidad en la educación.
- 4) Los monto(s) de las ayudas sociales y el tiempo de estas.
- 5) Aumentar coberturas. Es muy bajo el impacto.
- 6) Ampliar la ayuda del IFE, con el objeto de que más hogares reciban la ayuda.

Efectivamente, el MDSF ha trabajado en el último año en ir progresivamente aumentando los montos de los apoyos a los hogares, aumentar las coberturas y el tiempo de vigencia para el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) que ha sido el principal pilar de la Red de Protección Social en la atención a las familias afectadas por las consecuencias económicas y sociales de la pandemia.

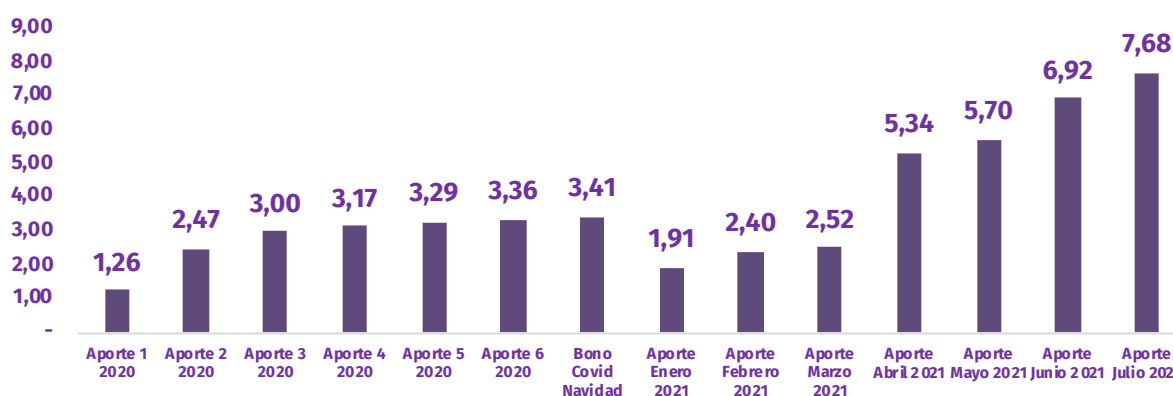
Para eso podemos resumir este proceso en los siguientes hitos:

- Desde el mes de mayo de 2020 se inicia el IFE y durante todo ese año se realizaron en total siete pagos, incluyendo el denominado “Bono Covid Navidad” en el mes de diciembre.
- Posteriormente, entre enero y marzo de 2021 se realizaron tres pagos del IFE y Bono Covid 2021, apoyos que entregaron un mayor monto a las familias en caso de que sus hogares estuvieran en una comuna con mayores restricciones sanitarias (en base al Plan Paso a Paso) durante el mes anterior, con montos de hasta \$100 mil por integrante del hogar. Ante un nuevo recrudecimiento de la pandemia en el país, el Gobierno reforzó la protección entregada a las familias, entendiendo que el aumento de los casos y las cuarentenas golpearían nuevamente los ingresos.

De esta manera, se avanzó en mejorar los montos entregados, así como en aumentar de manera importante la cobertura del beneficio, sumando el IFE Ampliado para los meses de abril y mayo. Si en marzo de 2021 fueron 2,5 millones los hogares beneficiados llegando a 6,5 millones de personas, en abril fueron 5,3 millones de hogares y 12,1 millones de personas las que recibieron un aporte de hasta \$100 mil por cada integrante del hogar, sin considerar ingresos ni la situación sanitaria en que hubiera estado su comuna. Además, para entregar una mayor tranquilidad a las familias se estableció que quienes recibieron el IFE 2021 en el mes de abril, lo obtendrían también los meses de mayo y junio en forma totalmente automática y sin realizar ningún trámite.

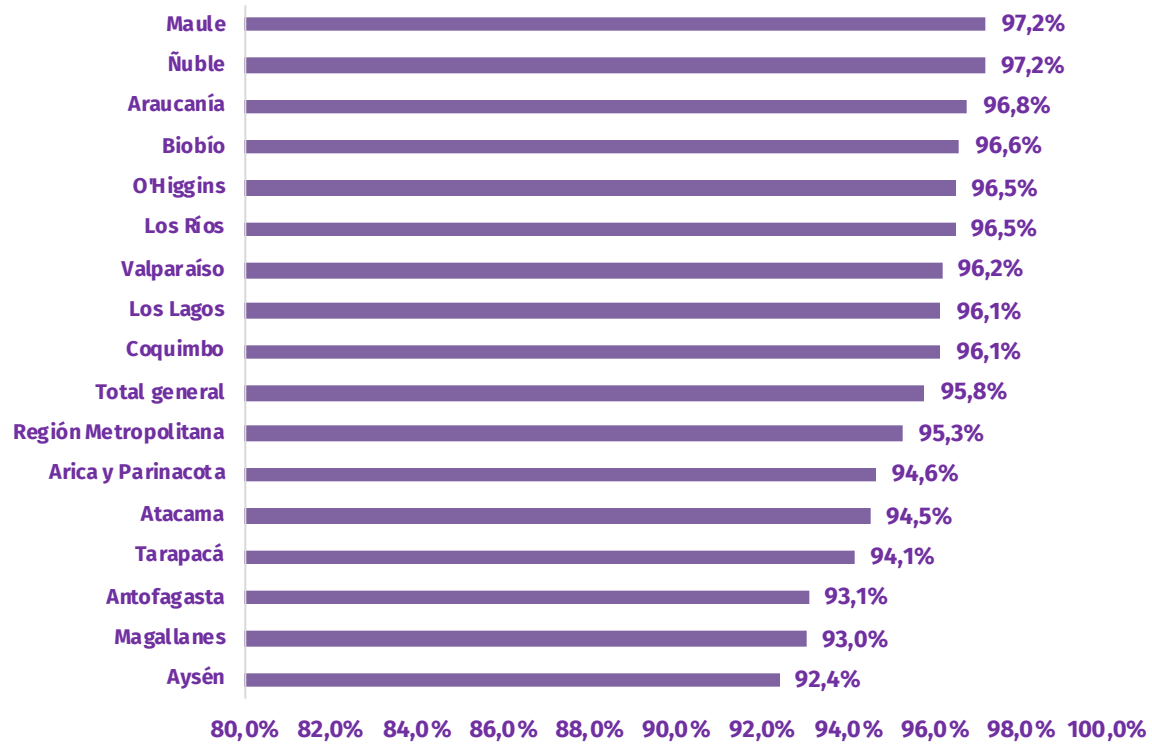
- Para hacer frente a las necesidades de las familias chilenas en los meses de junio a septiembre de 2021, se estableció una nueva modificación al Ingreso Familiar de Emergencia, el IFE Universal, que amplía al 100% de los hogares del RSH la posibilidad de solicitar y acceder a este apoyo. La nueva ley, publicada el 7 de junio del presente año, no solo permite aumentar nuevamente la cantidad de hogares beneficiados, sino que también eleva el monto a recibir por parte de las familias: un hogar unipersonal recibirá \$177 mil, mientras que un hogar de cuatro personas podrá recibir \$500 mil al mes, con lo que ninguna familia del país que reciba este apoyo quedará por debajo de la línea de la pobreza.
- Este IFE Universal se entrega durante los meses de junio, julio y agosto, y en el caso de septiembre los hogares recibirán la mitad del monto asignado los meses anteriores. Como resultados, en el mes de julio de 2021 el IFE Universal beneficia a 15.805.563 personas, lo que equivale a 7.676.627 hogares. Este número de beneficiarios es cuatro veces superior al obtenido en el giro de enero, y dos veces el número del mayor aporte ocurrido en 2020 (sexto pago). El gráfico 1 permite observar el incremento en el número de beneficiarios.

Gráfico 1.
Hogares beneficiados por el Ingreso Familiar de Emergencia 2020 – 2021 (millones)



En relación con la cobertura del IFE en la población perteneciente al Registro Social de Hogares, se observa que la ampliación progresiva del número de beneficiarios permite que hoy se llegue al 95,8% de los hogares registrados. Todas las regiones del país presentan coberturas superiores al 92%, como lo muestra el gráfico 2.

Gráfico 2
Porcentaje de los hogares beneficiados con el IFE en el RSH, julio de 2021



2. Temas: Red de Protección Social / Clase Media

- 7) La ayuda a la clase media, que no es clase media, es pobreza invisibilizada. Estamos dejándolos caer.
- 8) Las ofertas programáticas, cursos y proyectos.
- 9) Darse cuenta, en mi caso, que con todas las inesperadas situaciones de salud personal siendo el sostén de mi familia y con tantas responsabilidades, como hipotecario, controles médicos, luz, agua, medicamentos, etc.
- 10) Se requiere apoyo a las personas que han perdido familiares a razón del Covid y que han causado grandes dificultades a raíz de estas pérdidas. Apoyo a sus emprendimientos, en especial a los que tienen personas a cargo, sean menores o mayores discapacitados, ancianos. Quienes cuidan a estas personas sufrimos también la pérdida de trabajo, baja de ventas, pérdida de negocios, cambio de ciudad, de domicilio, entre otras cosas. Apoyo a los discapacitados, a las personas de tercera edad que no tienen trabajo, con la pensión no alcanzan a vivir. Y nadie los contrata, ahora menos que antes, a raíz del Covid.
- 11) Procesos de intervención. Eliminar procesos de postulación de los programas, designar recursos directos a los municipios, con lineamientos claros y diferenciados según los contextos sociales.
- 12) Implementación de una serie de políticas públicas en beneficio y apoyo a las personas.

Desde el año 2019, por ley, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia incorpora dentro de su población objetivo el trabajo con las personas y familias de clases media en riesgo de vulnerabilidad. Es decir, aquellas que han progresado significativamente gracias a sus propios méritos, pero que pueden verse enfrentadas a situaciones que las podrían hacer volver o llevar a una situación de vulnerabilidad. El sistema incluye el desarrollo de herramientas y la coordinación intersectorial de más de 18 servicios públicos, que permiten a las familias acceder a los beneficios que tiene el Estado, para enfrentar aquellos eventos adversos o contingencias que pongan en riesgo su progreso y/o bienestar, facilitando el acceso y eliminando las barreras de información.

La plataforma se conecta con distintas instituciones que proveen información del ciudadano y la ponen a su servicio (ingresando con su ClaveÚnica). Asimismo, se pueden realizar diversos trámites sensibles vinculados a los eventos adversos priorizados por el programa, tales como: Inscribirse a cursos SENCE, la posibilidad de agendar una cita con el Programa Apoyo a Víctimas, entre otros facilitando los procesos de inscripción o postulación.

Por el COVID, muchas familias se han visto afectadas en diversos ámbitos, es por eso que Red de Protección Social integró todas los programas, apoyos y subsidios que han surgido en el contexto de la pandemia. En atención a la grave situación económica de numerosas familias chilenas, la Red de Protección Social se ha robustecido desde 2020 con los diversos beneficios incluyendo el Ingreso Familiar de Emergencia y otros como la ampliación de los bonos a la clase media, el préstamo estatal solidario, el subsidio de arriendo, ley de protección al empleo, FOGAPE, prohibición de corte de servicios básicos, Subsidio Protege para Madres o Padres Trabajadores, bono a transportistas y pensionados, los subsidios al empleo y los apoyos directos a las Pymes, entre otros. De acuerdo con DIPRES (2021) el costo fiscal de las medidas transitorias de reforzamiento y ampliación de la Red de Protección Social para el periodo de enero a septiembre de 2021 alcanza los US\$ 23.057 millones, cerca del 7% del PIB, medidas que según las cifras han mitigado el impacto de que millones de familias caigan en pobreza.

Esto justamente busca una nueva manera de acercar el Estado a las personas en momentos adversos y permite atender a las familias de forma integral, unificando y simplificando el acceso a los beneficios, y contribuyendo a la toma de decisiones en forma informada. Red de Protección Social busca entregar apoyo y orientación en los siguientes 6 eventos del ciclo de vida de las personas: enfrentar un evento de salud de alto costo, estar cesante y dificultad para encontrar trabajo, ser víctima de un delito violento, necesidad de acceder a soluciones habitacionales, dificultad para pagar la educación de los hijo/as y abordar las necesidades de las personas mayores

3. Temas: Mejor información ciudadana de programas, Registro Social de Hogares,

- 13) El acompañamiento en el proceso de despliegue e inscripción de los diversos programas que establece el Ministerio. Siempre será necesaria más comunicación.
- 14) El manejo de información a las personas de los programas sociales.
- 15) La forma más expedita de obtener información correcta y eficiente para cualquier ayuda o duda que tenga el ciudadano, sea joven hasta adulto mayor y personas con alguna discapacidad.
- 16) Se debe explicar por la tele cómo se actualiza el Registro de Hogares.
- 17) Dar respuestas satisfactorias para la mayoría.
- 18) Mayor comunicación con la ciudadanía.
- 19) Los arreglos en las plazoletas, las ayudas por la pandemia.
- 20) Tener una mayor vinculación con las organizaciones sociales de base territorial.
- 21) Comunicar lo que hacen de mejor manera, no se conoce lo que hacen.
- 22) Generar espacios de radio con contenidos y consultas de interés de la comunidad.
- 23) Hacer campañas comunicacionales, de mayor impacto y de mayor cercanía a la comunidad.
- 24) Acercar a personas a información actualizada, capacitaciones con la finalidad de brindar mayor socialización de instancias, para el acceso a servicios.
- 25) La transparencia de los beneficios o programas de apoyo.
- 26) La focalización de los beneficios que entrega el ministerio. Para la ciudadanía hay mucha confusión por los reiterados cambios en los requisitos que deben cumplir con relación al Registro Social de Hogares y los bonos IFE.
- 27) Las ayudas sociales para la gente, los caminos, la luminaria.

Red de Protección Social es una nueva forma de entregar una atención más cercana. A través de información en lenguaje claro y con una orientación basada en la personalización de cada ciudadano, en los momentos donde se requiere una asesoría oportuna. Independiente del canal de contacto que el ciudadano prefiera, puede acceder a una orientación basada en su perfil.

Red de Protección continúa avanzando en la simplificación de procesos, mejoras en la experiencia de usuario, y la entre oportuna de orientación y comunicación con el ciudadano a través de servicios digitales que permiten informar de forma simple y proactiva. Adicionalmente, se ha puesto a disposición una red de atención digital a través de la plataforma RPS, telefónico a través del 101 de ChileAtiende y presencial a través de todas sus 192 sucursales a lo largo del país.

Adicionalmente, con el objetivo de informar a las personas de los apoyos disponibles en particular del cómo solicitar el IFE e inscribirse al registro social de hogares, además de la Red de Protección Social, en los últimos meses se han generado nuevas estrategias para fortalecer los canales de comunicación y dar a conocer la información que la ciudadana necesita.

Las principales acciones que se han implementado en los últimos meses han sido:

- Despliegue de instituciones públicas en los territorios: desde junio se han desplegado las autoridades, gabinetes y equipos disponibles del MDSF, sus servicios relacionados (FOSIS, SENADIS, SENAMA, CONADI, INJUV), y de otros ministerios, en coordinación con el programa Gobierno en Terreno del Ministerio del Interior. Adicionalmente se convocaron a los Intendentes de las 16 regiones del país, para que de la mano de sus gabinetes y equipos en terreno realicen despliegue territorial para apoyar la tarea de contacto con potenciales beneficiarios. Semanalmente el MDSF realiza un balance de las actividades para identificar problemáticas e incrementar la eficacia del trabajo en terreno.
- Priorización de búsqueda de los hogares más vulnerables: el MDSF lidera la búsqueda activa de dos grupos en la primera línea de necesidad: las personas en situación de calle y las familias que actualmente viven en campamentos. Para el primer grupo se han dispuesto de los equipos Calle del nivel central y regional, con acercamientos a los diferentes lugares de estadía empleados o identificados por el MDSF, además del trabajo coordinado con la sociedad civil y las agrupaciones que realizan apoyo y trabajo constante con las personas en situación de calle. Para la población en campamentos, el MDSF y FOSIS, en coordinación con los equipos nacionales y territoriales del MINVU, realizan despliegues en los territorios con el objetivo de incrementar el registro y la postulación, con información específica para migrantes que puedan postular al beneficio.
- Canal presencial en instituciones públicas: respecto a la vía presencial en instituciones públicas, se realizan cruces de la información de los potenciales beneficiarios del IFE con el Registro de Información Social

(RIS), base de datos que contiene, entre otros, los beneficiarios de los distintos programas sociales del Estado. Este ejercicio permite contar con la información de los puntos de contacto que tienen los ciudadanos con el Estado, que serán activos de la mano de las instituciones involucradas para llegar con información oportuna a los potenciales beneficiarios. Entre las instituciones con las cuales se coordina el trabajo de contacto, se encuentran: MINSAL, ChileAtiende, MINAGRI, las municipalidades y las Cajas de Compensación, entre otras. Adicionalmente se trabaja de la mano del SENAMA para potenciar el contacto con hogares de personas mayores acudiendo a los diferentes ELEAM, centros diurnos, condominios de viviendas tuteladas, entre otros.

- Canal presencial en hogares: el MDSF elaboró fichas por comuna con mapas de calor que permiten detectar las brechas de postulación y de solicitudes al RSH, con el objetivo de generar planes de campañas presenciales. Con esta información, se trabaja en conjunto con los equipos DIDECO y de RSH, así como con el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP) en las regiones y comunas donde se presentan las principales brechas de postulación, especialmente en sectores rurales donde INDAP tiene presencia. Se realiza un trabajo conjunto con las regiones (Seremis MDSF), para solicitar a los municipios que presenten las mayores brechas, que se generen trabajos territoriales para poder aumentar las coberturas en estas comunas, especialmente en los sectores más rurales, mediante la utilización de estas herramientas. También se ha motivado a que las autoridades realicen capacitaciones constantes en municipios, asociaciones de municipalidades, agrupaciones y clubes de adultos mayores, juntas de recolectores, contacto con dirigentes sociales, juntas de vecinos, entre otros, para facilitar el acceso al beneficio y guiar a las personas.
- Correos electrónicos con información del MDSF: se continúa con el envío de correos electrónicos, tanto para la postulación al IFE como el ingreso al RSH en hogares que aún no tengan. Para esto, es fundamental contar con el correo electrónico de los ciudadanos, por lo que se seguirán distintas estrategias para poblar de mejor forma las bases de datos que existentes, entre otros: utilizar correos electrónicos disponibles en el RSH, Registro de Información Social (RIS), Gestión Social Local (GSL), Red de Protección Social (RPS), OIRS, Mesas de ayuda y otros sistemas disponibles del MDSF. También se han activado campañas vía email del Banco de Estado coordinadas con MDSF. Finalmente, el MDSF se encuentra gestionando con instituciones externas la obtención de correos electrónicos y otra información de contacto (bases de datos de Comisaría Virtual, IPS, Banco de Estado, entre otros).
- Mensajería: en cuanto a mensajería instantánea, existe la opción de realizar campañas masivas de llamadas telefónicas con un mensaje

pregrabado que invita a la postulación. Para esto, se procederá en primer lugar a enviar el mensaje a todos los potenciales postulables cuyos teléfonos de contacto (fijos o móviles) ya estén registrados en las bases del Ministerio.

- **Redes sociales:** se continúa la promoción de campañas en redes sociales tanto de autoridades del nivel central como regional. El MDSF distribuye las piezas de comunicación a las regiones para activar este canal.
- **Capacitaciones virtuales:** se han llevado a cabo diferentes capacitaciones a los diferentes servicios relacionados del Ministerio (FOSIS, SENADIS, SENAMA, CONADI, INJUV), y de otros ministerios, así como también capacitaciones a dirigentes sociales, de manera que se pueda entregar toda la información necesaria para desplegar el apoyo en el territorio. En esta línea, específicamente se ha realizado un arduo trabajo para llegar a las personas mayores, trabajando con SENAMA en diversas capacitaciones.
- **Canales de atención remota:** adicionalmente se encuentra en puesta en marcha un proyecto de atención remota para personas con movilidad reducida y personas mayores para poder apoyar su postulación al Registro Social de Hogares. La ejecución del proyecto se está realizando con el apoyo de la Fundación de las Familias como ejecutor mediante listados de personas proporcionados por SENAMA y SENADIS.
- **Acciones en radios:** cabe destacar particularmente el trabajo que se ha realizado con el apoyo de SENAMA en la difusión del beneficio y las instancias de apoyo a la postulación en las diferentes radios del país, esto cobra especial relevancia puesto que los canales de radio tienen una alta penetración en la población mayor.
- **Mejoras a las plataformas:** finalmente cabe destacar que se han realizado diferentes mejoras a las plataformas, específicamente la plataforma del Registro Social de Hogares, ha generado mejoras para facilitar el acceso y uso por parte de la población con dificultades visuales, específicamente habilitando funcionalidades que permiten aumentar el tamaño de la letra, activar audio para indicar contenidos de la pantalla, y función para ajustar la nitidez y claridad para la lectura de contenido de pantalla.

Sin duda, la información es un eje clave y para acceder a las personas que no cuentan con redes o canales de información activa, quedan aún muchos desafíos en esta materia; para eso el MDSF continuará trabajando en acercar el Sistema de Protección Social a las personas, de una forma clara, simple y transparente como se ha trabajado para que así sea hasta hoy.

28) Actualizaciones más seguidas del RSH, no solo una vez al mes.

Dentro de los espacios de mejora que hemos identificado para el RSH, la frecuencia de su actualización es algo que ha sido identificado y cuya factibilidad está siendo evaluada. Al respecto, es importante recalcar que el RSH es resultado de un esfuerzo conjunto de múltiples instituciones del Estado que ponen a disposición su información disponible, para conocer la realidad de las familias con mayor precisión. Esta información es sumamente diversa en cuanto a su origen, contenido, y frecuencia de actualización.

De todos modos, teniendo el interés ciudadano como guía, continuamente se están haciendo esfuerzos para mejorar la actualización y precisión del RSH. Uno de los resultados de este esfuerzo, ha sido que desde mayo del 2021 se redujo el rezago con que se accede a la información de un importante número de registros administrativos. Esto ha permitido avanzar en que el RSH sea un reflejo más preciso de la realidad de los hogares de Chile, siempre con el objetivo de conocer mejor las necesidades del país y asignar de manera eficiente y justa los beneficios sociales que ofrece el Estado.

29) Cruce de datos para que los beneficios lleguen a quien realmente lo necesite.

El Registro Social de Hogares (RSH) cuenta con información de varios ámbitos que la oferta de programas sociales puede utilizar para seleccionar e identificar a sus beneficiarios. Dentro de estas dimensiones se encuentra, la localización territorial del hogar, las características y la situación de materialidad en que se encuentra la vivienda, la composición del hogar y la relación de parentesco de sus integrantes respecto de la jefatura de hogar designada, la situación educacional de las personas del hogar, la presencia de personas con condiciones de salud permanentes y en situación de dependencia, la condición de actividad económica de los integrantes del hogar y sus características, y la información de ingresos laborales y no laborales de las personas del hogar en los últimos 12 meses, entre otras.

En relación con los instrumentos del RSH que apoyan la identificación y selección de beneficiarios de prestaciones sociales, el principal es el de la Calificación Socioeconómica (CSE), que permite distinguir los niveles de vulnerabilidad socioeconómica de los hogares del RSH de acuerdo con 7 tramos. Hoy el RSH incorpora múltiples fuentes de datos administrativos que le permiten contar con información específica de distintas variables con las que se construye la CSE.

Los datos administrativos entregan información amplia y diversa de los hogares, proveniente de una serie de instituciones ligadas al Estado. Por ejemplo, para identificar los ingresos de las personas que integran un hogar, se cuenta con información proveniente de la Superintendencia de pensiones (SdP), la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), la Superintendencia de Salud (SdS), el Servicio de Impuestos Internos (SII) y el Instituto de Previsión Social (IPS). También, gracias a los registros administrativos, es posible contar con información sobre el acceso a bienes y servicios que pueden ser un reflejo del estándar de vida del hogar. Entre estos medios se encuentran: las cotizaciones de salud (obtenidas de datos de ISAPRES), la propiedad de bienes raíces (obtenida desde el SII) y de vehículos (obtenida del Servicio del Registro Civil e Identificación); y datos de matrícula en establecimientos educacionales (provenientes del MINEDUC).

Además de los datos administrativos, el RSH cuenta con información entregada por los ciudadanos a través de múltiples canales, para poder identificar de la mejor manera posible la realidad de los hogares de Chile. Dentro de los objetivos del RSH se encuentra lograr que se requiera cada vez menos información reportada por la ciudadanía para conectar oferta con necesidades de programas sociales. Para ello, el Ministerio sigue trabajando para incorporar nuevas fuentes de datos y mejorar el procesamiento de estos para tener una mejor caracterización socioeconómica de los hogares.

30) Soporte informático para gestión de información y beneficios de la población vulnerable.

Desde el Ministerio de Desarrollo Social y Familia ha trabajado mejoras sobre el soporte informático. Lo nombrado a continuación son algunos de los temas trabajados en el último año.

- Migración de principales sistemas asociadas a beneficios Ej. RSH a la nube, lo cual permite soportar grandes volúmenes de consultas de manera transparente, aumentar la velocidad de respuesta de los sistemas y aumentar la estabilidad de estos.
- Mejoras continuas en cada uno de los componentes tales como la forma de almacenar la gran cantidad de documentos adjuntos que solicitan las plataformas de manera de aumentar la velocidad de subida y descarga de dichos documentos.
- Contratación de servicio de monitoreo externo 24 horas por los 7 días de la semana de las plataformas críticas que permiten levantar tempranamente errores en su funcionamiento y así solucionarlos proactivamente.

31) Dejar de ser un ministerio que desarrolla el asistencialismo, la mendicidad, por un ministerio que desarrolle capacidades, iniciativas, innovación, ciencia, tecnología.

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia implementa activamente políticas que van en favor de mejora de capacidades, iniciativas, innovación y tecnología de apoyo a través de sus cinco servicios relacionados: FOSIS, SENADIS, SENAMA, CONADI e INJUV.

El rol público de dichas instituciones ha permitido contribuir a la superación de la pobreza y vulnerabilidad social de personas y comunidades. Solo para dar un ejemplo, se encuentran los programas de emprendimiento, trabajo, educación financiera e innovación de FOSIS; Los programas de formación para dirigentes Mayores de SENAMA o la Red Nacional de Tecnologías para la Inclusión Social de Personas con Discapacidad desarrollado por SENADIS, por nombrar solo algunos. Lo anterior en especial consideración al planteamiento expuesto en su consulta.

Es importante destacar que durante la actual administración se le ha dado un enfoque participativo a esta institución, permitiendo llevar adelante iniciativas tales como el Registro Social de Hogares, incorporando el uso de tecnología para identificar brechas de postulación. Lo anterior, con el fin de lograr avances en iniciativas a futuro que permitan al Estado llegar a más personas que se encuentran en estado de necesidad.

Finalmente, hacemos presente que, en el último período, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia ha trabajado para robustecer la red de protección social, de forma de llegar -con ayudas concretas- a los hogares que están siendo golpeados por la pandemia. En un inicio las coberturas se entregaron a las familias más vulnerables; sin embargo, la situación sanitaria ha demostrado que más grupos necesitaban apoyo. Por ello, nuestra convicción fue ampliar la entrega de ayuda para llegar a aquellos que nunca habían recibido asistencia.

4. Tema: Situación de calle

32) Atención a personas en situación de calle.

33) Faltan hogares para la gente de calle en Quinta Normal.

34) El trabajo de emergencia en el invierno con personas en situación de calle, sobre todo el programa Vivienda Primero. También, la pronta y óptima reacción con el cuidado de los adultos mayores.

Desde el Ministerio de Desarrollo Social y Familia siempre hemos reconocido importancia del abordaje integral de las personas en situación de calle (PSC) mediante la integración de servicios que articula la acción pública y privada y avanzar hacia programas basados en la vivienda para superar la situación de calle. Es por esto por lo que hemos implementado diversas estrategias innovadoras para la atención de personas en situación de calle, entre ellos se destacan:

- Plan Barrios Calle Cero, el cual promueve desde un enfoque comunitario, un conjunto articulado de acciones para la erradicación de la situación de calle a escala barrial y su disminución a nivel comunal.
- Vivienda Primero que por cierto ha sido una revolución para nosotros, un cambio total de paradigma para la política de atención a las personas en situación de calle en Chile ha significado poner en primer lugar la vivienda, el derecho a la vivienda, como una manera de recomenzar la vida sin requisitos ni condiciones. Decidimos montar este programa para personas que tuvieran al menos 50 años que es la edad y que llevarán más de 5 años en Calle dado que la mayoría de ellos requiere un apoyo intensivo para salir de la calle, siguiendo la evidencia internacional del Housing First.
- Código azul: es una estrategia de coordinación entre distintos organismos públicos y privados para salvaguardar la vida de las personas en situación de calle cuando las condiciones climáticas pongan en riesgo la vida de esta población. El principal objetivo de esta estrategia es que nadie muera de frío en la vía pública mediante acciones de prevención entre distintos organismos públicos y privados.
- Plan de Invierno y Plan Protege Calle COVID-19: para que las Personas en situación de calle acceden a servicios sociales básicos, orientados a brindar protección a la vida, a través de la provisión de alojamiento, abrigo, alimentación, atención básica en salud y servicios para la higiene personal y atención en calle.

Respecto de la comuna de Quinta Normal podemos comentar que, según el Anexo para Personas en situación de calle, se registran 113 personas, de las cuales, 89 son hombres y 24 son mujeres. A la fecha, se encuentra disponible un Albergue con 20 cupos ubicado en la calle Miguel de Atero N° 2696 y se dispone de una ruta móvil de Carabineros con 50 cupos de atención para la entrega de alimentación, abrigo y elementos de protección personal en los puntos calle. Aún se encuentran en proceso de apertura albergues de la Región Metropolitana, lo que permitirá aumentar las coberturas para todas sus comunas y disponer de alojamientos para más personas.

Tal como se señaló anteriormente, en la actualidad se encuentran en implementación el Plan de Invierno, el Programa Vivienda Primero y Centros Temporales para la Superación en todo el país.

La estrategia incluye:

- Vacunación prioritaria contra Covid-19 e Influenza a todas las PSC comenzando por adultos mayores y enfermos crónicos.
- Atención en rutas sociales que beneficiarán a 4.285 personas diariamente (incluye 101 rutas sociales y 12 rutas médicas).
- Atención en albergues y viviendas que beneficiarán a 3.333 personas diariamente (incluye 151 albergues y 181 viviendas).
- Refuerzo de la atención en calle en los días de mayor frío a través de la activación del Código Azul, incrementando la atención en 520 cupos diarios de atención (12 operativos móviles)
- Los Centros Temporales cuentan con una cobertura de 1584 cupos, estando instalado en 14 regiones del país e implementando en cada uno de sus Centros las normas sanitarias indicadas por MINSAL para prevenir los contagios.

5. Tema: Niñez y adolescencia

35) Reforzar rol de los padres en la protección y educación de los hijos.

Actualmente se encuentra en tramitación el proyecto de ley que crea el Sistema de garantías de los derechos de la niñez (Boletín N°10.315-18) el cual refuerza el rol protector y el reconocimiento de la familia como el núcleo fundamental de la sociedad y la primera encargada de brindar protección a los niños, de su cuidado y su educación. Es deber del Estado dar protección a la familia y propender a su fortalecimiento, de manera de otorgarle a los padres y cuidadores las herramientas necesarias para el ejercicio de su función.

Se establece como principio el derecho y deber preferente de los padres y/o madres de educar y cuidar a sus hijos, siendo deber del Estado, especialmente, respetar, promover y proteger el ejercicio de este derecho.

36) El bienestar de los niños/as de las casas del SENAME.

El actual Servicio Nacional de Menores atiende a niños y niñas vulnerados en sus derechos, a adolescentes imputados de haber cometido una infracción a la ley penal, y a todos los niños y niñas en relación con la prevención de situaciones de vulneración de sus derechos y promoción de estos. Con la creación de la Subsecretaría de la Niñez y de los dos nuevos servicios (Mejor Niñez y reinserción social Juvenil), se distinguen tres roles distintos:

(i) La Subsecretaría de la Niñez tiene entre sus funciones la prevención de la vulneración de los derechos de los niños, y la promoción o protección integral.

(ii) El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia se encargará de los niños y niñas que hayan sido vulnerados en sus derechos. Tendrá por objeto la protección especializada de niños, niñas y adolescentes.

(iii) El Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil se encargará de los adolescentes (entre 14 y 18 años) que hayan cometido una infracción penal.

Al separar las funciones del Sename en tres distintos órganos del Estado, se avanzará a una mayor especialización, logrando una protección más efectiva de los derechos de los niños y niñas.

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez), que tiene por objetivo lograr la reparación efectiva y oportuna del daño causado por la vulneración grave a los derechos de NNA y la restitución de éstos, poniendo el interés superior y el bienestar integral de los NNA en el centro quehacer del Servicio.

Ejes orientadores para la protección de NNA en el Servicio Mejor Niñez:

- La consideración de los NNA como sujetos de derecho y de especial protección: el principio rector esencial de Mejor Niñez es la consideración de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, dedicando todos sus esfuerzos a proteger y restituir esos derechos, reconocidos por Chile y por la Convención sobre los Derechos del Niño.
- El principio del interés superior del NNA: todas las decisiones que se tomarán en Mejor Niñez tendrán como foco el bienestar y pleno ejercicio de los derechos de los NNA, considerando siempre su interés superior.
- El principio de la participación efectiva: reconocemos a los NNA como protagonistas de Mejor Niñez, buscando acercarnos a sus necesidades desde sus impresiones y opiniones.
- El derecho de los NNA a una vida familiar: Mejor Niñez trabajará siempre con las familias y priorizará el acogimiento familiar por sobre el residencial, para privilegiar que todos los NNA vivan en un ambiente familiar.
- El derecho a la protección contra la violencia. Todos los NNA tienen derecho a vivir una vida libre de toda forma de violencia con el fin de lograr las mejores condiciones para su bienestar y desarrollo.

37) Programas de protección de NNA y mujeres.

La Subsecretaría de la Niñez se constituye como el órgano de colaboración directa del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en la elaboración de políticas y planes; en la coordinación de acciones, prestaciones y sistemas de gestión; la promoción de derechos, diseño y administración de instrumentos de prevención; estudios e investigaciones; y la elaboración de informes para organismos internacionales, en las materias de su competencia en el ámbito de los derechos de los niños. A través de las Oficinas Locales de Niñez se busca promocionar el goce de derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA) y prevenir situaciones de vulneración, con el fin de lograr el despliegue de sus potencialidades y su desarrollo integral.

El Sistema de Protección Integral a la Infancia, “Chile Crece Contigo” ofrece un sistema integrado de intervenciones sociales, adecuadas a las necesidades de cada niño, niña, familia y comunidad. Tiene por objetivo acompañar el proceso de desarrollo de los niños y niñas que se atiendan en el sistema público de salud, desde su primer control de gestación y hasta que cumplen los 9 años. Para este propósito, se entregan materiales educativos, se otorgan beneficios por etapa de desarrollo y acceso a prestaciones específicas. Chile Crece Contigo entrega a los niños y niñas un acceso expedito a los servicios y prestaciones que atienden sus necesidades y apoyan su desarrollo en cada etapa de su crecimiento. Adicionalmente, apoya a las familias y a las comunidades donde los niños y niñas crecen y se desarrollan, de forma que existan las condiciones adecuadas en un entorno amigable, inclusivo y acogedor de las necesidades particulares de cada niño y niña en Chile. Dentro de las prestaciones se encuentran actividades educativas para mujeres gestantes y sus parejas o acompañantes en las que pueden aprender importante información sobre lo que están viviendo, sobre el trabajo de parto y parto, vida saludable, vínculo de apego, lactancia, sobre el uso de los implementos del Programa de Apoyo al Recién Nacido (PARN), crianza, paternidad activa, relación de pareja y cuidado de niños y niñas; ofrece además una atención integral y personalizada a la mujer gestante y a su acompañante en los diferentes momentos del proceso del nacimiento: parto, parto y posparto inmediato; atendiendo a sus necesidades emocionales y físicas, con el manejo oportuno del dolor y respetando la pertinencia cultural.

En relación con la protección de NNA, actualmente se encuentra en tramitación el proyecto de ley que crea el Sistema de garantías de los derechos de la niñez (Boletín N° 10.315-18) el cual dotará al país de un sistema coordinado de políticas, instituciones y normas, orientadas a velar por el desarrollo integral de todos los NNA. Se constituirá como una ley marco en materia de garantías y protección integral de los derechos de la niñez, consagrando derechos y principios que regirán respecto de todos los NNA en el territorio nacional. Se establecen principios que ponen en el centro a los NNA y su bienestar, considerándolos como sujetos de derechos, pasando a ser titulares de los derechos reconocidos en la Constitución, la Convención de los Derechos del Niño, los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile vigentes y las leyes. Se consagra el interés superior del niño no sólo como un principio, sino que también como un derecho y una norma de procedimiento, debiendo ser considerado este interés superior en la toma de decisiones que lo afecten, independiente de quién deba tomar esa decisión. Se consagra también el principio del fortalecimiento del rol protector de la familia, que establece que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad y la primera encargada de brindar protección a los niños, de su cuidado y su educación. Es deber del Estado dar protección a la

familia y propender a su fortalecimiento, de manera de otorgarle a los padres y cuidadores las herramientas necesarias para el ejercicio de su función. Se establece como principio el derecho y deber preferente de los padres y/o madres de educar y cuidar a sus hijos, siendo deber del Estado, especialmente, respetar, promover y proteger el ejercicio de este derecho, así como el cumplimiento de los deberes de los padres. Se establece un nuevo sistema de protección administrativa, en virtud del cual se crean las Oficinas Locales de la Niñez (OLN), encargadas de la protección administrativa de los derechos de los NNA, a nivel comunal, a lo largo de todo el territorio nacional. Para esto, deberán contar con equipos multidisciplinarios que permitan ejercer la protección integral de todos los NNA en el territorio, incluyendo a los sujetos de atención del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia.

Este nuevo modelo de protección administrativa está basado en la necesidad de contar con un sistema preventivo, y de carácter voluntario para los NNA y sus familias, lo que permitiría desjudicializar el sistema. Esto se traduce en que el niño, niña o adolescente y su familia pueden acceder a la OLN y a su oferta en caso de necesitarlo. Asimismo, se establece un enfoque familiar para este nuevo sistema de protección administrativa, entendiendo que las familias juegan un rol clave en la promoción, prevención y protección general de los derechos de sus NNA, y se busca fortalecer su participación en materias relacionadas con su protección integral.

Este Sistema de garantías de los derechos de la niñez considera prestaciones y servicios en tres áreas complementarias, que se relacionan con los ejes planteados en el Acuerdo Nacional por la Infancia (Promoción del desarrollo integral de los niños, Prevención de posibles vulneraciones de derecho de los niños, Protección integral de los derechos de los niños). A la vez, la construcción progresiva de una Nueva Institucionalidad para la Niñez contempla la instalación de un: Sistema de prevención, Servicio de Protección, Servicio de Reinserción.

38) Seguir avanzando en la protección y trabajo con la vulneración de derechos de los niños y niñas de nuestro país.

La Subsecretaría de la Niñez creada por la ley N°21.090, publicada en el Diario Oficial con fecha 18 de abril de 2018, se constituye como el órgano de colaboración directa del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en la elaboración de políticas y planes; en la coordinación de acciones, prestaciones y sistemas de gestión; la promoción de derechos, diseño y administración de instrumentos de prevención; estudios e investigaciones; y la elaboración de informes para organismos internacionales, en las materias de su competencia en el ámbito de los derechos de los niños.

En marzo de 2018, el presidente de la República, Sebastián Piñera, anunció el Acuerdo Nacional por la Infancia, con el objetivo de reconocer las urgencias que debe asumir el Estado en materias de niñez, destacando la necesidad de avanzar en reformas estructurales que modernicen su intervención en dichas materias, buscando evitar la sobre intervención de los NNA y sus familias, y procurando la coordinación intersectorial de la oferta social. Dicho acuerdo, plantea una hoja de ruta con 94 medidas interministeriales a fin de avanzar en favor de la protección de los NNA, especialmente de aquellos que son vulnerables o han sido vulnerados en sus derechos.

Este acuerdo, se basa en tres ejes de acción:

I. Protección universal: Promover el desarrollo integral de todos los NNA, potenciando sus factores protectores.

II. Protección a NNA en riesgo de vulneración de derechos: Promover el máximo desarrollo de sus capacidades, previniendo que cualquiera de ellos se quede atrás, a través de mecanismos de alerta y acciones oportunas de reacción y mitigación que permitan actuar antes de que se produzcan vulneraciones graves.

III. Protección y restitución de derechos a NNA que han sido vulnerados.

La descripción de cada medida, así como sus avances se encuentra disponible en la página web www.losninosprimero.gob.cl.

Por su parte, el proyecto de ley que crea el Sistema de garantías de los derechos de la niñez (Boletín N° 10.315-18) viene a concretar la aplicación de la Convención de los Derechos del Niño a nivel de legislación a 30 años de su ratificación por el Estado de Chile. Se constituirá como una ley marco en materia de garantías y protección integral de los derechos de la niñez, consagrando derechos y principios que regirán respecto de todos los NNA en el territorio nacional.

Finalmente; en relación con las condiciones que garanticen el ejercicio de los derechos de NNA; en julio de 2021 la Subsecretaría de la Niñez presentó la página web del Plan de Acción Nacional de Niñez y Adolescencia 2018-2025, que muestra el estado de avance de las respectivas acciones comprometidas para el período 2018-2021. Este Plan traduce operativamente los lineamientos y orientaciones prioritarias de la Política Nacional de Niñez y Adolescencia. De acuerdo con la Convención sobre los Derechos del Niño, se estructura en cuatro ejes: Supervivencia, Desarrollo, Protección y Participación. Cada uno de ellos agrupa resultados estratégicos que se esperan alcanzar de manera progresiva. Todos los resultados y avances en las acciones para niñez y adolescencia están disponibles para el público en

39) Que no tan solo se realicen encuestas, sino que se reúna y considere la opinión de las instituciones que son locales en las Regiones y que realizan un buen trabajo con la Niñez.

Para la Subsecretaría de la Niñez reviste gran importancia disponer espacios de diálogo e intercambio de opiniones entre organismos del Estado, la academia y la sociedad civil. Durante el año 2021, la Subsecretaría convocó a representantes de Fundaciones, Corporaciones y/u Organizaciones No Gubernamentales sin fines de lucro; académicos/as expertos/as en materia de niñez; y representantes de los Consejos Consultivos Comunales de la Niñez a postular al Consejo de la Sociedad Civil de la Niñez del Ministerio de Desarrollo Social y Familia para el periodo 2021 – 2023. En el mes de abril de 2021 se constituyó la nueva composición del Consejo, con el objetivo de incorporar la voz de la ciudadanía en todo el ciclo de la gestión de las políticas públicas en materias de niñez de la Subsecretaría. Para más información sobre la composición del Consejo y funcionamiento, se puede visitar su sitio web en <https://consejoninez.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/>

En relación con el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, se han generado diversas instancias para incorporar la opinión y los conocimientos de los diversos actores vinculados con la protección de NNA. Respecto a los estándares de acreditación y los estándares de funcionamiento general de los programas de protección especializada, para la elaboración del reglamento, la Subsecretaría de la Niñez ha liderado una Mesa de trabajo, en la que han estado participando profesionales de la Fiscalía del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Servicio Nacional de Menores y la Subsecretaría de la Niñez. A partir de los comentarios levantados por todos los actores de la mesa a que se ha hecho referencia, la Subsecretaría de la Niñez sometió a consulta ciudadana entre el 26 de enero y 07 de febrero de 2021, diferentes áreas temáticas del aludido reglamento de estándares, con el fin de promover la participación de la sociedad civil y generar una mayor validez a la propuesta, aportes que serán recogidos en el reglamento sobre el cual versa la presente consulta.

Adicionalmente, en relación con la regulación de los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en el mes de julio de 2021 se presentó a consulta una propuesta que da cuenta de los principales ejes en los que se enmarcará el Reglamento en la materia. Desde el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y la Subsecretaría de la Niñez, se invitó a conocer esta propuesta y compartir las opiniones que debiesen estar incorporadas en este documento.

Respecto a otros espacios de participación, se puede encontrar la articulación de las mesas de trabajo en temáticas tales como la prevención y erradicación de toda forma de violencia a niños y niñas; coordinación con municipios en el marco de la implementación del piloto de la Oficina Local de la Niñez, mesa contra el abuso sexual infantil, entre otros. Específicamente, en cumplimiento a la medida 94 del eje 3 del Acuerdo Nacional por la Infancia se constituyó una mesa de trabajo que acompaña la implementación del acuerdo con representantes de los Ministerios involucrados y de la sociedad civil.

Lo anterior apunta a la coordinación permanente y el desarrollo de un trabajo colaborativo y vinculante con las distintos agentes que complementan la protección de los NNA; tanto del Estado como de la sociedad civil.

40) Una inclusión hacia los niños, niñas y adolescentes en las propuestas que vaya a realizar el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

La ley N° 21.090 que crea la Subsecretaría de la Niñez y modifica la Ley N° 20.530, sobre Ministerio de Desarrollo Social, y modifica cuerpos legales que indica, el cual incorpora el artículo 3° bis, establece que el Ministerio a través de la Subsecretaría de la Niñez, velará por los derechos de los niños, para cuyo efecto, en su letra e), señala que deberá promover el fortalecimiento de la participación de los niños en todo tipo de ámbitos de su interés, respetando el derecho preferente de sus padres de orientación y guía, considerando, además, su edad y madurez. Lo anterior, amparado, además, por el marco de la Convención de los Derechos del Niño, en donde se establece la necesidad de generar espacios de participación efectivos, con libertad de expresión y el derecho a la libre expresión de la opinión de NNA, sobre cuestiones que afecten su vida social, económica, religiosa, cultural y política.

Con el objetivo de incorporar la voz de la ciudadanía en el ciclo de la gestión de las políticas públicas en materias de niñez y adolescencia de la Subsecretaría de la Niñez y velar por el fortalecimiento de la gestión pública participativa, el 2018 se constituye el primer Consejo de la Sociedad Civil de la Niñez, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, compuesto por 9 integrantes que representan a Fundaciones, Corporaciones y/u Organizaciones No Gubernamentales sin fines de lucro; académicos/as expertos/as en materia de niñez; y representantes de los Consejos Consultivos Comunales de la Niñez. En este sentido, en la primera versión del Consejo participaron 2 adolescentes, de las comunas de San Pedro de la Paz y Nueva Imperial, respectivamente. Durante el año 2021, la Subsecretaría convocó a su segundo Consejo de la Sociedad Civil de la Niñez para el periodo 2021 – 2023, en el cual actualmente participan 2 adolescentes de las comunas de La Reina y Lebu. Para más información sobre la composición del Consejo y su funcionamiento, se puede visitar su sitio web en <https://consejoninez.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/>

En el año 2019, en relación con la Agenda Social 2019 comunicada por el presidente Sebastián Piñera para responder a las necesidades ciudadanas y con el objetivo de generar espacios de escucha social para que todos los ciudadanos pudieran tener la oportunidad de ser escuchados y considerados en la construcción del país en el que queremos vivir, la Subsecretaría de la Niñez tuvo la misión de generar una planificación de Diálogos Sociales desarrollados especialmente para NNA. A través de esta iniciativa se buscó facilitar espacios de diálogos sociales para promover la participación efectiva de los NNA -sus familias y otros actores relevantes- en todos los ámbitos de su interés, con foco en la situación social y los espacios de mejora y priorización de políticas públicas. Estos diálogos tomaron en cuenta la territorialidad e interculturalidad, permitiendo levantar las visiones particulares de las diferentes poblaciones que componen el país.

Actualmente, en el año 2021, frente al actual proceso Constituyente que experimenta el país, y la futura redacción de una nueva Constitución Política para el Estado de Chile, es considerado fundamental propiciar, asegurar y establecer un mecanismo de participación de NNA en la expresión de sus opiniones, promoción y difusión de sus puntos de interés respecto a derechos fundamentales que los representarán, afectarán e influenciarán en el desarrollo de sus vidas. Bajo esta premisa, la Subsecretaría de la Niñez en conjunto con la Defensoría de los Derechos de la Niñez, impulsarán la consulta “Mi voz constituye cambio”. La iniciativa invitará a NNA de todo el país, desde los 4 años a los 17 años, a relevar sus voces y opiniones en relación con sus derechos y la nueva Constitución, con la finalidad de incidir en la discusión y redacción de la nueva carta fundamental.

Adicionalmente, el proyecto de ley que crea el Sistema de garantías de los derechos de la niñez (Boletín N°10.315-18) incorpora el funcionamiento de un Consejo Consultivo Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes con el objetivo de hacer efectiva la participación de los NNA con relación a las políticas, proyectos y programas que puedan afectarles en los ámbitos establecidos en el proyecto de ley. Estará compuesto por representantes de los Consejos Consultivos Comunales de niños, niñas y adolescentes que deberán mantener en funcionamiento las Oficinas Locales de la Niñez.

Por su parte, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, implementará varias mejoras en su forma de concebir la protección especializada de la niñez y adolescencia, especialmente en la forma de atención e intervención que éstos deben recibir. En este sentido, se han definido algunos enfoques y mejoras esenciales de Mejor Niñez, uno de los cuales es justamente el Enfoque Participativo. La participación de los NNA es comprendida como un eje central en esta nueva institucionalidad que busca relevar la voz de la niñez y

adolescencia, reconociéndolos como sujetos de derechos de acuerdo con lo establecido por la Convención de los Derechos del Niño, la que considera la participación como uno de sus principios fundamentales. Para ello, se crearán nuevos mecanismos de participación y exigibilidad de derechos por parte de los niños que son sujetos de atención del Servicio y sus familias.

41) No intentar acabar con los organismos coadyuvantes que son, precisamente, los que tienen verdaderos hogares para los NNAJ. Mejor Niñez busca lo que ya existe en nuestros hogares.

El 5 de enero de 2021 es promulgada la Ley N°21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez), el que tiene por objeto garantizar la protección especializada de NNA gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones, y desarrollará su objeto a través de “líneas de acción”, esto es, las distintas modalidades de atención de protección especializada señaladas en el inciso segundo del artículo 18 de la ley ya referida, las que, a su vez, serán desarrolladas por “programas”, es decir, por los modelos de intervención diseñados y ejecutados de conformidad a lo establecido en el artículo 18 bis de la ley N°21.302.

El nuevo Servicio implementará varias mejoras en su forma de concebir la protección especializada de la niñez y adolescencia, especialmente en la forma de atención e intervención que estos deben recibir. Dentro de las mejoras con las que cuenta este Servicio está mejorar los estándares de calidad y exigencia a quienes ejecuten los programas, y sancionando a quienes no los respeten, contando con programas especializados en el fortalecimiento y revinculación familiar, preparándolos para una vida independiente.

El artículo 3° ter de la ley N°20.530, estableció que mediante un reglamento dictado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y suscrito, además, por los ministros de Hacienda y de Justicia y Derechos Humanos, se fijarán estándares para los colaboradores y los programas de las líneas de acción contempladas en el numeral 3) del artículo 4° de la ley N° 20.032, sea que dichos programas sean ejecutados por colaboradores acreditados o directamente por órganos del Estado. Para tales efectos, la Subsecretaría de la Niñez será la encargada de proponer los mencionados estándares.

Asimismo, los estándares referidos serán aplicables a los organismos colaboradores y los programas de las líneas de acción de protección especializada a que se refiere el artículo 18 de la ley N°21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez), sea que dichos programas sean ejecutados

por los mencionados organismos colaboradores o directamente por órganos del Estado. Además, el inciso cuarto del artículo 36 de la misma normativa, dispone que las personas naturales también deban cumplir con los estándares referidos para formar parte del registro de personas naturales acreditadas.

Respecto a los estándares de funcionamiento particular, que serán establecidos por el Servicio en la normativa técnica de los programas de protección, se han llevado a efecto diferentes instancias de participación con diversas fundaciones, corporaciones, organizaciones no gubernamentales (ONG), academia y especialistas en materias relativas a niñez y adolescencia, en las cuales la Subsecretaría de la Niñez también ha sido convocada y en las cuales ha colaborado, tales como, la mesa técnica programa familias de acogida, la mesa técnica programas ambulatorios, la mesa técnica de residencias.

Respecto a los estándares de acreditación y los estándares de funcionamiento general de los programas de protección especializada, la encargada de proponerlos es la Subsecretaría de la Niñez, a través del reglamento, que para su elaboración se ha llevado a efecto diferentes instancias de participación de la propuesta del aludido reglamento de estándares con el objetivo de incorporar la experiencia de los actores involucrados cuyos aportes serán recogidos en el reglamento.

Finalmente, en relación a las entidades coadyuvantes, el artículo 3 de la Ley N° 21.302 que crea el “Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica”, establece que los colaboradores acreditados por el Servicio Nacional de Menores que, a la entrada en vigencia de la ley, estén reconocidos como tales, deberán acreditarse conforme a la ley, ajustándose a los nuevos requisitos de acreditación, en el período de un año contado desde la entrada en vigencia de la misma. Las entidades coadyuvantes del Servicio Nacional de Menores que no se encuentren acreditadas a la fecha de entrada en vigor de la presente ley deberán hacerlo dentro del plazo de un año, conforme a los requisitos y procedimientos a los que la ley se refiere.

42) Centros de protección de la infancia.

El actual Servicio Nacional de Menores atiende a NNA vulnerados en sus derechos, a adolescentes imputados de haber cometido una infracción a la ley penal, y a todos los niños y niñas en relación con la prevención de situaciones de vulneración de sus derechos y promoción de estos.

Con la creación de la Subsecretaría de la Niñez y de los dos nuevos servicios (Mejor Niñez y Reinserción Social Juvenil), se distinguen tres roles:

(i) La Subsecretaría de la Niñez tiene entre sus funciones la prevención de la vulneración de los derechos de los niños, su promoción y protección integral.

(ii) El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia tiene la misión de ocuparse de los NNA en situación de vulnerabilidad de sus derechos, con foco en la protección especializada.

(iii) El Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil entregará una intervención personalizada y especializada para los jóvenes infractores de ley, con el objetivo de poder reinsertarlos en la sociedad.

Al separar las funciones del Sename en tres distintos órganos del Estado, se avanzará a una mayor especialización, logrando una protección más efectiva de los derechos de los niños y niñas.

La creación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez) se enmarca en el Acuerdo Nacional por la Infancia, impulsado en 2018 por el Gobierno, y que parte del reconocimiento de la deuda del Estado en la protección de NNA, principalmente de aquellos más vulnerados, estableciendo como propósito el desarrollo de políticas de infancia y adolescencia para promover el desarrollo integral de todos los NNA.

Entre los principales ejes que orientan el funcionamiento de Mejor Niñez se encuentra:

- La consideración de los NNA como sujetos de derecho y de especial protección.
- El principio del interés superior del NNA.
- El principio de la participación efectiva.
- El derecho de los NNA a una vida familiar.
- El derecho a la protección contra la violencia.

El nuevo Servicio implementará varias mejoras en su forma de concebir la protección especializada de la niñez y adolescencia, especialmente en la forma de atención e intervención que éstos deben recibir. En este sentido, se han definido algunos enfoques y mejoras esenciales de Mejor Niñez:

- **Enfoque Participativo:** La participación de los NNA es comprendida como un eje central en esta nueva institucionalidad que busca relevar la voz de la niñez y adolescencia, reconociéndolos como sujetos de derechos. Para ello, se crean nuevos mecanismos de participación y exigibilidad de derechos por parte de los NNA sujetos de atención del Servicio y sus familias, incorporándolos desde la implementación del nuevo Servicio de modo que sea una nueva institucionalidad creada con y para los NNA.
- **Enfoque Familiar:** se incorpora la familia como sujetos de atención del Servicio y colaboradores de los procesos de intervención de los NNA. El Servicio será un apoyo para las familias que presenten dificultades en el desarrollo de sus labores de cuidado y crianza, fortaleciendo sus factores protectores y disminuyendo sus factores de riesgo, con el objetivo de que puedan otorgar la protección que los NNA necesitan. Además, Mejor Niñez potenciará los acogimientos de tipo familiar y las familias de acogida para aquellos NNA que lamentablemente deban ser separados de sus familias por orden judicial, en consideración a su interés superior.
- **Enfoque Intersectorial:** coordinación permanente y el desarrollo de un trabajo colaborativo y vinculante con las distintos agentes que complementan la protección de los NNA, tanto del Estado como de la sociedad civil. En concreto, por medio de la creación de Comisiones Coordinadoras de Protección a nivel nacional y en cada una de las regiones, se buscará comprometer acuerdos para cubrir las necesidades sociales, de salud, de educación, de vivienda, entre muchas otras, asegurando una protección efectiva de los derechos de los NNA.

Adicionalmente, la implementación del nuevo Servicio considera el desarrollo de procesos de mejora continua a través de capacitación a todos aquellos funcionarios y trabajadores que se vinculan directamente con los NNA, desarrollando una mayor supervisión, acompañamiento técnico, y fiscalización de la calidad, oportunidad y eficacia de la atención que se entrega a los NNA, tanto de forma directa por el Servicio, como a través de los colaboradores acreditados del Servicio.

Mejor Niñez será un Servicio descentralizado, en el cual se potenciarán las Direcciones Regionales y se ajustarán los programas a la realidad cultural, territorial y étnica de los territorios. De esta forma, se espera poder responder de manera adecuada a las necesidades que los NNA de las distintas regiones, comprendiendo el valor de la diversidad y reconociendo las diversas necesidades de cada una de las regiones, aportando flexibilidad de acuerdo con las necesidades de los NNA.

6. Tema: Adulto mayor y tercera edad

43) Creo que se requiere un aumento de ofertas de atención para la población adulta mayor, y que principalmente esté presente al menos en todas las regiones, Centros de Atención Diurnos, apoyos para los cuidadores de adultos mayores, que favorezca que ese adulto permanezca con su familia, pero con un apoyo para que ese cuidador pueda efectivamente ejercer ese rol.

Actualmente existen 86 centros días comunitarios, a los cuales se le sumarán 10 nuevos durante el año 2021. Para el año 2022 se proyecta instalar 76 centros días más, alcanzando 172 centros a nivel nacional. Es importante señalar que en todas las regiones existen centros, y se espera en el futuro contar con al menos 1 centro por comuna.

En el caso de cuidados domiciliarios, al igual que en otros programas, la intención es que se vayan sumando nuevos dispositivos año a año. El año 2021 se están financiando 29 proyectos de cuidados domiciliarios instalados en 32 comunas del país. Cabe señalar que a partir del año 2020 se incorporaron 8 proyectos en zonas rurales.

En relación con cuidadores/as, SENAMA ha promovido su formación, a través de:

- Creación del Plan formativo “Servicios de cuidados básicos integrales para personas mayores” de SENCE (PF0960) de 140 hrs. junto con Ministerio de Salud. Curso modalidad online, mixta, presencial.
- Becas laborales (SENCE) para la formación de cuidadores en el Plan formativo PF0960 de SENCE.
- Capacitaciones Webinar con Universidad SEK en temáticas de Autocuidado Cuidador y el Cuidado de personas mayores con dependencia.
- Capacitaciones en línea para promover Autocuidado del Cuidador, a través de la plataforma de Hospital Digital.
- Ejecución “Primera versión curso virtual nivel inicial dirigido a cuidadoras/es de ELEM a lo largo del país” en plataforma virtual OPS, mediante clases asincrónicas y tutor docente que acompaña el proceso (Sociedad de Geriátría y Gerontología de Chile, Ministerio de

- Salud, Campus Virtual de la OPS y OMS, SENAMA y Compromiso País). Coordinación con ChileValora para promover la certificación del Cuidador/a Primario/a.
- Manual Yo me Cuido y te Cuido. <http://www.senama.gob.cl>
- Videos de apoyo para el cuidado de persona mayor con dependencia y Autocuidado del Cuidador (SENAMA, Escuela Enfermería P. Universidad Católica y Caja Los Andes) <https://www.youtube.com/watch?v=0t00fcevi3U&t=1s>
- Podcast “Redes que Cuidan”, 6 capítulos en formato audio para apoyar en el cuidado de las personas mayores (SENAMA, P. Universidad Católica y Encuentros Alzheimer Trastornos Neurocognitivos). <http://www.senama.gob.cl/manual-y-videos-de-apoyo-al-cuidador>
- Realización de estudio con SENCE para caracterizar la oferta laboral existente y potencial de cuidados formales e informales, domiciliarios e institucionales, entregados a personas mayores en situación de dependencia funcional.
- Curso Emprendimiento a Cuidadores/as: “Atrévete a Emprender” (Compromiso País y Fundación Simone de Cirene).
- FONO MAYOR 800 400 035 atención y acompañamiento especializado a consultas de personas mayores y de la comunidad en general.
- Trabajo coordinado con Sistema Naciones Unidas y SENAMA, en el contexto del Proyecto NODO se ha logrado:
 - Creación Comunidad digital para cuidadores de personas mayores. Plataforma Me Cuido Te Cuido.
 - Plataforma e-learning Siempre Aprendiendo con diversos cursos, como “Cuídate para cuidar: herramientas para el autocuidado en cuidadoras /es de personas mayores”

44) Ver las situaciones de jefas de hogar adulto mayor.

No tenemos Programas dirigidos específicamente para personas mayores jefas de hogar. Sin embargo, existe el Programa Vínculos que entrega herramientas a personas mayores en situación de vulnerabilidad social para que logren vincularse con la red de apoyo social de su comuna y con sus pares.

Pueden participar personas mayores de 65 años o más, que vivan solos o acompañados de una persona de cualquier edad, y que ingresan al nuevo Subsistema de Seguridades y Oportunidades del Ingreso Ético Familiar.

Para más información dirigirse a <http://www.senama.gob.cl/vinculos>

45) Apoyo y seguimiento a los adultos mayores que se encuentran viviendo en condiciones precarias.

Tanto el programa por el Buen trato, donde son derivadas algunas causas de maltrato, así como también el programa Fono Mayor, que busca dar respuesta a las solicitudes de personas mayores, son algunas de las herramientas con las que cuenta el servicio para apoyar a personas mayores. En el caso de fono mayor desde enero a la fecha se han recibido en promedio 83 llamados diarios, equivalente a 10.252 llamadas.

Por otro lado, todos los programas de SENAMA, van en apoyo de personas mayores que se encuentran viviendo en condiciones de vulnerabilidad, como por ejemplo el programa Condominio de viviendas tuteladas, el Programa Establecimiento de Larga Estadía para Personas Mayores, Cuidados domiciliarios, centros día, Vínculos, entre otros.

Tanto el programa por el Buen trato, donde son derivadas algunas causas de maltrato, así como también el programa Fono Mayor, que busca dar respuesta a las solicitudes de personas mayores, son algunas de las herramientas con las que cuenta el servicio para apoyar a personas mayores. En el caso de fono mayor desde enero a la fecha se han recibido en promedio 83 llamados diarios, equivalente a 10.252 llamadas

Por otro lado, todos los programas de SENAMA, van en apoyo de personas mayores que se encuentran viviendo en condiciones de vulnerabilidad, como por ejemplo el programa Condominio de viviendas tuteladas, el Programa Establecimiento de Larga Estadía para Personas Mayores, Cuidados domiciliarios, centros día, Vínculos, entre otros.

Además, cabe señalar que debido a la emergencia sanitaria por la que atraviesa el país, se implementaron diversas acciones el 2020:

El Gobierno reasignó \$8.355 para hacerse cargo de la protección de los adultos mayores, adicionalmente se suma la donación de la Confederación de Producción y Comercio (CPC) de \$5.190 millones, creando en abril 2020, la principal alianza público-privada para desarrollar una estrategia de protección de la población de Adultos Mayores más vulnerables del país. El plan de trabajo se orientó a llevar a cabo iniciativas que tengan un alto impacto en las personas mayores, especialmente en aquellos más vulnerables que son quienes viven en residencias. La ayuda permitió a 250 ELEM sin fines de lucro, adquirir elementos de protección personal (EPP), contratar personal de apoyo, realizar testeos en las residencias y contar con centros de aislamiento temporal en caso de ser necesario.

- Voluntariado Yo te ayudo: atención a requerimientos de primera necesidad de adultos mayores que llaman al Fono Mayor 800

400 035, especialmente a aquellos que no cuenten con una red de apoyo. Se presta ayuda en aspectos como: compra de bienes de primera necesidad (comida y artículos de aseo), compra o retiro de medicamentos, trámites personales o virtuales (pago de cuentas, ida al banco, etc.). En este programa participan el Instituto Nacional de la Juventud y Organizaciones voluntarias (universidades, institutos técnicos, iglesias, ONG, etc.).

- Campaña Cuenta Conmigo, esta es una campaña para que las comunidades repliquen y ayuden a las personas mayores de manera voluntaria, con el objetivo de fomentar el vínculo entre personas mayores y la comunidad, generando redes de apoyo locales para ayuda en compras, visitas y contención emocional para que distintas comunidades (como edificios o juntas de vecinos) se organicen y ayuden a quienes más lo necesiten. La iniciativa está pensada para ir en ayuda de cualquier grupo que requiera asistencia, como personas con discapacidad o movilidad reducida.
- TeleVínculos para personas mayores de mayor fragilidad del programa Vínculos (SENAMA, Fundación MetLife-Provida y Fundación Chile Teleasistencia), tiene por objetivo brindar un acompañamiento a distancia mediante servicio de Teleasistencia remota que permita hacer seguimiento a la situación de un conjunto de personas mayores usuarias del Programa Vínculos de MDSF y del programa de Servicio de Atención Domicilia de SENAMA, que se encuentran en mayor situación de fragilidad, durante el período en que la acción presencial de ambos programas se encuentra descontinuada en el marco de la emergencia sanitaria que vive el país. El servicio brinda información y contención emocional, proveer información de salud y pesquisa oportuna de casos de contagio, derivar a profesionales de referencia y personas significativas de la persona mayor. Se realizó en 4 regiones: RM, Ñuble, Bío Bío y Araucanía y en 55 comunas: 16 de la RM, 16 de Ñuble, 6 de Bío Bío y 17 de La Araucanía.
- Fortalecimiento del FONO MAYOR: SENAMA solicitó al PNUD, a través de la plataforma NODO, apoyar la atención dada la alta demanda de llamados, para lo cual se contratan adicionalmente 14 profesionales por seis meses para atender directamente los llamados telefónicos y hacer gestión de estos.

46) Protección de personas de la tercera edad.

Con los distintos avances que se generen en el marco de la implementación de la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos y el fortalecimiento del SENAMA, se generará que cada vez haya mayor protección de las personas mayores.

47) Mejoraría más la situación de las personas mayores ya (que) son muy bajas sus jubilaciones, pero ya no tardar años.

En octubre del 2018 ingresó un proyecto de ley al congreso para mejorar las pensiones del sistema de pensiones solidarias y del sistema de pensiones de capitalización individual, buscando incrementar las cotizaciones con carga al empleador, nuevos beneficios de pensión para la clase media y las mujeres. Asimismo, crear un subsidio y seguro de dependencia para abordar de forma efectiva el cuidado de las personas mayores dependientes, teniendo con ello un doble objetivo retrasar la dependencia funcional de las personas mayores y entregar un respiro a sus familias. Lo anterior mediante la entrega de un aporte monetario para aumentar sus ingresos e indirectamente el de sus cuidadores, y la integración y el robustecimiento de los actuales programas de cuidado.

Aumento en las pensiones de los beneficiarios del Pilar Solidario (Ley 21.190) Pensionados mayores de 80 años recibieron en diciembre de 2019 el alza de una sola vez, equivalente a un 50%(\$169.649)

A partir de enero de 2021, se implementó la segunda etapa del aumento de la pensión básica solidaria (PBS) y la Pensión Máxima con Aporte Solidario (PMAS) que incrementa los beneficios del Pilar Solidario: Beneficiarios entre 65 y 74 años aumento pensión de \$141.374 a \$158.339, beneficiarios entre 75 a 79 años subirá de \$147.029 a \$169.649.

Los pensionados que reciben PBS o APS de invalidez, comenzaron a recibir el reajuste a contar del 1 de enero de 2021.

7. Tema: Migrantes

48) Abordaje de atención a migrantes en situación migratoria irregular.

En el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19 se ha producido un aumento de familias con niños, niñas y adolescentes (NNA) que ingresan por pasos no habilitados a nuestro país en condiciones de extrema vulnerabilidad (principalmente por el paso fronterizo Colchane) y en su gran mayoría sin redes de apoyo. Lo anterior ha tenido como resultado que a la fecha muchas familias se encuentren viviendo en situación de calle en la comuna de Iquique, expuestos/as a múltiples factores de riesgo, lo que se hace aún más crítico para los NNA que forman parte de dichas familias.

Para dar respuesta a la necesidad identificada, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia a través de la Subsecretaría de la niñez generó una alianza con Unicef y Hogar de Cristo para implementar un servicio de apoyo transitorio para la satisfacción de necesidades básicas y de urgencia para familias migrantes con NNA y madres gestantes, con el fin de que accedan a servicios básicos, orientados a la protección de la vida, a través de la provisión de alojamiento, alimentación, servicios de higiene personal, abrigo, conexión con atención primaria de salud, información sobre los servicios (facilitando el acceso a prestaciones garantizadas de NNA), y un servicio de traslado para la reunificación familiar (dentro del país). Asimismo, se busca proveer de un espacio de recreación y cuidado para los NNA.

Además, para que el IFE Universal llegue también a las familias migrantes se definió que podrán ser beneficiarios extranjeros que tengan hijos o hijas chilenos y que tengan pendiente la aprobación de su visa migratoria. Para aquellos extranjeros que no cuenten con RUN y que antes del 1 de julio de 2021 hayan realizado una solicitud de visa, ya sea como titular o por sus dependientes ante el Servicio Nacional de Migraciones y que se encuentre pendiente de aprobación. Estos deberán realizar una solicitud al Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

8. Tema: Salud mental

49) Prestar servicios en salud mental a la familia y sus integrantes.

Como el Ministerio de Salud lo ha establecido, “el Coronavirus ha generado dolor y preocupación. Las cuarentenas alteran las formas habituales de convivir y es comprensible que, ante situaciones de incertidumbre, aparezca el temor y la ansiedad. Sin embargo, cuando se vuelven muy intensas o se prolongan en el tiempo, afectan nuestro bienestar y salud mental” como ha sido para gran parte de la población.

Por esta razón, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, adhiriendo al llamado del gobierno para enfrentar los efectos de esta pandemia, a través de la Subsecretaría de la Niñez, lanzó una campaña orientada a padres, madres y/o adultos responsables del cuidado de NNA que tiene su foco en el llamado al autocuidado y a conversar como un primer paso para promover el bienestar emocional y la salud mental de NNA y sus familias.

A través del mensaje: “Hablar es el primer paso. Cuidar tu salud mental, es cuidar también la de tu familia”, la campaña se difundirá durante todo el mes de julio a través de distintos medios de comunicación.

Adicionalmente, para las personas mayores, se ha dispuesto el canal Fono Mayor: 800-400-035 como un canal de contención y acompañamiento a las personas mayores ante la pandemia y desde SENADIS se encuentra disponible el Fono 800-000-058 Conectados al Cuidar que es una línea telefónica gratuita de acompañamiento y orientación para cuidadores informales y personas con discapacidad, especialmente con dependencia, en el contexto de la actual pandemia.

Son muchos los desafíos en esta materia por ello, el Ministerio de Salud junto con diversos ministerios incluido el MDSF formuló el Plan y la Plataforma Saludablemente (<https://www.gob.cl/saludablemente/>) con diversas estrategias y aumento de presupuesto para el año 2021, lo que se espera continuar incrementando para el año 2022 porque el impacto de la pandemia en Salud Mental tanto para toda la población, sobre todo en los grupos más vulnerables es una temática que estará presente en el mediano y largo plazo.

9. Tema: Personas con discapacidad

50) Hola ministra, soy Simón Pierre Louis soy un hombre (con) discapacidad. No puedo trabajar (hace) casi 2 años, por favor, ayúdeme ministra. Dios te bendiga. Mi rut es: 26.202.541-1. Mi correo es: simonpierrelouis13@mail.com.

51) Lo primero es mejorar esta encuesta... No se puede preguntar si es prioridad "integración de personas en situación de discapacidad"... Ciertamente el lenguaje es fundamental y si el objetivo es la integración y no la inclusión, estamos mal enfocados con los esfuerzos. Creo que los programas de estimulación temprana son FUNDAMENTALES de aplicar y de poner a disposición, no hablo de rehabilitar, si no de estimulación temprana.

52) Inclusión de los discapacitados

53) En mi caso se podría mejorar la pensión que recibo, ya que tengo tres enfermedades que son para siempre y me impiden trabajar, además soy discapacitada y mi pensión es inferior a \$150.000. No logro tener casa, porque tienen un sistema burocrático indigno, me dan un puntaje, si paso a formar parte de la población más vulnerable y me llegan a dar una casa, estaré rodeada de delincuentes. Para vivir mejor debo tener ahorrado \$30.000.000.

El Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, cuenta con un Programa de Atención Temprana. El año 2019 se realizó un estudio de evaluación de impacto y, a partir de sus resultados, se construyó una nueva estrategia de ejecución, que comenzó a implementarse a través de 14 pilotos en gran parte del territorio nacional durante el año 2020, con un presupuesto de 884 millones de pesos.

El nuevo modelo contempla 3 pilares: educación, salud y protección social. A partir de ello, se propone realizar acciones de articulación intersectorial, a nivel territorial, con un enfoque amplio y transversal de inclusión. Adicionalmente, a través de un convenio con Fundación HINENI, se está desarrollando una estrategia de capacitación para profesionales que cumplan funciones en distintas entidades territoriales con foco en infancia, con el objetivo de instalar competencias en los actores territoriales que tienen relación con atención temprana.

Por otro lado, partir de este año, comenzaron a implementarse en 13 comunas del país y prontamente en 8 más un piloto de Chile Crece Contigo orientado a la atención de niños y niñas con discapacidad. Este Piloto busca potenciar sus capacidades y habilidades a través de intervenciones elaboradas por profesionales, de acuerdo con las características específicas de cada niño o niña y su familia. Estas intervenciones son realizadas por Terapeutas Ocupacionales, Fonoaudiólogos y/o Kinesiólogos.

El número de sesiones y el tipo de plan de intervención que se realizará, dependerán de las necesidades que cada niño o niña tenga y debe complementarse y coordinarse con otros servicios disponibles en los territorios, como controles de salud, inserción escolar, participación en las actividades de la comunidad, etc.

Las comunas que cuentan con la Modalidad Piloto de Atención a niños y niñas con discapacidad son: Los Ángeles, Coihueco, Combarbalá, Freirina, Antofagasta, Linares, Cerro Navia, Peñalolén, Rancagua, Temuco, Puerto Montt, Curicó y Freire.

Para recibir información sobre programas y beneficios orientados a personas con discapacidad, puede contactarse con el Servicio Nacional de la Discapacidad, a través de los siguientes canales:

- Formulario web: <http://contactenos.senadis.cl/>
- Línea 800 000 058 "Conectados al Cuidar": Línea telefónica gratuita de orientación y acompañamiento para las personas con discapacidad, sus cuidadores y familias. Lunes a viernes, desde las 09:00 a las 18:00 horas.
- Contactarse con la Dirección Regional de SENADIS correspondiente a su domicilio. Puede consultar los datos de contacto de las oficinas regionales aquí: https://www.senadis.gob.cl/pag/190/1408/direcciones_y_telefonos

10. Tema: Emprendimiento

54) Los programas de emprendimiento que bajan del ministerio de desarrollo social son añejos, poco estudiados, con un impacto temporal, gastan mucho dinero en esos proyectos, no todos y todas tienen habilidades para el emprendimiento y, peor aún, no los deja formalizados. Esto implica un rezago importante y el resto se convierte en vendedor ambulante informal, que, además, es perseguido por la policía y la autoridad. ¿De qué hablamos?

La misión del Fondo de Solidaridad e Inversión Social, FOSIS, es contribuir a la superación de la pobreza y vulnerabilidad social de personas, familias y comunidades. Dicha misión la llevamos a cabo mediante la ejecución de distintos programas, entre los que se encuentran los que colaboran en entregar herramientas y generar capacidades que permiten el desarrollo de emprendimientos.

Respecto al impacto de nuestros programas de emprendimiento, las últimas evaluaciones han demostrado que provocan impactos positivos en el aumento de ingresos (aumento del ingreso laboral de los participantes en \$22.195, lo que significa un aumento de un 32% sobre la base de \$71.000 observada en el grupo de tratamiento normal del programa; en tanto, en el grupo de tratamiento con capital adicional, mejoró el ingreso en \$34.408, un incremento de casi un 50% al año de terminada la intervención).

A pesar de los resultados observados, desde el FOSIS nos encontramos en un proceso de rediseño de estos para incorporar contenidos vinculados a la innovación y nuevos conceptos del emprendimiento.

Además, desde fines del 2019 nos encontramos desarrollando una evaluación externa de los programas de Emprendimiento, la cual se ha visto afectada por el contexto que ha afectado al país, más esperamos retomarla a la brevedad posible con tal de tener evaluaciones con resultados actualizados.

Cabe señalar que lo que se busca en los programas de emprendimiento, sobre todo en los que tienen foco en etapas iniciales, es apoyar a personas en situación de pobreza y/o vulnerabilidad social con ideas de negocio y/o negocios en funcionamiento, y que estos se constituyan como estrategias de generación de ingresos para sus familias que les permitan contar con recursos para satisfacer sus necesidades. De esta población, algunas personas efectivamente logran escalar su emprendimiento, pero para parte de ellas sigue siendo una fuente de ingresos que les permiten mantener su emprendimiento a nivel de negocios de subsistencia, por lo que, principalmente a ellos, les cuesta mucho dar el paso a la formalidad, sin perjuicio de que desde nuestros programas se entregan orientaciones y herramientas para que los mismos usuarios sean quienes tomen la decisión de formalizarse.

11. Tema: Participación

55) Durante el principio de la administración observe algunas mesas de participación con la sociedad civil, con el fin de construir o compartir algunos modelos de desarrollo basados en evidencia; diálogos que posteriormente no se han mantenido. Falta más participación. No se ha podido resolver el enfrentar las problemáticas sociales de manera INTEGRAL, sigue actuándose como estancos separados, lo que hace menos eficiente su abordaje y mantención de los cambios alcanzados; además, el riesgo de un uso de recursos ineficiente por la sobre atención de algunas familias.

Un ejemplo de participación se ha visto a partir de un proceso que permitió identificar y priorizar 16 problemas sociales complejos en Chile, en 2018 se presentó “Compromiso País”, iniciativa que aspiraba a abordar estas problemáticas con una metodología colaborativa, reuniendo en mesas de trabajo a representantes del mundo público, empresas, academia, organizaciones sociales y a los propios afectados, en la búsqueda de soluciones innovadoras, replicables y escalables.

Cada mesa trabajó en la elaboración de un diagnóstico del problema y, a continuación, definió estrategias de focalización e intervención, para luego abocarse al diseño e implementación de iniciativas y pilotos.

Al cabo de tres años, 13 de las 16 mesas iniciales continúan activas, a pesar del complejo escenario que conllevó la grave crisis social y sanitaria vivida por el país. La actividad de dichas instancias ha involucrado a cerca de 600 personas.

12. Tema: Ley de Donaciones

56) En el caso mío en particular pertenezco a la corporación juntos somos futuro de Talagante la cual quiere pertenecer al registro de donatarios sin embargo como requisito le piden tener actividades mínimo 6 meses a un año en el caso de nosotros los permisos legales se demoran demasiado entre otros requisitos que les piden a las organizaciones sociales como memoria iniciación de actividades patente comercial certificado de donaciones etc. Cuesta mucho iniciar una organización social sin fines de lucro y a la vez cumplir con actividades también está el problema que si uno no tiene patente comercial para funcionar legalmente no lo puede hacer en el caso de nosotros el permiso para que nos dieran la patente comercial en la comuna de Talagante se demoró 1 año y un poco más.

Para ingresar al Registro de Donatarios de la Ley de Donaciones con fines sociales (Ley Nº 19.885), es necesario cumplir con los requisitos que se encuentran señalados en su Reglamento, donde se establece que “...deberán acreditar estar en funcionamiento y haber dado cumplimiento a sus fines estatutarios, ininterrumpidamente, al menos durante el año inmediatamente anterior a la presentación de la solicitud”.

Detalles del Reglamento e información sobre los requisitos, la puede encontrar en detalle en el link: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1060093&idVersion=2014-03-07>

Estos criterios se encuentran establecidos con el fin de asegurar un trabajo previo de las instituciones postulantes en beneficio de personas de escasos recursos o con discapacidad, y, por ende, al cumplimiento del espíritu de la Ley.

13. Tema: Procesos de rendición

57) (mejorar) proceso de rendición financiera plataforma digital.

Actualmente, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia se encuentra modernizando sus procesos de rendiciones de cuentas, a partir de un nuevo trato con la Sociedad Civil. Para ello, estamos realizando los esfuerzos necesarios para estandarizar las rendiciones (misma documentación de respaldo para los diferentes gastos) entre los diferentes Servicios Relacionados del Ministerio. También se está avanzando en la digitalización de las rendiciones financieras, a través de la plataforma tecnológica que posee Contraloría, el Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas (SISREC), que permite a las instituciones realizar sus rendiciones de manera 100% digital, sin la necesidad de presentar de manera física la documentación de respaldo.

Todos estos esfuerzos confluyen para que las organizaciones sociales puedan simplificar sus procesos de rendiciones de cuentas, y facilitar así el cumplimiento de su esencial rol en el trabajo con las personas y grupos más vulnerables del país.

14. Tema: Capacitación

58) Capacitar desde el municipio a la sociedad civil para que informada ejerza sus derechos.

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia implementa, a través de sus Subsecretarías y Servicios Relacionados, distintos talleres de capacitación, como en Cooperación Público-Privada (Subsecretaría de Evaluación Social), Escuela de Formación para Dirigentes Mayores (SENAMA), Programa Más Inclusión (SENADIS) y Programas de Emprendimiento (FOSIS). A estos se suman muchas otras instancias específicas, como las capacitaciones a representantes de organizaciones beneficiarias de iniciativas como el Fondo Chile Compromiso de Todos o de la Ley de Donaciones con Fines Sociales. En cada ocasión se buscan los mejores socios estratégicos para llevar adelante estas ofertas de capacitación, siendo el mundo municipal un atractivo actor a considerar.



En Acción Social