



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio de Desarrollo  
Social y Familia

**Fondo de Solidaridad e  
Inversion Social**





# Índice

---

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	42
.3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	49
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	95
.5. Anexos	97
.Anexo 1: Identificación de la Institución	98
.Anexo 2: Recursos Humanos	103
.Anexo 3: Recursos Financieros	111
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	112
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	114
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	115
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	115
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	119
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	121
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	122
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	129
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	130
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	131

# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

## Ministerio de Desarrollo Social y Familia

---

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia, tiene su origen partir de la promulgación de la Ley N° 21.150, que modificó la Ley N° 20.530 introduciendo cambios relacionados con la incorporación del enfoque familiar, de esta manera se dispone que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia será el encargado de velar por la coordinación, consistencia y coherencia de las políticas, planes y programas en materia de equidad o desarrollo social, a nivel nacional y regional, desde un enfoque familiar y de integración social.

Adicionalmente, la Ley 20.530 fue modificada por la Ley 21.090 que creó la Subsecretaría de la Niñez, estableciendo que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia velará por los derechos de los niños con el fin de promover y proteger su ejercicio de acuerdo con el Sistema de Garantías de Derechos de la Niñez y en conformidad con la Constitución Política de la República y las leyes vigentes. De esta manera, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia está conformado por la Subsecretaría de Servicios Sociales, Subsecretaria de Evaluación Social y la Subsecretaria de la Niñez.

La misión del Ministerio de Desarrollo Social y Familia es contribuir en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la movilidad e integración social. Asimismo, deberá velar por la coordinación, consistencia y coherencia de las políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, a nivel nacional y regional y evaluar los estudios de preinversión de los proyectos de inversión que solicitan financiamiento del Estado para determinar su rentabilidad social de manera que respondan a las estrategias y políticas de crecimiento y desarrollo económico y social que se determinen para el país.

Para cumplir con la misión institucional, el Ministerio interactúa a través de sus Servicios Relacionados a saber: Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), Fondo de Solidaridad e inversión Social (FOSIS), Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) y el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia.

# Aspectos relevantes de la gestión 2018-2021

## 1.1 Subsecretaría de Servicios Sociales

La Subsecretaría de Servicios Sociales (SSS) depende del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y se encarga de ejecutar e implementar las políticas, planes y programas sociales del Ministerio, articulando y coordinando de manera integrada las acciones de los organismos e instituciones públicas, con el fin de erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas y grupos vulnerables, promoviendo su integración y desarrollo social en el tiempo. Adicionalmente, la SSS es la encargada de supervigilar la labor y transmitir los lineamientos respectivos a sus Servicios relacionados; la Corporación de Desarrollo Indígena (CONADI); el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS); el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS); el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV).

La estructura de la Subsecretaría de Servicios Sociales está compuesta por la División de Promoción y Protección Social, División de Focalización y División de Administración y Finanzas junto con los Departamentos de Auditoría Interna y Control de Gestión, además se trabaja estrechamente con la Unidad de Coordinación de Asuntos Indígenas, el Sistema Elige Vivir Sano y el Sistema Red Clase Media Protegida. Bajo su dependencia se encuentran las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social.

### **Sistema Intersectorial de Protección Social**

Una de las principales funciones del Servicio, recae la administración y gestión del Sistema Intersectorial de Protección Social, el cual ha tenido un rol central en la política pública en este periodo presidencial, y relevado especialmente con la entrega del Ingreso Familiar de Emergencia durante el periodo de Pandemia. En esta línea de acción, y como uno de los pilares centrales de dicho Sistema, se encuentra el Subsistema Seguridades y Oportunidades, el cual se describe y explican los principales resultados en el periodo.

En el marco del Subsistema antes indicado, las transferencias monetarias base, prestación que obedece al cálculo de la brecha para alcanzar la línea que supere la extrema pobreza, el aporte monetario por parte del Estado a 68.126 familias beneficiadas durante el año 2021, correspondió a un total de M\$36.110.481<sup>[1]</sup>. Por otra parte, en lo referido al Bono de Protección, con un presupuesto total ejecutado M\$19.260.788- se entregaron, en promedio mensual, 111.578 bonos de protección para familias participantes del Subsistema Seguridades y Oportunidades.

Respecto a las transferencias monetarias condicionadas, durante el año 2021 las familias obtuvieron diferentes bonos asociados al cumplimiento de deberes, entre los que se destacan M\$7.983.436 por asistencia escolar, para un promedio mensual de 51.213 familias beneficiadas, y M\$3.309.143 por acreditación del Control de niño sano, para un promedio mensual de 31.695 familias beneficiadas, y por otra parte los bonos asociados a logros o esfuerzos, como el Bono Logro Escolar el cual durante el año 2021, canceló un total de M\$ 11.735.836, a 227.310 estudiantes, y el Bono al Trabajo de la Mujer que en el mismo periodo indicado contó con un presupuesto total de M\$54.509.159(presupuesto del Ministerio de Desarrollo Social y transferido al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo para su ejecución y considera los gastos de administración y el subsidio al empleador), a través del cual se beneficiaron un total a 390.763 mujeres trabajadoras.

Otras prestaciones monetarias relevantes en el año 2021, que se presentan en el balance, la constituyeron el Aporte Familiar Permanente que ejecutó un total de M\$ 160.209.256, a través del cual se beneficiaron a 1.668.512 familias, el Subsidio al Pago Electrónico que contó con un presupuesto total de M\$ 9.674.342, que permitió cubrir un promedio mensual de 1.155.351 subsidios, el Ingreso Mínimo Garantizado, que llegó a 1.003.943 trabajadores, con un promedio de 142.060 pesos por persona, al año y un total de recursos destinados por la suma de M\$126.383.863 pesos, y finalmente, como uno de los mayores aportes directos a las personas del Estado de Chile en su historia, el Ingreso Familiar de Emergencia, dónde el último aporte realizado en el mes de noviembre benefició a 8.374.766 hogares, equivalentes a 16.737.510 personas, con un monto de transferencia del último aporte de M\$2.374.024.348.

En el marco del Subsistema Seguridades y Oportunidades, se detallan los componentes del mismo, y los programas que lo integran, de los cuáles se puede destacar durante el 2021: 1) Programa Familias: se diagnosticaron 45 mil 152 familias a través del Programa Acompañamiento a la Trayectoria EJE, implementado por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y que fueron derivadas al componente de acompañamiento psicosocial y sociolaboral de las 331 municipalidades que participan del Subsistema de Seguridades y Oportunidades. La inversión ejecutada en 2021 para la atención de familias en el Programa fue de M\$ 23.342.024; y el número total de familias efectivamente atendida fue de 188 mil 800 familias, correspondiente a los nuevos ingresos y familias en proceso de intervención de años anteriores, 2) Programa de Apoyo Integral al Adulto Mayor (Vínculos), el cual tuvo una expansión territorial de 314 a 317 comunas en las 16 regiones del país con un total transferido para la implementación del programa a nivel comunal de M\$9.195.088, considerándose 10.447 adultos mayores que recibieron su segundo año de acompañamiento psicosocial y sociolaboral, y 13.526 personas mayores, que firmaron su plan de intervención para participar del primer año de acompañamiento del 2021, 3) Programa de Apoyo a Personas en Situación de Calle, que contó con un presupuesto total ejecutado de M\$3.273.145, de los cuales M\$3.222.014 se materializó mediante transferencias a terceros y M\$51.131 gastos de administración, con una cobertura efectiva de **2.664** personas, y 4)

Programa de Apoyo a Hijos de Personas Privadas de Libertad (Abriendo Caminos), cuya ejecución de recursos alcanzó de cinco mil 827 millones 283 mil pesos, con una cobertura efectiva de 8.147 niños, niñas y adolescentes y sus cuidadores/as principales.

Por otra parte, respecto al Programa Noche Digna, el presupuesto ejecutado total asciende a **MM\$21.085** lo cual se desglosa en transferencias (subtítulo 24) por un total de **MM\$20.779**, mientras que el presupuesto ejecutado en gastos de administración asciende a **MM\$306**. El documento, explica y describe detalladamente sus dos componentes y resultados de los mismos: 1) Plan Protege Calle (Ex Plan de Invierno), y 2) Centros Temporales para la Superación.

En lo referido al desarrollo del Sistema Nacional de Apoyos y Cuidados, durante el año 2021, se realizó la consolidación de expansión de la Red Local de Apoyos y Cuidados en 40 nuevas comunas, lo cual ha permitido sostener un total de 62 comunas en las 16 regiones del país, lo que permite el acompañamiento integral y acceso a servicios especializados de 3.766 hogares, de los cuales 1.700 acceden a un Servicio de Atención Domiciliaria. Este proceso de expansión implicó la desconcentración de funciones a las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia, en cuanto a las acciones de acompañamiento y asistencia técnica en la implementación. Para ello, se mantuvo un proceso de formación continua a las contrapartes regionales de la Seremis de modo tal de constituirse en referentes técnicos en la temática de apoyos y cuidados en sus territorios.

Consecuentemente, se trabajó en la institucionalización del Subsistema Nacional de Apoyos y Cuidados, teniendo como Programa Eje el Programa Red Local de Apoyos y Cuidados. Se proyecta que en el año 2022, una vez firmado y publicado en el Diario Oficial el Decreto que aprueba la creación del Subsistema, para ello, entre los meses de octubre y diciembre de 2021, trabajó por primera vez para la creación de un nuevo subsistema, el Consejo Consultivo del Sistema Intersectorial de Protección Social según la Ley N°20.379. El presupuesto disponible, M\$ 10.201.374, permitirá la expansión del Programa a 89 comunas del país.

## **Elige Vivir Sano**

Uno de los principales propósitos del Sistema Elige Vivir Sano es la articulación de la oferta pública para contribuir a la generación de comportamientos y entornos saludables para facilitar la alimentación saludable, la actividad física y el bienestar y calidad de vida de los chilenos y chilenas. Las políticas, planes y programas que sean parte de la Oferta Pública no son ejecutadas por Elige Vivir Sano, sino que son elaboradas y ejecutadas sectorial o intersectorialmente por los distintos órganos de la Administración del Estado, según sus respectivas competencias.

En el año 2021 entre los temas relevantes que realizó la Secretaría Elige Vivir Sano, se destacan entre otros: el reconocimiento por parte de la World Obesity Federation, resaltando las buenas prácticas de Chile, en términos de políticas públicas dirigidas a la prevención de la obesidad; la ratificación de la creación del Observatorio Elige Vivir Sano, con el propósito de realizar y apoyar el seguimiento de los hábitos y estilos de vida no saludables así como de los factores y conductas de riesgo asociados a enfermedades crónicas no transmisibles de la población, lo anterior mediante la recopilación y levantamiento evidencia sobre hábitos saludables y obesidad en Chile; La iniciativa “El Elige Vivir Sano en tu Escuela”, fondo concursable para que los establecimientos escolares dependientes de municipalidades, corporaciones municipales, o de administración delegada, puedan desarrollar talleres deportivos que fomenten la actividad física escolar; y la publicación del estudio “Radiografía de la alimentación en Chile” cuyo objetivo fue conocer los patrones de consumo alimentario en base a los gastos de los hogares en Chile y cuáles son las brechas para alcanzar un patrón de alimentación saludable, conforme los estándares de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y del Ministerio de Salud.

### **Red Integral de Protección Social (RPS)**

El 21 de abril del 2021 fue promulgada la Ley N° 21.322 que “Establece el Sistema Red Integral de Protección Social” que generó el cambio oficial del nombre del Programa de Clase Media Protegida a Red Integral de Protección Social (RPS).

El Sistema Red Integral de Protección Social, consiste en un modelo de gestión intersectorial y su propósito es coordinar la oferta programática existente, permitiendo 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.

En este contexto, durante el año 2021, de cara a la ciudadanía, se ha realizado el trabajo de fortalecer la plataforma digital [www.reddeproteccion.cl](http://www.reddeproteccion.cl), a través de un lenguaje simple y sencillo, en donde el usuario puede ver como se organizan los beneficios del Estado y los personaliza de acuerdo al perfil social de cada ciudadano; por otra parte se efectuó en el espíritu de la coordinación intersectorial del sistema, la conexión con más de 18 servicios públicos, abordando de esta forma, temáticas relevantes como salud, vivienda, pensiones, dependencia, empleo, entre otros.

### **Instrumento de caracterización socioeconómica de la población**

Como Ministerio de Desarrollo Social y Familia, también corresponde implementar modelos de asignación de beneficios sociales, desde los cuales se pueda acceder a un sistema de Protección Social Universal, que excluya a

los mayores ingresos pero que también permita la reevaluación de casos excluidos, es por aquello que el Registro Social de Hogares (RSH), es un sistema de información cuyo fin es apoyar los procesos de selección de beneficiarios de un conjunto amplio de subsidios y programas sociales.

En este sentido, y en lo que concierne a las funciones y atribuciones de la Subsecretaría de Servicios Sociales, esta es la encargada de la administración de los procesos de recopilación de información necesarios, para la aplicación de los instrumentos de caracterización socioeconómica de la población nacional (Registro Social de Hogares y Ficha Básica de Emergencia), su identificación y estratificación. Adicionalmente, es la encargada de supervisar el adecuado uso y aplicación de los referidos instrumentos en el ámbito territorial.

En este marco, como Subsecretaría, nuestro compromiso es contribuir a mejorar la calidad de los servicios a las personas y las familias, velando por la adecuada implementación y perfeccionamiento de los instrumentos de estratificación social, en colaboración con distintos actores a nivel nacional, regional, provincial y comunal-local.

En lo referido a la gestión del año 2021 mencionar: el proceso de “Certificación Nacional de Supervisores/as Ministeriales del Registro Social de Hogares”, en donde se certificaron 61 funcionarios correspondientes al 91% del total de personas que realizan o apoyan acciones de supervisión del RSH.; y la realizaron vía telemática, una serie de capacitaciones a los equipos de ejecutores del Registro Social de Hogares, orientadas esencialmente a formar y capacitar equipos para el proceso de apoyo a la tramitación de solicitudes RSH pendientes, enfocado en mejorar la entrega de servicios a la ciudadanía.

Por otra parte, se destaca el desarrollo de una nueva Plataforma Ciudadana RSH, en un trabajo conjunto entre la Subsecretaría de Evaluación Social, lo que ha permitido a los ciudadanos, realizar de forma digital los trámites, con lenguaje claro y sencillo, mejorando así la experiencia usuaria, la usabilidad y obteniendo por ende, un mayor porcentaje de éxito en la tramitación de solicitudes en el canal digital, lo anterior aporta a descongestionar los puntos de atención presencial, disminuyendo los procesos burocráticos y cumpliendo así el compromiso del actual gobierno referido a la política de digitalización de trámites del Estado.

Cabe señalar, que durante el 2021 la ciudadanía realizó alrededor de 4.549.239 solicitudes de trámites a través de esta plataforma lo que representa el 84,3% del total de solicitudes realizadas en el año y se realizaron 50.719.121 visitas a la página web, lo que representa un incremento un 10% más respecto al año 2020 con 45.989.712 visitas.

## 1.2 Subsecretaría de Evaluación Social

La Subsecretaría de Evaluación Social (SES) tiene como función específica el diseño, la coordinación y la evaluación de las políticas sociales, con el fin de mejorar la focalización del gasto social a través de la evaluación permanente de los programas que implementa el Estado y de las iniciativas de inversión social. También está encargada de elaborar análisis de la realidad social por medio de encuestas y caracterización social, de manera de detectar las necesidades que tiene nuestro país, y así contribuir a sentar bases para la construcción de políticas públicas.

La Subsecretaría cuenta con una dotación de 278 funcionarios que se desempeñan en el Nivel Central, y un presupuesto total para el año 2022 de \$24.339 millones.

Si bien los últimos años impusieron desafíos importantes debido a la pandemia del Covid-19, la SES buscó adaptar y mejorar sus procesos para responder a los requerimientos de la ciudadanía en cuanto a la entrega de información relevante para la focalización y el análisis de la realidad social.

Entre los principales avances 2018-2021 se destacan:

1. El funcionamiento y la mejora continua del **Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales** que se vio presionado en contexto de pandemia con el ingreso de nuevos usuarios al Registro Social de Hogares, que en dos años tuvo un alza del 26,6%, llegando a abarcar al 86,8% de la población del país. Teniendo como objetivo robustecer los servicios de atención ciudadana, se realizaron actualizaciones a la plataforma de Reportería y Transparencia (RT), así como a los canales de atención que permiten solicitudes de ingreso y actualización de la información, y se hizo más expedita la aprobación de dichas solicitudes.

Esto vino acompañado por una serie de modificaciones en el Cálculo de la Calificación Socioeconómica de los Hogares, con el fin de mejorar la focalización, integrando nuevos registros administrativos y reduciendo el tiempo de rezago de la información a tres meses.

Estas mejoras permitieron hacer más eficiente el proceso de entrega del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), así como otras iniciativas como el Ingreso Mínimo Garantizado y el Bono Covid Navidad, que buscaban apoyar a los hogares que vieron afectadas sus fuentes de ingresos. Mientras que el primer aporte del IFE 2020 llegó a 1.265.123 hogares, el último aporte entregado en noviembre del año 2021 alcanzó a más de 8,3 millones de hogares.

2. Por otra parte, se fortaleció el **Sistema de Evaluación y Monitoreo de la Oferta Pública** (social y no social) a través de la implementación de metodologías que permitieron evaluar a los programas en términos de eficiencia, eficacia y focalización, entre otros indicadores. Para ello se trabajó en conjunto con la Dirección de Presupuestos en la homologación de los procesos de seguimiento y evaluación ex ante de la oferta social y no social, que se encuentran publicados en el BIPS y Data Social.

Durante el periodo, cada Ministerio y Servicio recibió capacitación y asistencia técnica en el diseño de programas sociales cuando lo requirieron; tanto para el diseño de nuevos programas como reformulaciones, así como para subsanar las observaciones levantadas en el proceso de evaluación.

Además, se buscó formas innovadoras de presentar la información social obtenida en la evaluación y seguimiento, tanto en el Informe de Desarrollo Social presentado año a año, como en el portal de visualización de datos, Data Social. Se categorizó la totalidad de la oferta pública según su potencial para contribuir hacia soluciones a los principales problemas sociales, identificando oportunidades para la complementariedad entre programas la y articulación entre los distintos actores.

3. Entre los logros, también se encuentra la realización de **Encuestas de Caracterización Socioeconómica** que permiten disponer de información para la toma de decisiones en materia de políticas públicas. Una de las más importantes fue la Encuesta Casen en Pandemia 2020, que se aplicó a cerca de 62 mil viviendas a nivel nacional, y que dio como resultado que el nivel de pobreza por ingresos llegó al 10,8% y que la pobreza extrema alcanzó el 4,3%, así como el aumento de la desigualdad en el país. También se diseñó e implementó la primera Encuesta de Bienestar Social (EBS) que buscó complementar la encuesta Casen para tener una evaluación más completa del bienestar de las personas. Además, se buscó ampliar la disponibilidad de información a nivel territorial creando el Sistema de Indicadores Sociales basados en Registros Administrativos.

4. Con el fin de mejorar la visualización de datos y el cruce de información tanto de encuestas, registros administrativos y programas sociales, se desarrolló la **plataforma abierta Data Social** ( <https://datasocial.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/>) que está disponible para la revisión de todas las personas, organizaciones e instituciones. De igual forma, se ha potenciado el Registro de Información Social (RIS) para el acceso de información a Municipalidades e instituciones académicas.

5. En cuanto a la **Evaluación de Iniciativas de Inversión Social**, la cartera total evaluada por MDSF en el período contó con poco más de 7 mil iniciativas de inversión por año, con un promedio 2 mil seiscientas iniciativas nuevas ingresadas por año, con RATE manual, de las cuales en promedio el 54% fueron iniciativas recomendadas satisfactoriamente. Entre los avances en la evaluación de inversiones sociales, se encuentra la

creación de una Comisión Asesora de la Evaluación Social de Iniciativas de Inversión Pública que brinde acompañamiento técnico de alto nivel y de amplia experiencia, la actualización de los Precios Sociales, la actualización de metodologías y el mejoramiento de las capacitaciones a formuladores del SNI.

En este proceso, también se avanzó en facilitar la entrega de información para la formulación de estas iniciativas, a través del diseño de un nuevo sitio web del Sistema Nacional de Inversiones (SNI) (<http://sni.gob.cl/>) donde se entrega información metodológica y de normas relativas a la inversión pública; y de la implementación de una plataforma para la entrega de datos registrados en el BIP, denominada BIP Data.

### **1.3 Subsecretaría de la Niñez**

Una vez asumido el Gobierno del Presidente de la República, se promulga en abril del 2018 la ley que crea la Subsecretaría de la Niñez. La instalación de dicha Subsecretaría en el Ministerio de Desarrollo Social y Familia comienza a ejecutarse a partir de julio de 2018 lo que permitió contar con una institucionalidad específica para impulsar las políticas públicas dirigidas a la protección y garantía integral y efectiva de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en Chile, y significa un avance sustantivo en el cumplimiento de los estándares internacionales en materia de niñez.

Dentro de las funciones de la Subsecretaría de la Niñez estas corresponden a:

- Asesorar al Presidente de la República en las materias relativas a la promoción y protección integral de los derechos de los niños.
- Proponer al Presidente de la República la Política Nacional de la Niñez y su Plan de Acción, informar sobre su ejecución y recomendar las medidas correctivas que resulten pertinentes.
- Administrar, coordinar y supervisar los sistemas o subsistemas de gestión intersectorial que tengan por objetivo procurar la prevención de la vulneración de los derechos de los niños y su protección integral, en especial, la ejecución o la coordinación de acciones, prestaciones o servicios especializados orientados a resguardar los derechos de los niños y de las acciones de apoyo destinadas a los niños, a sus familias y a quienes componen su hogar, definidas en la Política Nacional de la Niñez y su Plan de Acción, el que deberá contener los programas, planes y acciones que incluirá en su ejecución, sin perjuicio de las competencias que tengan otros organismos públicos.
- Impulsar acciones de difusión, capacitación o sensibilización destinadas a la prevención de la vulneración de los derechos de los niños y a su promoción o protección integral.
- 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.
- Colaborar en ciertas de las funciones señaladas en el artículo 3° de la Ley N° 20.530, a fin de incorporar las adaptaciones necesarias para la medición y seguimiento de las condiciones de vida de los niños. En particular, en la letra e), relativa al análisis periódico de la realidad social nacional y regional de modo de detectar las necesidades sociales de la población; en la letra s), párrafo primero, que contempla la atribución de solicitar a los demás ministerios, servicios o entidades públicas la entrega de la información disponible y que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia requiera para el cumplimiento de sus funciones; así como la letra t), que trata de sistematizar y analizar registros de datos, información, índices y estadísticas que describan la realidad social del país y que obtenga en el ámbito de su competencia; y finalmente la letra w), que busca estudiar y proponer las metodologías que utilizará en la recolección y procesamiento de información para la entrega de encuestas sociales y otros indicadores, en materias de su competencia.
  - Desarrollar estudios e investigaciones sobre la niñez, entre otros.
  - Adicionalmente, elaborar un informe anual sobre el estado general de la niñez a nivel nacional y regional. En dicho informe deberá realizar, si corresponde, recomendaciones para avanzar en la implementación efectiva de un sistema de protección integral de los derechos de los niños.
  - Colaborar con el Ministerio de Relaciones Exteriores, dentro del ámbito o esfera de sus competencias respectivas, en la elaboración de los informes vinculados a los derechos de los niños y sus familias, que el Estado de Chile deba presentar a los órganos y comités especializados de la Organización de las Naciones Unidas y de la Organización de Estados Americanos, en especial, al Comité de los Derechos del Niño.
  - Proponer los estándares para los organismos colaboradores y los programas de las líneas de acción del Servicio Nacional de Menores contempladas en el numeral 3) del artículo 4° de la ley N° 20.032, sea que dichos programas se ejecuten por los mencionados organismos colaboradores o directamente por órganos del Estado. Estos estándares no serán aplicables para los programas de reinserción para adolescentes infractores de la ley penal.

En este contexto, la Subsecretaría de la Niñez tiene como misión sentar las bases para propiciar un cambio cultural que permita contribuir en la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, diseñando, implementando y ejecutando políticas, planes y programas que promuevan y prevengan su vulneración. Esto con el objetivo de brindar una protección integral de los niños, niñas y adolescentes, articulando y coordinando de manera integrada las acciones de los organismos e instituciones públicas y privadas, apoyando y fortaleciendo a sus familias en su rol protector insustituible.

Para cumplir esta misión, la Subsecretaría tiene como objetivos estratégicos: (1) fortalecer el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, protegiendo de manera integral sus derechos y previniendo su vulneración, articulando coordinadamente para esto los organismos públicos y privados, (2) implementar políticas, planes y programas para impulsar acciones de protección y capacitación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, relevando para esto el rol de la familia, incorporando el sub sistema Chile Crece Contigo, y por último, (3) generar acciones de difusión, que tengan como finalidad la sensibilización, promoción de derechos e instalación de la temática de niñez como prioridad nacional.

El Gobierno a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia destaca en su gestión además los avances en materias legislativas para la protección integral de la niñez y adolescencia con relación a:

- El proyecto de Ley sobre sistema de garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia que se encuentra en trámite de finalización, en control de constitucionalidad. Este proyecto de ley se constituye como el marco legal respecto de los derechos de la niñez y adolescencia en nuestro país, legislando así, sobre los derechos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño.
- En diciembre de 2020 se promulga la Ley que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia, que reemplaza al Servicio Nacional de Menores (Sename) en materia de protección de derechos y adopción.
- Además, en diciembre de 2018 se publicó la ley que reconoce y protege el derecho a la identidad de género. El reglamento que regula los programas de acompañamiento profesional establecidos en esta ley entró en vigencia en diciembre de 2019 y establece las acciones que deben contener los programas que trabajen con los niños, niñas o adolescentes cuya identidad de género no coincida con su sexo y nombre registral, y sus familias.

Dentro de las gestiones destacadas de la Subsecretaría de la Niñez en materias de promoción, prevención y protección en el marco del Proyecto de Ley que crea un Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez es que:

- Se establece que la Oficina Local de la Niñez (OLN) es la institución a nivel territorial encargada de la promoción, prevención y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la cual debe ser establecida en todo el territorio nacional en los siguientes 5 años luego de publicada la Ley. Para 2022, se extenderá la cobertura a 79 OLN en las 16 regiones del país, financiadas por Ley de Presupuesto. Las nuevas ubicaciones se fundamentan principalmente en la prioridad de territorios donde no existen Oficinas de Protección de Derechos (OPD), lo

que permitirá el refuerzo de la oferta en niñez y adolescencia en aquellos territorios donde ésta es insuficiente.

También se destaca las gestiones del Subsistema Chile Crece Contigo, durante los últimos años se han establecido mecanismos de mejora para potenciar y fortalecer el subsistema en el territorio nacional, en cuanto a su cobertura y calidad de las prestaciones. En este sentido, se priorizaron los programas relacionados con apoyo a la salud mental, sala cuna y modalidades alternativas de Educación Parvularia y de habilidades parentales, en base a lo comprometido en el Acuerdo Nacional por la Infancia.

Se implementó el reglamento que entró en vigencia en 2018, permitiendo así que los niños y niñas en el tramo de 0 a 9 años y sus familias, pertenecientes al 60 por ciento más vulnerable de la población, tengan acceso garantizado a prestaciones de salud mental, habilidades parentales y apoyo escolar.

- Con el objeto de fortalecer los programas que acompañan y entregan herramientas para el mejor ejercicio de la parentalidad, implementó el programa Triple P como Fortalecimiento de Habilidades Parentales, que abarca a familias que requieren una intervención de mayor complejidad, complementaria al programa Nadie es Perfecto. En 2021 alcanzó 27 comunas.
- El Programa de Apoyo a la Salud Mental Infantil alcanzó un total de 78 comunas en implementación el año 2020 y una población atendida de 37 mil 484 niños y niñas, buscando proveer atención integral a niños y niñas de cinco a nueve años afectados por trastornos mentales. El programa incluye atención médica, atención psicológica y asistente social, visita domiciliaria, taller de habilidades parentales y acceso a telemedicina.
- Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial busca fortalecer el proceso de desarrollo de los niños y niñas desde su primer control de gestación hasta su ingreso al sistema escolar, a través de la Red Asistencial de los Servicios de Salud del país. Dentro de este programa se implementa el Taller Nadie es Perfecto, con una población beneficiada en el año 2021 de un total de 670 mil 176 personas.
- Programa Apoyo al Recién Nacido (PARN), en 2020 mantuvo la continuidad del abastecimiento conforme a la demanda en cantidades, horarios de recepción y apoyo en las descargas que solicitaban los hospitales. Sin embargo, debido al COVID-19, la red hospitalaria debió readecuar espacios e infraestructura, priorizando la atención de urgencia y hospitalización, lo que al mismo tiempo disminuyó el número de partos atendidos en la red. El año 2020 la población beneficiaria del programa alcanzó a 117 mil 215 niños y niñas, mientras que en el año 2021 fue de 95 mil 818 niños y niñas.

- Programa de Fortalecimiento Municipal, durante el año 2020 el programa continuó normalmente con sus actividades; sin embargo, producto del COVID-19 y de la suspensión de los controles de salud, sólo pudieron seguir abordando los casos que ya estaban registrados en el Sistema de Registro, Derivación y Monitoreo, pues al no generarse nuevos controles de salud, no existió por un período importante la pesquisa de nuevos riesgos bio-psicosociales.
- Programa de Apoyo al Aprendizaje Infantil: brinda a todos los niños y niñas que acceden a educación pública en el Primer Nivel de Transición de Educación Parvularia, un Rincón de Juegos para estimular su desarrollo y un juego para el hogar. El año 2021 alcanzó una cobertura de 57.000 niños(as).
- Programa de Ayudas Técnicas: dirigido a niños y niñas de cero a nueve años con alguna discapacidad que impida su normal desarrollo, entregando una ayuda técnica instrumental al 60 por ciento más vulnerable de la población. El año 2020 este programa alcanzó una cobertura anual de 401 niños y niñas, mientras que, en 2021, 460.
- Programa Educativo: mediante las distintas plataformas del programa se difundió contenido educativo y de apoyo a la crianza durante la pandemia, logrando alto alcance y difusión.

#### Ruta de Acompañamiento a la Parentalidad Positiva y la Crianza Respetuosa

En 2018 se crea una Mesa de trabajo de Habilidades Parentales, para conocer los servicios disponibles y los correspondientes criterios de inclusión de la oferta en el ámbito de la crianza y el acompañamiento a la parentalidad.

Al identificar la inexistencia de estándares para definir un taller de parentalidad positiva, durante 2019 se realizó un trabajo conjunto con UNICEF con el fin de establecer estándares para Chile en lo que respecta a Programas de Parentalidad. Ese mismo año, la Subsecretaría de la Niñez trabajó con UNICEF para la elaboración de una rúbrica de evaluación de programas en base a los estándares determinados. Se desarrolló, además, un trabajo con la Fundación Colunga y Fundación San Carlos del Maipo para la revisión de estándares. En 2020 se elaboró el prediseño informático de una plataforma web que permitiría contar con el detalle de los distintos programas sobre parentalidad en nuestro país, clasificados por zona y en base a los estándares determinados, permitiendo a los/as usuarios acceder a la información necesaria. En 2021 comienza el diseño de la página web “Ruta de Acompañamiento a la Parentalidad Positiva y la Crianza Respetuosa” que consolida la información relativa a parentalidad positiva y crianza respetuosa, permitirá la identificación de la oferta disponible y facilitará el acceso a la información a las familias y cuidadoras/es.

Otro aspecto relevante es el Plan de Acción Nacional de Niñez y Adolescencia 2018 - 2025, el segundo semestre de 2018 inició un proceso

de revisión y actualización del Plan, incorporando nuevas acciones vinculadas al Acuerdo Nacional por la Infancia. En diciembre de 2019, el Comité Interministerial de Desarrollo Social, Familia y Niñez aprobó la actualización del Plan de Acción, la cual confirmó la estructura original del Plan e incorporó acciones nuevas, así como la reformulación y adecuación de plazos para otras. Se han realizado tres procesos de reporte respecto al avance de la implementación del Plan a nivel nacional, para los años 2019, 2020 y 2021. Así también, la Subsecretaría de la Niñez tiene como función, entre otras, elaborar un informe anual sobre el estado general de la niñez a nivel nacional y regional, incorporando recomendaciones para avanzar en la implementación efectiva de un sistema de protección integral de los derechos de los niños. Son públicos los informes 2019 y 2020.

Finalmente, cumpliendo el mandato legal, la Subsecretaría de la Niñez realizó entre el 2019 y 2021 una serie de acciones comunicacionales sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes, a fin de generar conciencia y un cambio cultural y conductual, posicionar el tema de la niñez como prioridad nacional y lograr una política de acuerdos necesaria para legislar sobre estas materias. Para ello, recoge los compromisos del Estado de Chile con la niñez, principalmente aquellos ratificados en la Convención sobre los Derechos del Niño, en el marco del Programa de Gobierno y en el Acuerdo Nacional por la Infancia, teniendo el mandato por ley de elaborar propuestas y estrategias que permitan sensibilizar, promover y difundir los derechos de la niñez y la adolescencia en la población. Es así como surge la necesidad de desarrollar una serie de acciones comunicacionales de corto y mediano plazo sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que sea capaz de (1) generar conciencia y un verdadero cambio cultural y conductual, (2) posicionar el tema de la niñez como prioridad nacional y (3) lograr una política de acuerdos necesaria para legislar sobre estas materias.

Bajo el principio de no violencia a los niños y niñas, durante el 2019 se ejecutó una agenda de campañas comunicacionales enfocadas en promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Específicamente, durante el segundo trimestre del 2019 se lanzó, a nivel nacional la campaña de promoción contra el maltrato y abuso sexual infantil, #ElPeorAbuso, cuyo objetivo es visibilizar el abuso sexual infantil a nivel nacional y concientizar sus consecuencias en el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes.

Campaña #VivaLaDiferencia: bajo el principio de no violencia a los niños y niñas, y en concordancia con las medidas cuatro y cinco del Acuerdo Nacional por la Infancia, en diciembre de 2019, se ejecutó la campaña Viva la Diferencia, que busca movilizar a los adultos que interactúan con niños a educar, sensibilizar y promover el respeto, valoración e inclusión de las diferencias de las personas, con foco en la población migrante, desde la primera infancia. Una campaña 100 por ciento digital.

Con el fin de promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y en el contexto que el año 2020 se cumplieron 30 años desde que Chile ratificó

la Convención sobre los Derechos del Niño, en diciembre del año 2020, se lanzó la campaña llamada “Con los Derechos de los Niños No se Juega” que tuvo como objetivo la difusión de los principios rectores de la Convención de los Derechos del Niño; sociabilizar y educar a los niños, niñas, adolescentes y sus adultos responsables sobre los mismos; y finalmente sensibilizar a la población en aquellos aspectos que han sido invisibilizados y que son necesarios para establecer una cultura de derechos para los niños, niñas y adolescentes.

El 25 de noviembre del año 2020 se lanzó en conjunto con la Policía de Investigaciones la campaña de ciberabuso sexual infantil “#ElAbusoVirtualEsReal”. Las señales de abuso sexual infantil que ocurre en el ámbito virtual son más difíciles de ver que las de un abuso físico, por esta razón el objetivo de la campaña fue visibilizar este delito, que los adultos lo conozcan y estén atentos a las alertas que los niños pueden dar inconscientemente. En Chile, en el año 2019 se recibieron más de tres mil 455 denuncias asociadas a grooming, abuso sexual impropio, almacenamiento, producción y comercialización de pornografía infantil, en tanto la cifra de víctimas de delitos sexuales entregadas por Carabineros de Chile y la PDI, alcanzó el registro de once mil 169.

Desde marzo del año 2020, el ministerio comenzó a articular una respuesta para apoyar a las familias a enfrentar las consecuencias socioeconómicas de la emergencia sanitaria por Coronavirus en el país, con un foco especial en el apoyo y cuidado de los grupos vulnerables y aquellos más afectados por las consecuencias sociales de la pandemia. En materias de niñez y con el objetivo promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes y difundir consejos para padres, madres y cuidadores, se impulsó:

La Campaña digital #EnCasaYsinEstrés, donde se invitaba, por medio de contenido digital en las redes sociales de la Subsecretaría de la Niñez y Chile Crece Contigo, a revisar prácticos consejos en la página [creciendocontigo.gob.cl](http://creciendocontigo.gob.cl)

“consejos para salir con niños, niñas y adolescentes (Plan Paso a Paso)”: bajo el programa de acompañamiento Saludable - mente, se busca promover acciones que vayan en beneficio directo de los niños, niñas y adolescentes y sus familias para resguardar su salud y bienestar físico y mental. Por ello, se desarrolló un plan de medios radial regional de alta frecuencia que entregue a la ciudadanía consejos prácticos para fortalecer la salud mental y prevenir agresiones a niños, niñas y adolescentes.

“Protege Sus Historias”: La violencia y maltrato contra niños, niñas y adolescentes es una de las principales materias de preocupación del Estado, los organismos internacionales y la sociedad civil en su conjunto, el objetivo de esta campaña es promover y difundir estrategias para cuidar su bienestar integral (social, emocional, físico). Buscando visibilizar las consecuencias del encierro, evidenciar la importancia de los adultos y el rol

que cumplen en el cuidado y resguardo del bienestar de los cuidadores para los niños, niñas y adolescentes. El llamado es a evitar situaciones de violencia que puedan afectar irreparablemente a los niños, niñas y adolescentes. En consecuencia, la Campaña #ProtegeSusHistorias representa de una manera didáctica, simple y cercana, a través de cuentos de niños y niñas contados para grandes (Cohete 701, Súper mamá, Atrapada en internet, Amigo sorpresa), diferentes consecuencias negativas que la pandemia ha evidenciado al interior de los hogares y cómo los adultos lo han resuelto.

La emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 impactó en la vida cotidiana de los niños, niñas, adolescentes y sus familias de diferentes formas. Gracias a las medidas restrictivas, que se aplicaron desde inicios del 2020 para evitar la propagación del virus, los niños, niñas y adolescentes experimentaron ciertas dificultades. Muchas están asociadas al aumento del estrés familiar; la pérdida de contacto con sus amigos; las variaciones a la hora de sociabilizar y la suspensión de clases presenciales.

Se debe considerar que el bienestar de los niños, niñas y adolescentes en la mayoría de las ocasiones está fuertemente ligado con el bienestar de los adultos a cargo de su cuidado. De acuerdo con un estudio realizado por el Instituto Milenio para la Investigación en Depresión y Personalidad (2021). Los adultos reportaron cambios significativos en su estado emocional, percibiendo mayor tristeza e irritabilidad, reportando además un impacto en su funcionamiento cotidiano, la calidad de su sueño y mayores dificultades para calmarse y enfrentar situaciones difíciles.

Por lo tanto, definir una estrategia de promoción y educación en salud mental de niños, niñas y adolescentes para el año 2021 pasó a ser una prioridad. La Campaña #HablemosDeSaludMental, dirigida a padres, madres y/o adultos responsables del cuidado de niños, niñas y adolescentes, tiene el foco en la promoción del bienestar y la salud mental de NNA y sus familias, considerando tanto las dificultades que han experimentado estos/as y sus padres, madres o cuidadores en el periodo de pandemia, como las estrategias resilientes y efectivas que han podido generar en este proceso. La campaña busca abordar temáticas que han sido inherentes a las familias, con énfasis en la sensibilización, el llamado al autocuidado y conversar como primer paso para el bienestar emocional y sana salud mental familiar.

En noviembre de 2021 se lanzó la campaña “Derecho a mis Derechos” con el objetivo de educar, difundir y generar conciencia sobre la Convención de los Derechos del Niño, buscando propagar información sobre los cuatro principios fundamentales por los que se rige la Convención de los Derechos del Niño.

En diciembre de 2021 se lanzó con Policía de Investigaciones la campaña nacional contra el grooming “Que No te Engañen”, que tuvo como objetivo visibilizar el grooming, concientizar al público sobre el uso seguro e informado de internet y de redes sociales.

También se llevó a cabo la Capacitación sobre Abuso Sexual Infantil durante el año 2021, la Subsecretaría de la Niñez en conjunto con la Defensoría de la Niñez, diseñaron una Capacitación sobre Abuso Sexual Infantil dirigida a funcionarios/as de distintas instituciones públicas, que contribuya a aportar en el fortalecimiento de una cultura de cuidado y respeto por los derechos de niños, niñas y adolescentes, su interés superior y su protección integral.

## **1.4 Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia**

A partir de la publicación de la Ley N°21.302, que crea Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez, pasa a ser el sucesor y continuador legal del Servicio Nacional de Menores, SENAME, con todos sus derechos, obligaciones, funciones y atribuciones, exceptuando la administración y ejecución de las medidas y sanciones contempladas en materias de responsabilidad penal adolescente, que siguen estando a cargo de SENAME.

Así, Mejor Niñez, se constituye como un servicio público de reciente creación, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y fiscalización de la Subsecretaría de la Niñez, e integrante del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, teniendo por objeto garantizar la protección de niños, niñas y adolescentes, incluyendo a sus familias, cuyos derechos se hayan visto gravemente amenazados o vulnerados.

Una de las tareas esenciales de la institución, es asegurar el desarrollo de líneas de acción, a través de programas diversificados y de calidad a fin de satisfacer las diferentes necesidades de intervención de cada niño, niña y adolescente. Para ello, dispone de una Dirección Nacional y con Direcciones Regionales en cada una de las regiones del país, a través de las cuales se implementan las acciones territoriales y articulaciones que demandan las necesidades de los niños, niñas y adolescentes.

En términos de recursos dispuestos para el despliegue de su misión, el Servicio cuenta con un presupuesto total para el año 2022 de M\$ 347.319.173, el cual representa el 30% del total del presupuesto asignado al Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Asimismo, dispone de una totalidad de 1.772, de los cuales ha logrado cubrir el 72% durante el año 2021, faltando por cubrir para el año 2022 el 28% respecto de los cuales los procesos se encuentran en curso.

Teniendo presente que el Servicio debe proveer y ejecutar programas especializados, cuenta con 08 residencias familiares, 03 programas de familias de acogida y 03 programas de captación de familias de acogida, los cuales administra de forma directa. En línea con esto, y teniendo presente que debe disponer una oferta pública a nivel nacional, cuenta con la colaboración de 1.727 organismos acreditados, quienes ejecutan 93 proyectos en las distintas líneas de acción de Mejor Niñez, conforme al régimen de aportes financieros del Estado.

## **Logros**

Dentro de los principales logros alcanzados durante el año 2021 y, si bien durante este período de rendición de cuentas, Mejor Niñez estuvo operativo sólo durante los últimos 3 meses del período 2018-2021, es posible destacar el avance en la implementación de los diferentes desafíos que demanda la puesta en marcha de esta nueva institucionalidad.

Es así como podemos destacar la entrada en vigor de reglamentos que establecen normas para el funcionamiento del Consejo de Expertos, de las Comisiones Coordinadoras de Protección, los reglamentos que regulan la administración de cierre y la administración provisional de los colaboradores acreditados y los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos. Así como también el reglamento que determina la estructura interna de Mejor Niñez, el reglamento sobre el procedimiento para la asignación de cupos en proyectos de programas de protección especializada, así como también el que fija estándares para la acreditación de colaboradores y programas de las líneas de acción.

En términos de gestión de dotación, es preciso teniendo presente que Mejor Niñez se encuentra sujeto al Sistema de Alta Dirección Pública, siendo menester mencionar que ya se encuentran finalizados una serie de concursos públicos, los cuales nos permiten contar con el nombramiento del 83% de las autoridades de la institución (Directora y Subdirector Nacional, 13 Directores(as) Regionales y 5 Jefes de División). Por otra parte, durante el año 2021, se realizaron concursos de selección de personal, mediante la plataforma de empleos públicos, habiendo logrado finalizar exitosamente la provisión de 366 cargos. Así el desafío para el año 2022 consiste en proveer los 709 cargos restantes para lograr tener la dotación en régimen.

Es importante destacar que ya se encuentra sesionando el Consejo de Expertos, la Comisión Coordinadora de Protección Nacional y las 17 Comisiones Coordinadoras Regionales.

## **Desafíos**

Los desafíos que nos presenta el año 2022, pasan por una serie de líneas de trabajo que demanda la instalación de una nueva institucionalidad que no sólo implica ser el continuador legal de SENAME, sino que trasciende aquello para implementar una serie de nuevas instancias que buscan abordar los debilidades y nudos críticos que ha presentado la atención a niños, niñas y adolescentes, en términos de protección y restitución de sus derechos que han sido vulnerados o amenazados.

En este sentido, existen una serie de desafíos que buscan materializar las modificaciones y transformaciones que mandatan los nuevos enfoques legislativos, entre los cuales se encuentra la implementación de un nuevo modelo de gestión y el rediseño de la oferta programática, que vaya permitiendo posicionar a la infancia y adolescencia desde un trabajo que responda a la demanda de una atención integral y desde un enfoque, en donde se les reconozca como sujetos de derechos, no sólo en términos normativos y discursivos, sino que instalando un estándar de protección y restauración de derechos, avanzando fuertemente a un enfoque familiar, especialmente en la línea de cuidado alternativo,

Responder a lo anterior, también nos presenta el desafío de avanzar este tránsito acompañado de la instalación de instancias de asociatividad que permitan desarrollar e implementar mecanismos que hagan efectiva la participación de los niños, niñas y adolescentes y sus familias.

Desde otra arista, uno de los desafíos cuyo logro es clave para responder a lo anterior, es la coordinación intersectorial, pues si bien la nueva legislación institucionaliza la participación que debe ejercer el intersector, el desafío radica en potenciar las herramientas que nos otorga la actual normativa, de manera que se instale, como práctica habitual y natural, la contribución efectiva que corresponde entregar al resto de los organismos incumbentes, para lo cual no sólo se requerirá el relacionamiento con éstos, a partir de acuerdos y convenios, sino que también la generación de instancias y arraiga de formas de participación y de trabajo que permitan un cambio en la forma en que el intersector complementaba, o no, la atención que demanda la infancia y adolescencia ejerce su rol, por lo que la gestión de seguimiento de las medidas y acciones necesarias y comprometidas será gravitante.

En términos más específicos, es pertinente relevar desafíos, más localizados, que, de igual modo, representan una serie de instancias que no eran parte de la forma en que se atendía a la infancia y adolescencia que ha visto sus derechos vulnerados o amenazados. Por ejemplo, en materia de gestión de la información, uno de los desafíos más ambiciosos dice relación con la implementación de un sistema de información institucional. Mientras que, en términos de disposición de una oferta de atención especializada, uno de los desafíos que mayores cambios representa es la gestión de colaboradores, pues dará cuenta de la forma en que se trabajará junto dichos organismos, para lograr una atención oportuna y de calidad.

En esta línea, pero desde otra perspectiva, debemos generar una nueva forma de gestión de personal, en aras de generar ambientes y prácticas que mejoren la calidad de vida laboral, por ejemplo, a través de la instalación de procesos que contemplen una gestión de dotación que tenga impacto, a la baja, en la rotación de personal y las tasas de accidentabilidad. Mientras que, en el área de administración y finanzas, podemos hacer presente el desafío que representa el lograr desplegar una serie de estrategias que permitan descentralizar y agilizar los procesos vinculados a la transferencia de recursos financieros a los colaboradores acreditados. Así como también la entrada en vigor de los 12 restantes reglamentos que mandata la ley, los cuales deben entrar en vigor a más tardar durante el mes de junio.

## **1.5 Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)**

Como Ministerio de Desarrollo Social y Familia, nuestro compromiso siempre ha estado en hacer visible a los invisibles, poniendo al frente de nuestro quehacer las necesidades de los más vulnerables, sin dejar de trabajar nunca por los niños, niñas y adolescentes, las personas adultas mayores las personas con discapacidad, los pueblos originarios, las familias de clase media, las personas emprendedoras, y quienes viven en situación de calle. La pandemia, que a partir de 2020 ha cambiado la vida de todas las personas que habitan a lo largo del país y, como Ministerio de Desarrollo Social y Familia, renovamos nuestro compromiso y convicción para contribuir a erradicar la pobreza y brindar protección social a personas o grupos vulnerables, a través del diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia de desarrollo social.

En este sentido, en el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) tomó aún más fuerza su misión de “contribuir a la superación de la pobreza y vulnerabilidad social de personas, familias y comunidades”, poniendo especial énfasis en seis lineamientos estratégicos:

- a. Foco en el usuario.
- b. Innovación social.
- c. Modernización y transformación digital
- d. Colaboración público-privada.
- e. Mejora en la oferta programática y gestión de ejecutores.
- f. Fortalecimiento de la organización FOSIS.

Al mismo tiempo, y en el contexto de la crisis sanitaria, el Fondo de Solidaridad e Inversión Social impulsó la digitalización de personas emprendedoras como un eje fundamental para apoyar a uno de los grupos más afectados por la pandemia.

El servicio logró poner a los usuarios y usuarias en el centro de su acción, a través de diversos estudios que permitieron conocer la realidad, problemas, sueños y experiencias de las personas usuarias del FOSIS, así se pudo adaptar y ajustar la oferta programática a sus intereses y necesidades.

Sumado a lo anterior, debido a la pandemia, el servicio aceleró y profundizó el trabajo de modernización que ya se estaba realizando. Las iniciativas de digitalización en procesos de capacitación y acompañamiento a personas emprendedoras continuaron y se potenciaron durante los años 2020 y 2021. También se trabajó en la modernización del sistema de postulaciones y rediseño de la página web, lográndose en 2020, por primera vez en la historia del servicio, una postulación 100% remota, apoyada de la implementación de un asistente virtual y un canal telefónico. Además, ante la necesidad de emprendedores y emprendedoras de introducirse al canal digital para sus ventas, se creó y mantuvo la vitrina digital CyberFOSIS.

En el ámbito de la innovación social, cabe destacar Innova FOSIS, programa de pilotaje que convoca a la sociedad civil, sector privado y la academia a presentar soluciones innovadoras, que generen nuevas respuestas a los desafíos que se enfrenten en el contexto dinámico y complejo de la pobreza y vulnerabilidad social. El año 2018, mediante una alianza con el Laboratorio de Gobierno y el Laboratorio de Innovación Pública de la Universidad Católica (LIP), se trabajó en el rediseño del programa incorporando nuevas herramientas de innovación y una metodología - modelo de pilotaje - que permitió gestionar el aprendizaje de los pilotos, elemento esencial en un proceso de innovación social. Durante el 2019 se testearon los primeros instrumentos del modelo y a la fecha, luego de tres convocatorias abiertas y una complementaria, se ha logrado consolidar el modelo de pilotaje, rescatando aprendizajes que han contribuido a que diversas instituciones públicas fortalezcan sus programas sociales. Algunos de esos casos son: los pilotos que se desarrollaron con la Oficina local de la Niñez junto con la Subsecretaría de la Niñez, los pilotos para mejoramiento de acceso al agua caliente y calefacción que se trabajó con el Ministerio de Energía y los pilotos vinculados a la temática de pobreza rural, que se están trabajando con INDAP. Así, se han desarrollado 50 pilotos de innovación atendiendo alrededor de 2.300 personas y/o familias mediante soluciones innovadoras que han contribuido a mejorar algún aspecto de su vida, según la dimensión de la pobreza multidimensional que se abordó en cada convocatoria.

En 2020 se conformó la Mesa de Innovación Social en Pobreza, instancia de colaboración público - privada orientada a la articulación de iniciativas y recursos de innovación social, que continúa trabajando activamente. Está integrada por los ministerios de Ciencia y Desarrollo Social y Familia, el Banco Interamericano de Desarrollo, el Centro de Filantropía e Inversión Social de la Universidad Adolfo Ibáñez, la Caja Los Andes, y las Fundaciones San Carlos de Maipo y MC. Entre las actividades impulsadas por la Mesa, se realizaron talleres dirigidos al sector público y privado sobre diseño de proyectos sociales, gestión de aprendizaje, medición de resultados en iniciativas de innovación social, datos para intervenciones sociales efectivas, y generación de evidencia de programas sociales. Además, se efectuaron

encuentros del Ecosistema de Innovación Social en Pobreza que tuvieron como objetivo aumentar la comunicación e información entre los actores del ecosistema, brindando un espacio para que se conozcan y compartan su quehacer.

Durante estos cuatro años de gestión, el servicio trabajó junto a más de 150 mil personas emprendedoras, en su mayoría mujeres, de todo Chile, fortaleciendo su capacidad emprendedora y entregando las herramientas necesarias para potenciar las competencias de personas que lograron emprender en un escenario de profunda crisis económica.

Al mismo tiempo, se apoyó la habilitación social de más de 17 mil familias a través del programa Acción, que interviene en el fortalecimiento de las habilidades de autoestima, autocuidado, relaciones interpersonales y proyección con el objetivo de disminuir su situación de pobreza y vulnerabilidad. Similarmente, con el programa Acción Local se apoyó el fortalecimiento de la cohesión social de 71 comunidades, incorporando nuevos territorios en el trabajo del fortalecimiento de sus relaciones comunitarias.

Además, el FOSIS orientó y apoyó a quienes viven en mayor vulnerabilidad, acompañándolos en sus trayectorias de participación en el programa Familias como parte de la Red de Protección Social del Gobierno. Durante el período se logró acompañar y atender a cerca de 178 mil familias de todo Chile, conectándolas con la red de beneficios del Estado, sobre todo en un momento de pandemia, donde se transformó en uno de los principales apoyos a las familias que vivieron en primera persona las consecuencias de la crisis sanitaria y económica que afecta al país.

Asimismo, junto a equipos técnicos del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y de los municipios a lo largo de todo Chile, el FOSIS promovió la alimentación saludable y entregó mejoras habitacionales a las familias más vulnerables del país. Se aportaron soluciones de vivienda para 13 mil familias a través del Programa Habitabilidad y se otorgaron herramientas de auto provisión de alimentos a 15 mil familias en todo Chile gracias al programa Autoconsumo, actualmente Programa de Apoyo a la Seguridad Alimentaria.

Por último, la institución benefició a más de 111 mil familias de la región de Aysén con el subsidio de calefacción, aportando el monto de \$100.000 a las familias en los meses de marzo, aportando a lograr el objetivo de enfrentar de mejor manera el duro invierno en una zona de bajas temperaturas.

Esto y más fue el trabajo que ha desarrollado el Fondo de Solidaridad e Inversión Social durante este período, aportando en lo construido durante los 30 años del servicio y fortaleciendo su sello, poniendo siempre en el centro de su acción a las personas, familias y comunidades más vulnerables del país. Durante el mandato del Presidente Sebastián Piñera y el trabajo conjunto desarrollado con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el

FOSIS es un servicio que continúa aportando a un mejor Estado, entregando más y mejores oportunidades para que las personas, familias y comunidades más vulnerables del país tengan un mejor futuro.

## **1.6 Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS)**

El Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS fue creado en febrero de 2010, luego de la promulgación de la Ley N° 20.422 que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. A partir de ese gran hito para Chile, durante doce años, tanto el Servicio como el país en su conjunto, se han planteado un enorme desafío: promover la igualdad de oportunidades, inclusión social efectiva, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad.

Durante el periodo de Gobierno 2018-2021, se ha trabajado intensamente en promover el desarrollo integral de las personas con discapacidad, en todos los ámbitos y etapas de su vida, de manera que puedan lograr una efectiva inclusión social acorde a sus proyectos de vida. Para esto, SENADIS, ha implementado 14 Programas Sociales, ejecutado más de 4000 proyectos y ha beneficiado a más de 50.000 mil personas. Asimismo, se han realizado múltiples acciones de promoción de derechos de las personas con discapacidad, generación de información, gestión y coordinación intersectorial, gestión del conocimiento y estrategias de inclusión social.

Durante este periodo se implementó el Plan Nacional de Calificación y Certificación de la discapacidad, para garantizar un acceso eficiente y eficaz al proceso, con el objetivo de incrementar el Registro Nacional de Discapacidad (RND). En este marco, se realizaron diversas acciones para mejorar y agilizar el proceso de certificación, se generaron documentos técnicos, se capacitó a los actores relevantes del proceso y se implementó la campaña comunicacional “Mi Decisión, Mi Credencial: Súmate al Registro Nacional de la Discapacidad”.

Gracias a un trabajo de colaboración entre SENADIS y FONASA, se anunció la codificación de Terapia Ocupacional, prestación que no tenía cobertura y que, en el caso de las personas con discapacidad que tengan RND, no tendrá tope anual. Similar medida se adoptó para las prestaciones Kinesiología y Fonoaudiología en la Modalidad Libre Elección. Se estima que son más de 423 mil las personas con discapacidad que hoy se encuentran registradas en el RND que se verán beneficiadas.

Por primera vez se incorporó la rehabilitación infantil en la estrategia de Centros Comunitarios de Rehabilitación, CCR. Para ello, se reformuló el programa CCR de Senadis y durante este periodo de Gobierno se han implementado 140 proyectos de rehabilitación.

Desde agosto 2019, se inició la implementación del Programa Modelos de Residencias para Adultos con Discapacidad, que busca solucionar la necesidad de cobertura para adultos con discapacidad y dependencia entre 18 y 59 años que se encontraban en residencias de SENAME, traspasando su atención a SENADIS. Por primera vez desde el Estado se está visibilizando esta realidad. El programa se inició beneficiando a 807 personas, con un presupuesto aproximado de 2 mil millones de pesos; y, al término de este Gobierno se han beneficiados a 1068 residentes, con un presupuesto de más de 8 mil millones de pesos, permitiendo instalar un modelo residencial basado en el enfoque de derechos humanos.

En el ámbito de Educación Superior, el Programa de Apoyos a estudiantes con discapacidad en Instituciones de Educación Superior ha beneficiado en forma directa a 2350 estudiantes a nivel nacional, con un financiamiento superior a 4mil millones de pesos, lo que contribuyó a disminuir las barreras que enfrentan para participar en los procesos de aprendizaje.

En el ámbito de inclusión laboral, se desarrolló el programa de apoyo al cumplimiento de la Ley de Inclusión Laboral, logrando capacitar a 550 organizaciones públicas y privadas, con el objetivo de apoyarlas en la generación de procesos inclusivos para la contratación de personas con discapacidad.

Asimismo, con los Ministerio del Trabajo y Ministerio de Hacienda se han realizado las evaluaciones de cumplimiento de la Ley N°21.015 a las entidades privadas, desde la entrada en vigencia de la Ley. SENADIS lideró un proceso donde, además de los datos cuantitativos de reporte que entregan las instituciones públicas, se realizaron entrevistas grupales, entrevistas en profundidad y una consulta pública donde participaron más de 600 personas con discapacidad, familiares y/o representantes de organizaciones.

En lo que respecta al sector público, gracias al trabajo coordinado con la Dirección Nacional del Servicio Civil, se ha implementado el reporte de las entidades públicas al cumplimiento de la Ley 21.015 y la entrega de razones fundadas en caso de incumplimiento. Este trabajo ha permitido contar anualmente con reportes de SENADIS y el Servicio Civil, que indican los avances en cumplimiento de la cuota legal de contrataciones de personas con discapacidad dentro del Estado.

A través de la Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo, EDLI, se ha impulsado y fomentado la gestión inclusiva a nivel comunal en Chile, logrando una cobertura del 52% a nivel nacional, esto quiere decir que 180 Municipios de Chile han incorporado la variable inclusión en beneficio de las personas con discapacidad.

En materia de accesibilidad, junto al Servicio Civil implementamos “Preparados para Incluir”, iniciativa consistente en 3 cursos e-learning gratuitos para funcionarios públicos y municipales, lo que ha permitido capacitar a más de 2 mil funcionarios en temáticas como accesibilidad universal, normativas de accesibilidad en edificación y urbanismo y acceso a la información y comunicación para la inclusión de personas con discapacidad. Esta iniciativa, durante el año 2021 resultó ganadora del premio internacional Zero Project 2022 de accesibilidad, como una de las 76 iniciativas más innovadoras en materia de accesibilidad.

También, queremos destacar la elaboración y difusión de la Guía de Gestión Inclusiva para funcionarios públicos 2022, que tiene por objetivo favorecer la incorporación del enfoque de inclusión de la discapacidad en el Estado, para garantizar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Para el final hemos dejado el relato del mayor desafío que hemos tenido que enfrentar durante este Gobierno, la pandemia sanitaria global a causa del coronavirus COVID-19. Desde SENADIS, impulsamos una serie de acciones para apoyar a las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores. Se conformó una mesa de trabajo intersectorial con representantes de organizaciones sociales, instituciones públicas, organismos internacionales y academia, con el fin de contribuir a mejorar la gestión de la emergencia y que se incorporaran los requerimientos y necesidades de las personas con discapacidad y sus familias.

Entre las acciones impulsadas por la mesa, se puede destacar un set de documentos y afiche con recomendaciones para la atención a personas con discapacidad en los servicios de salud durante la pandemia por COVID-19, y un documento sobre recomendaciones y buenas prácticas en salud mental destinadas a residencias de personas con discapacidad en tiempos de COVID-19.

Para resguardar la salud de las personas con discapacidad en residencias, establecimos un estricto protocolo, además de un contacto diario con cada residencia y reporte, y una transferencia adicional de recursos por 410 millones de pesos para requerimientos asociados a la emergencia sanitaria.

Adicionalmente, en diciembre 2020 se transfirieron 327 millones de pesos provenientes del Fondo gubernamental para apoyar a las organizaciones de la sociedad civil, a 20 residencias en convenio con SENADIS y 21 organizaciones ejecutoras del programa Tránsito a la Vida Independiente modalidad colectiva, para compra de Elementos de Protección Personal (EPP) y artículos de higiene.

Además, implementamos residencias transitorias, en colaboración con la Fundación Simón de Cirene, con el objetivo de habilitar, preventivamente,

lugares de apoyo, con servicios básicos de atención y cuidado, para poder enfrentar situaciones de emergencia crítica en las residencias, debido a un alto número de personas contagiadas de COVID-19.

Se realizaron gestiones con el Ministerio Secretaría General de Gobierno y Presidencia para que las vocerías oficiales realizadas desde La Moneda se transmitan con intérprete de lengua de señas chilena, para resguardar el derecho al acceso a la información de las personas sordas.

También se realizó un trabajo coordinado con el Ministerio de Interior y Seguridad Pública para que fueran considerados los requerimientos de las personas con discapacidad en los permisos de desplazamiento. Así, se estableció un permiso temporal para personas con trastornos del espectro autista, o con discapacidad intelectual o mental en general, y un permiso para cuidadores/as de personas con discapacidad que requieren asistencia.

Implementamos la línea telefónica gratuita 800-000-058 “Conectados al Cuidar”, de orientación y acompañamiento, en el contexto de la emergencia sanitaria, para las personas con discapacidad y sus cuidadores. Para la comunidad de personas sordas, habilitamos en nuestro sitio web el sistema Vi-sor Web, tecnología de acceso a la información que permite comunicarse con nuestras Direcciones Regionales a través de un intérprete de lengua de señas en línea.

Estos son solo algunos ejemplos del trabajo realizado durante este periodo de Gobierno, con el propósito de avanzar decididamente hacia una sociedad más inclusiva y respetuosa de los derechos de las personas con discapacidad. Necesitamos generar un cambio cultural respecto a la discapacidad, avanzando hacia una mirada positiva y desde un enfoque de derechos. Visibilizar la inclusión es fundamental para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias, ellos son el centro de nuestro trabajo.

## **1.7 Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI)**

### **Resumen Ejecutivo**

La Corporación Nacional de Desarrollo Indígena es el organismo encargado de promover, coordinar y ejecutar la acción del Estado en favor del desarrollo integral de las personas y comunidades indígenas, especialmente en lo económico, social, cultural y de impulsar su participación en la vida

nacional, a través de la coordinación intersectorial, el financiamiento de iniciativas de inversión y la prestación de servicios a los ciudadanos.

A continuación, se presentan los principales avances logrados en los últimos 4 años materializados en la entrega de soluciones basadas en el diálogo, el reconocimiento y el progreso en áreas tan importantes como la institucionalidad, el desarrollo económico, la promoción de la cultura y la incorporación de procedimientos y modernización de servicios involucrados en materias indígenas como lo es CONADI.

## **Antecedentes**

A marzo del 2018, los pueblos indígenas del país presentaban carencias expresadas en materias institucionales, económicas, sociales y culturales, que requerían llevar a cabo acciones para fortalecer el desarrollo y mejorar la calidad de vida, tanto de las comunidades rurales como de la población indígena urbana.

Los pueblos indígenas en general se encuentran al 2018 en una condición de rezago, con menos acceso a oportunidades, mayor pobreza y vulnerabilidad respecto del resto de los chilenos. Los datos de la encuesta Casen del 2015 eran claros al respecto, pero también hay que destacar que la brecha entre población indígena y no indígena se ha ido estrechando. Ello es parte de un rápido progreso en la situación vital de la población indígena. Así, por ejemplo, en 2006 el 44% de esa población vivía en situación de pobreza por ingresos, mientras que en 2015 esa cifra se había reducido al 18,3% (pero aun significativamente superior al 11% de la población no indígena). Parte de esta injusta brecha se debe a la discriminación que por mucho tiempo vivieron los pueblos indígenas, la que se ha ido corrigiendo gradual, pero insuficientemente.

Los datos, sin embargo, reflejan sólo una parte de la complejidad de la relación del Estado con los pueblos indígenas, con sus extendidas raíces históricas que encierran conflictos, violencias e injusticias seculares aún no reconocidas ni reparadas suficientemente. Ello se manifiesta con particular fuerza en la Araucanía, cuya ocupación por el Estado chileno durante la segunda mitad del siglo XIX dio origen a problemas de muy difícil solución, no menos en lo referente a la propiedad de la tierra.

No existe consenso respecto de la cuantía de la reivindicación en tierras que el pueblo mapuche exige al Estado. Sin embargo, utilizando los títulos de merced pendientes al 2014 se estimaba en 45.000 hectáreas, lo que ya ha sido ampliamente superado. Ello revela la necesidad de determinar la magnitud de las demandas pendientes.

Todo esto hacia imperioso enfrentar en todas sus facetas la situación tanto de los pueblos indígenas en general, como del pueblo mapuche y La Araucanía en particular, mediante la acción programática de la corporación.

## **Principales medidas implementadas durante el periodo 2018-2022:**

### **Fondo de Tierras y Aguas Indígenas**

Durante el periodo 2018 2021, respecto al Fondo de Tierras y Aguas Indígenas, se ejecutaron el 17 y el 18 Concurso Subsidio para la Adquisición de Tierras por Indígenas, los cuales lograron un total de 2.150 familias beneficiadas, con una inversión total de 57 mil millones repartidos a lo largo del país, las cuales pueden ser adquiridas en forma individual, como parte de una comunidad o como comunidad.

En tanto, a través del artículo 20 letra B se beneficiaron 63 comunidades indígenas con compras de tierras, apoyando directamente a 3.998 familias, la inversión llegó a 92 mil millones de pesos, logrando adquirir 27.202 hectáreas.

En este mismo fondo, se suscribieron convenios por un monto de 96 mil millones de pesos, con Municipios y Gobernaciones de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Biobío, La Araucanía y Los Lagos, además de convenios con Fosis, la Comisión Nacional de Riego e Indap, para dotar de riego y 800 pozos profundos a comunidades indígenas, y así, hacer más fácil la productividad de las tierras, siendo este monto una cifra récord en inversión en esta materia, llegando a beneficiar de forma directa a cerca de 30 mil familias indígenas.

Año 2019, convenios de riego por un monto de M\$18.308.567.

Año 2020, convenios de riego por un monto de M\$22.313.985.

Cabe destacar, que en diciembre del 2020 se lanzó el 18 Concurso Subsidio para la adquisición de tierras para indígenas, a raíz de la pandemia del Covid 19, se realizó todo el proceso por primera vez en la historia de la Corporación de manera online.

### **Programa de Información de Derechos Indígenas PIDI**

Respecto a la atención al público en zonas de difícil acceso, destaca que desde el año 2018 a la fecha, el Programa Promoción e Información de los

Derechos Indígenas (PIDI), creció en cobertura, pasando de estar presente en 22 comunas a 34 comunas de nuestro país, agregando espacios de atención en 6 regiones nuevas, subsanando en parte la deficiencia de cobertura territorial de la institución de la actual Ley 19.253.

Durante este gobierno fueron atendidas 197.567 personas indígenas por los espacios PIDI, siendo el trámite más frecuente consultado por los usuarios el certificado de calidad indígena, que durante este periodo a propósito de la pandemia fue modernizado, siendo posible su realización de manera completamente online.

## **Programa Chile Indígena**

Desde el 2018 al 2022 el Programa Chile Indígena Fase II de CONADI trabajó con comunidades indígenas rurales de las Regiones de: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Biobío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos; además de asociaciones indígenas urbanas de la Región Metropolitana. El objetivo del Programa es entregar recursos para promover la participación y el desarrollo con identidad de los pueblos originarios del país, realizando acciones para mejorar las condiciones de vida, en base al respeto y consideración de sus culturas, de sus saberes tradicionales y su cosmovisión.

Durante el periodo que abarca desde el año 2019 hasta el 2021, se han desarrollado más de 2600 iniciativas y proyectos vinculados a temáticas de capacitación, economía indígena, cultura, infraestructura comunitaria, apoyo al funcionamiento de mesas territoriales, entre otros, con un monto total de inversión de \$12.010.653.068, beneficiando a más de 1.600 organizaciones indígenas que participaron del programa.

## **Unidad de Cultura y Educación**

En materia de cultura y educación, 25 mil indígenas aprendieron sus lenguas originarias a través de talleres efectuados por el gobierno y cerca de 10 mil niños indígenas de entre 0 y 5 años recibieron enseñanzas de 110 educadoras tradicionales y educadoras de lengua y cultura indígena (ELCI) en jardines infantiles, además se lanzaron 8 concursos durante este periodo para financiar iniciativas de arte y cultura indígena.

## **Fondo de Desarrollo Indígena**

El Fondo de Desarrollo Indígena de Conadi, durante estos cuatro años apoyó al emprendimiento indígena, urbano y rural, con una inversión directa de \$2.271 millones de pesos, se financiaron 1.025 iniciativas económicas lideradas y desarrolladas por personas y comunidades indígenas, destacando el apoyo a la actividad agropecuaria del Tamarugal; el apoyo al

emprendimiento indígena en la macrozona central; y los concursos públicos de apoyo al turismo en el Biobío, Araucanía y Los Ríos.

En tanto, en la línea de apoyo a predios adquiridos por la Corporación se invirtieron \$3.628 millones de pesos, impactando en al menos 5.867 personas con proyectos de equipamiento básico predial, para así hacer productivas las tierras indígenas.

A través del Programa de Turismo y Pueblos Indígenas, se potenció el turismo de intereses especiales en la identidad cultural, histórica y ambiental del mundo rural, valorando su calidad escénica-ambiental, de manera de fortalecer la autenticidad y comercialización de las experiencias de turismo indígena de país, para lo cual el 2020 se apoyó a toda la oferta actual con un convenio de 60 millones para generar una imagen (material audiovisual) del turismo indígena para incorporar a los portales oficiales de Sernatur.

Además, se invirtieron 300 millones de pesos en infraestructura, equipamiento y estudios para implementar el “Sello de Turismo Indígena”, para lograr altos estándares de calidad en sus servicios y un trabajo comunitario y articulado entre sus socios. De forma individual se capacitaron más de 100 personas en “MarketReady para Turismo Indígena” metodología adaptada a Chile por la Subsecretaría de Turismo.

## **Pueblo Chango**

Tras un largo trabajo de recopilación histórica e investigación, con fecha 17 de octubre de 2020 se reconoció la existencia del pueblo Chango, como el décimo pueblo indígena de Chile, ello con el fin de reconocer su cultura, su tradición, su historia, su vigencia, y que también se les permita acceder a los beneficios que otorga la Ley Indígena, incluyendo el acceso a los fondos de tierras, aguas, cultura, educación y desarrollo de CONADI, así como de los convenios con Indap, Junaeb, Sernatur, ProChile, Bienes Nacionales y la Comisión Nacional de Riego, entre otros.

## **Escaños reservados**

Uno de los hitos de participación política indígena más importantes de la historia se registró con fecha 23 de julio de 2020, cuando se publicó la ley 21.298 que modificó la carta fundamental para reservar escaños a representantes de los pueblos indígenas en la convención constitucional, fijando en 17 escaños, que se reparten de la siguiente manera 7 para los Mapuche, 2 para los Aymara, 1 para Quechuas, 1 para los Atacameños, 1 para los Changos, 1 para los Diaguitas, 1 para los Collas, 1 para los Rapa Nui, 1 para los Kawashkar y 1 para los Yagán, creando un padrón electoral especial en base a los registros que maneja la Conadi, Junaeb y el Registro Civil, asegurando con esto que los indígenas pudieran elegir sus

representantes para la convención constitucional, inscribiéndose para votar o ser candidatos con el trámite de acreditación de calidad indígena en Conadi.

## **Elección de Consejeros Indígenas**

En tanto, también en materia de participación política, el 5 de diciembre de 2021 se realizó el proceso de consulta para proponer consejeros indígenas ante CONADI, para elegir a los 8 consejeros (cuatro mapuche, un aymara, un atacameño o LikanAntai, un rapa nui y uno con domicilio en un área urbana del territorio nacional). En esta oportunidad, de los 8 candidatos que obtuvieron la mayoría de los votos, 5 son mujeres, quienes ahora se encuentran en un proceso administrativo en que el Presidente de la República los nombrará oficialmente como Consejeros Nacionales de CONADI, teniendo a su cargo definir la política de la institución y velar por su cumplimiento.

## **Programa Defensa Jurídica:**

Corresponde a un servicio de atención jurídica gratuita que ofrece orientación, asesoría y defensa jurídica a las personas, comunidades y asociaciones indígenas del país, asumiendo cuando así se le solicite, la defensa jurídica de los indígenas y sus comunidades en conflictos sobre tierras y aguas indígenas, es decir, sobre las cuestiones a que diere lugar el dominio, posesión, división, administración, explotación, uso y goce de tierras indígenas, y los actos o contratos a que se refieran o incidan en ellas, y en que sean parte o tengan interés indígenas. Este año 2021, se ha implementado CERO FILAS PDJ, que permite realizar consultas online.

El Programa Defensa Jurídica, comprende las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Metropolitana, del BioBío, de la Araucanía, de los Ríos, de Los Lagos y de Aysén. En la Región de la Araucanía, se cuenta con 1 oficina central y 8 centros comunales. Entre los años 2018 al 2021 el programa ha efectuado 39.057 atenciones y tramitado 2.691 causas en sus 29 puntos de atención.

## **Registro Público de Tierras**

El año 2018 se inició el proyecto de actualización y mejora de la base datos RPTI. En dicho proyecto se trabajó directamente con los libros de inscripciones del RPTI, con el objetivo de completar y mejorar la base de datos obtenida el año 2017, para un estimado de 100.000 registros. Se elaboró un catálogo inicial de libros y registros en base a los índices, y luego se procedió a realizar un trabajo de revisión y digitación de datos para completar la base de datos obtenida el año anterior.

Actualmente el Sistema RPTI V3 del Registro Público de Tierras Indígenas posee un total de 112.000 Registros aproximadamente, que abarca nuestra competencia territorial desde las Regiones del Ñuble a Los Lagos. Durante el año 2021 hemos respondido aproximadamente 4.000 solicitudes de trámite tanto a través de nuestras oficinas de atención como también de forma electrónica.

Durante el año 2021 se comenzó a trabajar en la puesta en marcha del Sistema de Trámites del Registro Público de Tierras Indígenas que nos permitirá emitir los certificados de inscripción en nuestro Registro mediante firma electrónica avanzada el cual se encontrará operativo a comienzos del año 2022.

### **Calidades indígenas**

En enero 2021, en el marco de la Agenda Digital 2020, se dispuso la Acreditación de la Calidad de Indígena mediante canal digital (SIMPLE) facilitando el acceso y evitando la exposición de las personas. A la fecha se han recepcionado 49.585 solicitudes por esta modalidad, disminuyendo las recibidas por canales presenciales.

En enero 2021, en el marco de la Ley N° 21.273, se dispuso la Acreditación de la Calidad de Indígena del Pueblo Chango. A la fecha, se han recepcionado 691 solicitudes, de las cuales 510 se han realizado por modalidad digital (SIMPLE).

En marzo 2021, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 21.298, fue utilizado como el principal registro de personas indígenas del país para elaborar el Padrón Electoral para Reservar Escaños a representantes de los Pueblos Indígenas en la Convención Constitucional, informando 1 millón 200 mil registros al SERVEL.

### **Estudios y modernización de Sistemas y Bases de datos**

En el período se llevaron a cabo una serie de contratos con el objetivo de modernizar los servicios de CONADI mediante la generación de bases de datos y mejoramiento de los sistemas digitales en áreas como el Registro Público de Tierras, el Sistema Integrado de Información de CONADI (SIIC), el desarrollo de herramientas del “Sistema de Información Territorial Indígena”(SITI), el sistema de seguimiento de programas y proyectos (SSPP), las bases de datos del Software de Comunidades y sistemas de postulación online a concursos para personas y comunidades indígenas por un monto de 435 millones de pesos.

## **Digitalización**

Finalmente, en el ámbito de Digitalización del Estado, la Corporación dispuso 77 concursos públicos mediante modalidad digital e híbrida, destacando la postulación en línea del Subsidio para la Adquisición de Tierras para Indígenas, donde se recibieron más de 45 mil presentaciones, superándose la meta presidencial de disponer a la ciudadanía más del 80% de los trámites ciudadanos del Servicio.

## **1.8 Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)**

El Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, fue creado bajo la Ley N°19.828 del 17 de septiembre de 2002, como un Servicio Público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se encuentra sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, siendo su principal función contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores del país.

Durante sus 19 años de existencia, SENAMA ha cumplido un rol central al hacer visibles los efectos del acelerado envejecimiento de la población en Chile, y sus características particulares que han llevado a desarrollar nuevas políticas públicas dirigidas a la prevención de la dependencia y a la promoción de un envejecimiento activo e inclusivo. El incremento de esta población plantea fundamentalmente un desafío en relación a la necesidad de un cambio cultural que nuestra sociedad debe lograr para la integración y pleno desarrollo de las personas en todas las etapas de la vida.

En este contexto, la Política de Envejecimiento Positivo, que responde a uno de los compromisos del Programa de Gobierno 2018 - 2021, es una respuesta a este fenómeno sociodemográfico que tiene como objetivo alcanzar la transversalidad del envejecimiento y la vejez en todos los servicios del Estado. Esta propuesta se desarrolla a través de 4 ejes de trabajo: Eje Saludable, Eje Seguro, Eje Participativo y Eje Institucional; de los cuales, sus principales avances se señalan a continuación.

### **Eje Saludable**

Este eje se relaciona con todas aquellas acciones destinadas a avanzar en la protección de la salud funcional, generando las condiciones para retrasar la dependencia física y mental de las personas mayores y fortalecer la red de apoyo socio-sanitaria para este grupo etario.

Los principales resultados asociados a este eje son los siguientes:

---

- Lanzamiento de la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030, el que representa el hito de inicio del trabajo de la ONU respecto a esta temática en el continente. En este contexto, nuestro país elaboró el Plan Nacional de Salud Integral para las Personas Mayores, el que regirá las acciones por los próximos diez años.
- Desarrollo de la implementación del proyecto piloto ICOPE Chile, impulsado por SENAMA y MINSAL, que busca contribuir al diseño del modelo sociosanitario nacional para el cuidado de personas mayores.
- Formación y certificación de cuidadores/as de personas mayores mediante los componentes de la Plataforma NODO; la elaboración del Manual de Apoyo a la Certificación de Cuidadores/as, en colaboración con MINSAL y la Universidad SEK; la colaboración con el estudio “Mercado y Competencias para el Cuidado de las Personas Mayores con Dependencia en Chile”, presentado por CEVE-UC y MICARE; y la facilitación del proyecto Mujeres Emplea “Reintegración Económica Sostenible de Mujeres Jóvenes en Chile”.
- Implementación de protocolos y medidas especiales para ELEAM, CVT y Centros Diurnos con el fin de prevenir contagios de COVID-19.
- En el contexto de la pandemia por COVID-19, se gestiona la entrega gratuita de elementos de protección personal para trabajadores de todos los ELEAM del país; se realizan testeos preventivos; monitoreo permanente de la situación a través de plataforma de registro de información de casos COVID-19 en residencias; entre otros.
- Activación de 19 Residencias Espejo Transitorias para enfrentar la pandemia por COVID-19, a fin de acoger y ayudar en la recuperación de más de 500 personas mayores con algún grado de dependencia bajo responsabilidad de un ELEAM.

Finalmente, es importante destacar que la inversión pública en materia de cuidados sociosanitarios en el periodo 2018-2021, efectuada a través de los diferentes programas y servicios provistos por SENAMA, logró una cobertura anual promedio de más de 11.500 personas mayores en situación de vulnerabilidad y con diferentes niveles de dependencia, con una inversión total de MM\$82.359. Los programas referidos son el Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor, con sus dos componentes: Condominios de Viviendas Tuteladas (CVT) y Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM), Fondo Subsidio ELEAM, Centros Diurnos y finalmente la transferencia que se realiza a los establecimientos de la Corporación Nacional de Protección a la Ancianidad (CONAPRAN).

## **Eje Seguro**

Este eje apunta a todas aquellas medidas destinadas a mejorar las pensiones y fortalecer los cuidados para asegurar la dignidad y calidad de vida en la vejez.

Los principales resultados asociados a este eje son los siguientes:

- Entre los años 2018 y 2021, SENAMA logró ampliar la oferta de Centros Diurnos para el Adulto Mayor hasta abarcar 107 comunas del país, mediante el financiamiento de proyectos en 104 Centros Diurnos Comunitarios y el financiamiento de la operación de 5 Centros Diurnos Referenciales. Respecto a estos últimos, se sumaron a los Centros de Temuco y Chillán que comenzaron a operar el año 2018, los Centros de Talca, Punta Arenas y Antofagasta.
- Por parte de los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM), durante el periodo de Gobierno se inauguraron residencias en las comunas de Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rengo y Valdivia. De esta forma, se logra finalizar el año 2021 con 19 ELEAM en operación en distintas regiones del país.
- Finalmente, en el contexto de los Condominios de Viviendas Tuteladas (CVT) se incorporaron 7 nuevos dispositivos a nivel nacional: Quillota, El Tabo y Marchigüe durante el 2018; Nacimiento y Castro durante el 2019; Quellón el 2020 y Punta Arenas el año 2021. Así se logró ampliar la cobertura del programa y finalizar el año 2021 con 55 CVT en operación.

## **Eje Participativo**

Este Eje del Programa de Gobierno está orientado a promover oportunidades y espacios de participación real de las personas mayores en la vida social, laboral y educativa, entre otras, a fin de vivir una vida plena y activa.

Los principales resultados asociados a este eje son los siguientes:

- Un total de 199 municipios chilenos forman parte de la Red Mundial de Ciudades Amigables de la OMS.
- A través del Fondo de Mejora Local del programa de Comunas Amigables, se han financiado 75 proyectos por medio de concursos públicos realizados los años 2020 y 2021, los cuales han sido o serán implementados en 66 comunas de las 16 regiones del país.
- Realización el año 2020 de Diálogo Ciudadano en el que participan 256 dirigentes, a propósito de distintas temáticas vinculadas a la pandemia por COVID-19.
- Apoyo técnico en el contexto de la Mesa Transversal de Representantes de Organizaciones de y para Personas Mayores.
- Realización de las Encuestas Nacionales de Inclusión y Exclusión Social de las Personas Mayores en Chile.
- El Programa Piloto “Formación Inicial en Guiado e Informador Turístico para Personas con Discapacidad y Personas Mayores” finaliza el año con 77 beneficiarios que aprobaron el plan formativo.

## **Eje Institucional**

Este eje busca fortalecer a SENAMA a través de una reestructuración organizacional que involucre aspectos técnicos, profesionales y presupuestarios para la conducción eficiente del Servicio y un accionar acorde con la realidad del envejecimiento en nuestro país.

Los principales resultados asociados a este eje son los siguientes:

- Adscripción de SENAMA al Sistema de Alta Dirección Pública, proveyendo por primera vez el cargo de Director Nacional y los cargos de Jefe de División a través de este sistema.
- Formulación y actualización de las Orientaciones Estratégicas para el Envejecimiento en Chile 2021-2023, trabajo que implicó la coordinación de un trabajo con todos los ministerios del Poder Ejecutivo, con el Poder Judicial y el Legislativo por parte del Estado, además de la Academia, Sociedad Civil y personas mayores, con el fin de crear una política nacional de envejecimiento que pueda ser implementada a través de acciones concretas y planes de trabajo a corto, mediano y largo plazo.
- A fin de dar cuenta del estado de avance en relación al Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (2002), los países de la región se encuentran elaborando el cuarto examen y evaluación quinquenal, instancia que permitirá también medir el progreso en cuanto al cumplimiento de otros acuerdos regionales. En este contexto, SENAMA facilita información respecto a su oferta programática y el trabajo de coordinación en torno a la elaboración de las Orientaciones Estratégicas para el Envejecimiento en Chile.
- SENAMA inició un estudio sobre las acciones del Estado de Chile en torno a la Convención de Derechos Humanos de las Personas Mayores (CIPDHPM) con el fin de establecer una línea base para realizar el seguimiento permanente de los avances en la protección, promoción y garantía de derechos de las personas mayores a nivel nacional.
- Suscripción de convenio de colaboración entre SENAMA y MINSAL, a fin de ejecutar el Plan Nacional de Regularización y Acompañamiento a ELEAM sin Autorización Sanitaria y el diseño para la implementación del Modelo Sociosanitario de servicios orientados a personas mayores.
- Creación de la Unidad de Derechos Humanos y Buen Trato y de la Unidad de Supervisión y Gestión ELEAM.
- Creación del área de Supervisión dentro de la Unidad de Supervisión y Gestión ELEAM, contexto en el cual se desarrollan jornadas de difusión, se realizan diagnósticos en tres regiones del país y se comienzan a establecer vínculos con ELEAM sin autorización sanitaria.

## **1.9 Instituto Nacional de la Juventud (INJUV)**

Contribuir en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos

vulnerables, promoviendo la movilidad e integración social. Asimismo, deberá velar por la coordinación, consistencia y coherencia de las políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, a nivel nacional y regional y evaluar los estudios de preinversión de los proyectos de inversión que solicitan financiamiento del Estado para determinar su rentabilidad social de manera que respondan a las estrategias y políticas de crecimiento y desarrollo económico y social que se determinen para el país.

## **Servicio Instituto Nacional de la Juventud. Avances de la Gestión 2021**

Promover el desarrollo integral de las juventudes del país, recogiendo y relevando sus diversidades, fomentando la inclusión social desde una perspectiva de derechos y de integración en la oferta pública, a través de mecanismos descentralizados de participación activa y sostenida en el tiempo. Esto mediante el diseño e implementación de políticas, planes y programas acordes a tres ejes estratégicos de acción: a) Desarrollo físico-mental; b) Desarrollo vocacional- laboral y; c) Desarrollo cívico- social; la realización de estudios de la realidad juvenil y su apropiada difusión; y la coordinación intersectorial con agentes públicos y privados relacionados con dichas temáticas.

El INJUV orienta su trabajo a las y los jóvenes de entre 15 y 29 años, coordinando las políticas públicas de juventud que se originan en el Estado. Asimismo, genera programas que fomentan la inclusión y participación social, el respeto de sus derechos y su capacidad de poder de decisión y responsabilidad.

Actualmente, el Servicio cuenta con 268 funcionarias y funcionarios a nivel nacional, incluyendo a las y los colaboradoras/es PNUD. Asimismo, INJUV mantiene presencia a nivel nacional a través de sus 16 Direcciones Regionales. Su presupuesto anual para el año 2022 es de \$7.454.255.000.

Producto de la contingencia nacional y mundial debido a la pandemia, se adaptaron las actividades institucionales a formatos online, poniendo esfuerzos en desarrollar una oferta programática atractiva, para mantener la participación de los beneficiarios/as.

Entre los principales avances programáticos logrados en el periodo, se destaca el posicionamiento del INJUV como actor relevante en organizaciones que trabajan con voluntarios/as. Esto se potenció a través de la “Semana del Voluntariado”, convocando a más de 2.044 jóvenes y a más de 100 organizaciones de voluntariado de todo el país en actividades tales como: Seminario “voluntarios y activistas que impactan”; “capacitación en gestión del riesgo”, “Día Internacional del voluntario”, “Encuentro nacional de voluntarios” y “festival del voluntario”.

En el periodo, participaron más de 7 mil jóvenes de los trabajos voluntarios “Vive Tus Parques”, comprometidos con la conservación y protección del patrimonio natural impulsado por INJUV en las Áreas Silvestres Protegidas de CONAF. También se realizaron encuentros de trabajo en red y talleres de capacitación a 831 organizaciones de voluntariado, en las que participaron mil 836 jóvenes.

Además, se completó el Primer Catastro de Organizaciones de Voluntariado, en cuya elaboración participaron más de mil organizaciones, y la apertura de la plataforma de voluntariado INJUV <https://voluntariado.injuv.gob.cl/>, que reúne las ofertas de voluntariado para jóvenes en todas las regiones del país.

La línea de fondos Acción Joven 2018-2022 entregó recursos a 1.325 organizaciones de la sociedad civil para generar iniciativas desde y para los jóvenes, con el fin de fortalecer el tejido social y el desarrollo comunitario, por un total de 2 mil 337 millones. Entre las líneas de financiamiento se encuentran los fondos: “Fondo Participa”, “Fondo Raíces”, “Fondo Inclusivo”, “Fondo Comunitario”, “Fondo Participa Dos” y “Fondo Voluntariado”, distribuidos en todas las regiones del país, en más de 100 comunas.

Entre los principales logros del periodo, destaca el lanzamiento del Programa Hablemos de Todo, plataforma que busca informar respecto a temáticas de interés de jóvenes en bienestar físico y mental para la toma de mejores decisiones. Más de 5mil jóvenes participan en los Encuentros Regionales para definir las temáticas que tratará el Programa en cada región. A su vez, más de 3.500 jóvenes participaron en talleres y charlas para promover el bienestar físico y mental. Asimismo, cerca de 60 mil usuarios/as visitaron el sitio web <https://hablemosdetodo.injuv.gob.cl/>.

El mayor hito en materia de estudios fueron el diseño y desarrollo de la Novena y Décima Encuesta Nacional de Juventud. En el año 2019, se dieron a conocer los resultados de la Novena Encuesta Nacional de la Juventud (ENJ), esfuerzo significativo del INJUV para contar con datos precisos, actualizados y pertinentes, aportados por 9.700 jóvenes encuestados en todo Chile. Esto arroja una fotografía confiable para entender cuáles son las necesidades y problemas de las juventudes en temas que abarcan las brechas en educación y acceso al trabajo, violencia en el pololeo, autonomía residencial y estilo de vida en general.

---

[1] La Transferencia Monetaria Base, al igual que las Transferencias Monetarias Condicionales, los Bonos por Logros y por Esfuerzo, forman parte del Programa Bonificación, Ley 20.595 el cual se financia con el mismo presupuesto, en el 2021 el aporte directo a transferencias fue de M\$ 48.126.113.- sin embargo el programa completo contó con M\$ 87.000.816-, este quedó establecido en la partida 21 capítulo 01 programa 05; Subtítulo 24 ítem 03 Asignación 010.

**Karla Rubilar Barahona**  
**MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) es un servicio del Gobierno de Chile que se relaciona con la Presidencia de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Fue creado en 1990 con el fin de financiar proyectos, programas y actividades que promovieran el desarrollo social. Hoy, el FOSIS contribuye a la superación de la pobreza y vulnerabilidad social de personas, familias y comunidades, a través del diseño, ejecución y asistencia técnica de programas sociales orientados a entregar oportunidades a quienes viven en situación de pobreza y vulnerabilidad; y el fortalecimiento del Ecosistema para la Superación de la Pobreza.

Durante el período 2018 - 2021 la dotación del FOSIS fue en promedio de 1.200 personas, distribuidas en 21 oficinas regionales, 19 provinciales y 1 oficina nacional. El presupuesto del período alcanza los M\$364.945.338.- el que fue distribuido anualmente en un 73% hacia inversión y soporte de programas, y un 23% al soporte de la institución. Para el año 2021 el presupuesto aprobado por Ley de Presupuesto fue de M\$84.660.469.-.

### Resultados de Gestión 2018 - 2021

En 2018 iniciamos un proceso para dar una mejor respuesta a las familias más vulnerables de Chile, buscando transformarnos en un servicio público que represente una nueva forma de hacer las cosas. Durante este período hemos acompañado la trayectoria de vida de las personas, familias y comunidades más pobres del país, entregando herramientas y oportunidades a través de nuestros programas y el trabajo con organizaciones estatales, de la sociedad civil y del sector privado.

En esa ruta, una de nuestras prioridades también fue poner a los usuarios y usuarias en el centro de la acción del FOSIS. Por eso, quisimos conocer con mayor profundidad su realidad, sus problemas, capacidades, sueños y experiencias, para apoyarlos de forma más directa y eficaz en sus vidas. En octubre del 2019, en el contexto del estallido social, contactamos telefónicamente a casi 4.000 usuarios de distintas regiones de nuestro país para acompañar y entender de la mejor manera cómo estaban viviendo ellos la situación país desde sus realidades. En 2020 impulsamos un Estudio de

Usuarios FOSIS y la primera encuesta a usuarios y usuarias del Programa Familias. Así, conocimos los grados de digitalización, satisfacción con servicios en sus comunas y estado de salud mental de miles de usuarios en todo Chile.

Con esta información, promovimos el traspaso de capacidades tecnológicas a las personas emprendedoras a través de nuestros programas, así como entrega de información y derivaciones de personas y familias que requirieran atención y apoyo en materia de salud mental. Estas acciones se han materializado desde la nueva Subdirección de Usuarios, estructura que nos permitió capacitar y fortalecer equipos a lo largo de todo el país, además de consolidar este foco de trabajo.

También avanzamos en contribuir a un Estado más cercano para las personas y decidimos tomar contacto directo con los usuarios y usuarias, lo que tradicionalmente se hacía a través de los ejecutores intermediarios. En 2020 personalizamos la atención, abriendo un canal de WhatsApp, a través del cual los usuarios y usuarias compartieron sus temores y dificultades para emprender, en un período que fue muy complicado para muchos de ellos. Esta herramienta también fue utilizada en la postulación a nuestros programas de emprendimiento, atendiendo a más de 10 mil personas en estos años, consolidándose como un espacio permanente de interacción y envío de información de interés para personas usuarias y exusuarias del FOSIS.

Otra de las iniciativas desarrolladas en esta línea es la Comunidad Emprendedora FOSIS, que en 2021 abrió sus puertas a más de 9 mil personas usuarias, ex usuarias y emprendedoras, que encontraron en este espacio oportunidades de capacitación, beneficios y la posibilidad de generar redes entre ellos. Asimismo, decenas de videos de testimonios y encuentros que servirán para compartir consejos, experiencias y entusiasmar a más personas a concretar sus sueños a través del emprendimiento.

Este esfuerzo de poner a los usuarios y usuarias en el centro ha sido valorado y reconocido por ellos mismos, y por tres años consecutivos nos han catalogado como una de las instituciones con mejor atención a usuarios y usuarias dentro del Estado.

Otra de las prioridades de este período fue la modernización y transformación digital, tanto de cara a la institución como a los usuarios y usuarias. La pandemia del COVID-19 golpeó fuertemente a las familias chilenas, en particular a las que viven en pobreza y como Estado tuvimos que repensar la forma en que proponíamos soluciones a sus problemas.

Desde 2020, como FOSIS adaptamos nuestros programas de emprendimiento a la nueva realidad, implementando las postulaciones

remotas. En los dos últimos años, más de 460 mil personas de todo el país postularon en el sitio web y a través de una línea 800 gratuita. Además, implementamos un nuevo asistente virtual en la web del FOSIS y WhatsApp para entregar orientación a distancia.

Nuestros programas también cambiaron. En todo el país, respetando las medidas sanitarias, invitamos a nuestros usuarios y usuarias a participar en nuestros programas online. En ellos, buscamos la manera de intervenir con familias en situaciones complejas en forma remota, y pusimos un foco en el abordaje del impacto de la pandemia con niños y niñas. Incorporamos además la entrega de herramientas para la digitalización de las personas emprendedoras, que les permitieron ampliar el alcance de sus negocios y modificar sus métodos de comercialización, migrando de lo presencial a plataformas de venta como WhatsApp, Instagram o Facebook.

Además, realizamos charlas abiertas, en colaboración con instituciones como BancoEstado Emprende, Transbank, CorreosChile y MallPlaza.

Estas iniciativas sentaron las bases para uno de los eventos más exitosos de este período: los CyberFOSIS, vitrinas digitales que, en total, sumaron a más de 2.400 personas emprendedoras de todo Chile, y en las 6 versiones realizadas acumularon ventas cercanas a los \$370 millones. A través de esta plataforma, los usuarios y usuarias pudieron incrementar sus ventas en épocas peak como el Día del Niño, Fiestas Patrias o Navidad.

Desde el FOSIS también nos sumamos a la política de Cero Papel, digitalizando procesos como tramitación y firma de documentos, oficinas de partes y compras públicas. Así, comprometidos con los lineamientos de Gobierno, nos transformamos en una organización moderna, hacia nuestros equipos de trabajo y hacia los miles de usuarios y usuarias que año a año forman parte de nuestros programas e iniciativas.

Una tercera prioridad durante este período para abordar la superación de la pobreza en Chile fue potenciar la innovación social. Dado que la pobreza es un fenómeno dinámico, nos propusimos buscar nuevas soluciones a los nuevos problemas vinculados con ella, convencidos de que los desafíos sociales se deben trabajar en cooperación con otros actores.

Con apoyo del Laboratorio de Gobierno y el Laboratorio de Innovación Pública UC creamos un espacio pionero en el Estado: Innova FOSIS, un programa de innovación pública que abre el Estado a la sociedad civil y la academia, consolidando un Modelo de Pilotaje. En cuatro distintas versiones, presentamos 12 desafíos, junto a ministerios y servicios socios, para abordar temáticas como la modernización financiera, la generación de ingresos para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar o la reinserción social de jóvenes. En este proceso recibimos cerca de 400 propuestas, piloteamos 54 iniciativas y 11 de ellas están en proceso de escalamiento

para que se transformen en una política pública, diseñada por la sociedad civil, probada y adoptada por el Estado.

Este trabajo en red lo materializamos también a través de la Mesa de Innovación Social en Pobreza, que comenzó a fines de 2020 y congrega a los ministerios de Desarrollo Social y Familia y de Ciencia y Tecnología, la Subsecretaría de Evaluación Social, el Banco Interamericano de Desarrollo, el Centro de Filantropía e Inversiones Sociales de la Universidad Adolfo Ibáñez, Caja Los Andes, y las fundaciones MC y San Carlos de Maipo. A través de esta mesa buscamos impulsar una cultura de articulación y coordinación para abordar los desafíos en pobreza y vulnerabilidad social, visibilizar a instituciones dedicadas a la inversión de impacto, impulsar la transferencia de aprendizajes y fomentar la innovación social dentro del Estado.

Durante este período también pusimos énfasis en la colaboración público y privada. A través de esto logramos ampliar la acción del servicio complementando nuestro presupuesto con más recursos dentro del Estado, entre lo que destaca lo siguiente:

- Gracias a los fondos de los Gobiernos Regionales, pudimos aumentar nuestra cobertura con montos de inversión por más de \$28 mil millones. Agradecemos a los gobiernos regionales por la confianza para desarrollar este trabajo en conjunto.
- En el contexto del Acuerdo de Protección Social y Recuperación de Empleos, en 2020 lanzamos el programa Organizaciones en Acción, con el que apoyamos a 376 organizaciones sociales, las cuales fueron en ayuda de sus comunidades afectadas por la pandemia con proyectos de alimentación, sanitización, educación a distancia y comedores solidarios.
- El mismo año, en un trabajo conjunto con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, desarrollamos el programa Acción en Campamentos, que busca fortalecer las relaciones comunitarias de familias en 83 campamentos de 11 regiones del país, para contribuir a la superación de su situación de vulnerabilidad social y habitacional.
- Asimismo, junto al Ministerio del Interior y Seguridad Pública, nos sumamos al programa Barrios Prioritarios en 15 regiones del país, para desarrollar capital social y capacidades con las familias pertenecientes a 34 barrios con altos grados de vulnerabilidad.
- A partir del 2019, junto a la Subsecretaría de Prevención del Delito en un inicio, y luego con la Subsecretaría del Interior, se implementó el programa de apoyo a personas afectadas por eventos de violencia rural, que tiene por objetivo entregar medidas de apoyo para contribuir con la reposición de las actividades económicas y sociales para personas afectadas por este tipo de situaciones en las regiones de Biobío, La Araucanía y Los Ríos.
- Por otra parte, durante 2021, en convenio con la CONADI, implementamos un programa destinado a resolver la necesidad de

recursos hídricos de personas y comunidades indígenas, a través de tecnologías innovadoras para obras de riego que contribuyan de manera efectiva y sustentable a dichos cultivos, con el fin de mejorar su rendimiento, aumentar la productividad y mejorar las condiciones socioeconómicas de las familias en cada comuna.

En esta misma línea en materia de Cooperación Internacional, en 2019 se elaboró la Estrategia de Cooperación Internacional del FOSIS y finalizamos proyectos en El Salvador y Paraguay. Se continuó apoyando a aquellos países que ven en nuestros programas un aporte para sus modelos de promoción y protección social, particularmente en Haití y otros países de América Central. A su vez, se generaron proyectos mediante alianzas estratégicas con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Perú y Canadá. En conjunto con países como México y Argentina, y por intermedio de la Agencia para la Cooperación y el Desarrollo, en 2020 levantamos nuevos proyectos para apoyar a las comunidades más vulnerables del país. Gracias a estas iniciativas pudimos avanzar en desafíos como la salud mental, el trabajo con personas migrantes, y el mejoramiento de soluciones de habitabilidad, entre otros temas.

Igualmente, queremos destacar y agradecer la participación y aportes de nuestro Consejo de la Sociedad Civil, integrado por 6 representantes de organizaciones que trabajan por la superación de la pobreza y vulnerabilidad social. Asimismo, la conformación, por primera vez, de Consejos Regionales de la Sociedad Civil en las 16 regiones del país. Por otra parte, el trabajo colaborativo con más de 300 municipios, con los que llevamos nuestra oferta programática a todos los rincones del país, y las organizaciones que ejecutan nuestros programas, entre otros colaboradores que nos han permitido orientar nuestras acciones para dar cumplimiento a nuestra misión.

Otra prioridad de este período fue potenciar la organización, en esta línea se trabajó en la inclusión laboral, potenciando la cultura inclusiva a través de acciones que puedan incorporar a todas las personas del FOSIS. Para ello, se postuló en 2018 al “Sello Chile Inclusivo”, siendo el único servicio reconocido por las buenas prácticas de inclusión laboral implementadas

Por último, en la búsqueda de mejorar nuestra oferta programática podemos contar que desde 2018 a 2021 trabajamos con más de 500 mil personas, 185 mil familias y 584 comunidades a través de dos líneas de acción: generar oportunidades para quienes viven en situación de pobreza y vulnerabilidad, y fortalecer el Ecosistema para la Superación de la Pobreza, promoviendo la participación de otras organizaciones en la solución de los desafíos que nos planteamos.

La primera línea de acción se logra a través de diferentes programas e iniciativas, que se dividen en 4 objetivos: la autonomía de ingresos, el desarrollo social y el mejoramiento de las condiciones de vivienda y entorno.

Para alcanzar el primer objetivo, en este período trabajamos junto a más de 150 mil emprendedores y emprendedoras, de todas las regiones del país, aportando a fortalecer su capacidad emprendedora y entregando herramientas para potenciar sus competencias, logrando con ello que emprendieran en un escenario de profunda crisis económica tras la pandemia. También apoyamos la empleabilidad de más de 30 mil usuarios y usuarias, en su gran mayoría jóvenes, quienes fortalecieron sus estrategias para conseguir un trabajo.

Además, aplicamos la educación financiera de forma transversal en nuestros programas, entregando conocimientos y herramientas a las familias más vulnerables en época de crisis, junto con talleres de educación financiera para niños y niñas, donde se abordaron conceptos de planificación, ahorro y uso responsable de recursos. Más de 16 mil personas participaron de estas iniciativas. En esta misma línea, durante el 2021 se desarrolló un piloto de educación financiera destinado a apoyar a más de 500 usuarias del SSyOO con cursos de autoinstrucción de manera 100% digital.

En cuanto al objetivo de desarrollo social, durante estos cuatro años, a través del programa Familias, como parte de la Red de Protección Social del Gobierno y respetando las medidas sanitarias, logramos acompañar y atender a más de 178 mil familias del país, conectándolas con toda la red de beneficios del Estado, especialmente en un momento donde éste se transformó en uno de los principales apoyos a las familias que vivieron en primera persona las consecuencias de la crisis sanitaria y económica.

Por otro lado, con el fin de fortalecer la cohesión social entre las personas y organizaciones de todo el país, a través del programa Acción Local, incorporamos nuevos territorios con los cuales se trabajó en el fortalecimiento de sus relaciones comunitarias, logrando que identificaran sus problemas y diseñaran en conjunto un plan de desarrollo para superar los desafíos a los cuales se estaban enfrentando. Asimismo, con nuestro programa Acción - que durante este período pasó por distintas instancias de mejora, entre ellas el desarrollo de un estudio y asesoría externa para el robustecimiento de su diseño metodológico y sistema de monitoreo y una Evaluación de Programa Gubernamental (EPG) - promovimos el fortalecimiento de la vida en familia, de la vida en comunidad y de la autogestión, afianzando la dinámica comunitaria de más de 17 mil familias y 66 comunidades, junto con proyectar recursos para la implementación de planes de acción propuestos y ejecutados por la misma comunidad.

Respecto a mejorar la calidad de vida de las familias a través de la vivienda y su entorno, el FOSIS, a través de un Servicio de Asistencia Técnica acompaña al programa de Habitabilidad y Autoconsumo. Con respecto al primero, aportamos con implementar soluciones en viviendas, servicios básicos, equipamiento doméstico y entorno, además de asesorías de mantención de la vivienda, a más de 13 mil familias en más de 300 comunas del país. De igual forma, a través del programa Autoconsumo, apoyamos a

más de 15 mil familias con asistencia técnica para contribuir en aumentar la disponibilidad de alimentos saludables, mediante la educación y la autoprovisión.

Sumado a lo anterior, se diseñó el programa Apoyo a Tu Hogar, que busca ayudar a las familias que han sido afectadas por un desastre socio-natural, con el fin de paliar sus efectos adversos, y apoyamos, en su versión piloto, a 96 familias y 3 proyectos socio-comunitarios en 3 comunas de la Región Metropolitana, financiando la adquisición de bienes y materiales de apoyo para los hogares afectados pertenecientes al grupo más vulnerable según el Registro Social de Hogares.

Además, a partir de 2018 logramos aliviar gastos de calefacción de más de 111 mil familias de la Región de Aysén, a través del Subsidio de Calefacción, con un aporte de \$100.000 en el mes de marzo para enfrentar el invierno en la zona austral.

En nuestra segunda línea de acción, desde el 2018 al 2021, con el Programa de Acceso al Microfinanciamiento, entregamos apoyo para que más de 335 mil pequeños emprendedores y emprendedoras accedieran a microcréditos con instituciones especializadas, poniendo en marcha sus ideas de negocios y a través del programa Innova FOSIS se han desarrollado 42 pilotos en este periodo.

Esto y más ha sido el trabajo que hemos desarrollado durante estos cuatro años de gestión, poniendo en el centro de nuestra acción a las familias más vulnerables de Chile. Estamos felices de haber contribuido a la superación de la pobreza en el país y terminamos este período orgullosos de lo logrado, convencidos de que un mejor futuro les espera a las personas, familias y comunidades más vulnerables de Chile.

**FELIPE BETTANCOURT GUGLIELMETTI**

DIRECTOR EJECUTIVO

FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL

# 3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

## 3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

---

Siguiendo el mandato del Presidente Sebastián Piñera, durante este período de Gobierno nuestro principal compromiso ha sido construir un mejor futuro para las personas, familias y comunidades más vulnerables de nuestro país, trabajando incansablemente para entregarles más y mejores oportunidades, junto con fortalecer el ecosistema para la superación de la pobreza. Nos propusimos cumplir con la misión del FOSIS de contribuir a la superación de la pobreza y vulnerabilidad social en Chile, poniendo a los usuarios y usuarias en el centro de nuestra acción. Además, nos enfocamos en abrir las puertas del Estado a la innovación social y potenciar la colaboración público - privada; e impulsar un proceso de digitalización y modernización de cara a la institución y los usuarios y usuarias, contribuyendo a un Estado más moderno para las personas.

En 2018, en Chile un 8,6% de la población se encontraba en situación de pobreza por ingresos, es decir, carencias graves en la satisfacción de sus necesidades básicas, y más de un 20% al ampliar el concepto a pobreza multidimensional, que abarca condiciones de educación, salud, seguridad social, vivienda y entorno, redes y cohesión social (Casen 2017).

En el mensaje presidencial del 01 de junio de 2018, se relevó como un fuerte compromiso gubernamental un nuevo y mejor trato para la infancia, mujeres, personas adultas mayores, personas con discapacidad, clase media, nuestras regiones y mundo rural. Esta prioridad dada a los grupos más vulnerables se vio reflejada, entre otras iniciativas, en el lanzamiento del plan “Compromiso País”, que, reconociendo la multidimensionalidad de la pobreza, y a partir de un instrumento elaborado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, denominado “Mapa de la Vulnerabilidad”, identificó y priorizó 16 grupos vulnerables, e invitó a la sociedad civil, sector privado, la academia, el Estado y ciudadanos representantes de los grupos afectados, a trabajar juntos en la búsqueda y desarrollo de soluciones colaborativas y efectivas para responder a estas problemáticas.

En este contexto, siguiendo la misión del FOSIS y la experticia del servicio, a través de Innova FOSIS invitamos a la sociedad civil, la academia y el sector privado, para buscar en conjunto soluciones creativas para la superación de la pobreza. En cuatro distintas versiones, presentamos 12 desafíos junto a ministerios y servicios socios, focalizados en estos grupos de alta vulnerabilidad.

Además, incentivamos a los equipos regionales a focalizar parte de su oferta en los grupos identificados en el mapa de vulnerabilidad a los que el FOSIS puede llegar más directamente, otorgando un acceso preferente, según el tipo de programa y pertinencia de la participación en estos, según los grupos vulnerables.

También nos sumamos a la iniciativa + R, impulsada por Gendarmería de Chile y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para apoyar a personas que se encuentran en el sistema penitenciario sin acceso a programas de rehabilitación y capacitación; desde el FOSIS aportamos con nuestra experiencia trabajando con programas de emprendimiento y empleabilidad dirigidos a población privada de libertad.

En 2019, la crisis que comenzó en octubre afectó a muchos pequeños emprendedores y emprendedoras de todo el país. Por ello, desde el FOSIS activamos un plan de emergencia en 13 regiones, que contó con nuevos cupos en programas de emprendimiento y fomentó la realización de más de 20 ExpoFOSIS a lo largo del país, apoyando a quienes necesitaban reactivar sus emprendimientos. Asimismo, decidimos tomar contacto directo con nuestros usuarios y usuarias y realizamos más de 3 mil llamados telefónicos, para saber cómo estaban y levantar necesidades urgentes. Esto significó ir un paso más allá de las funciones tradicionales de nuestros equipos, pero fue clave para reorientar nuestro trabajo desde la empatía, sintonizando con las necesidades concretas y más inmediatas de nuestros usuarios y usuarias.

El año 2020 estuvo marcado por la llegada de la pandemia de COVID-19, que afectó al mundo entero. Esto implicó grandes esfuerzos, tanto del Gobierno como del sistema de salud, para sobrellevar la situación y proteger la vida de todos los chilenos y chilenas. Para ello, el Presidente de la República, Sebastián Piñera, dio a conocer en su Cuenta Pública 2020 un plan de acción compuesto por tres desafíos principales: 1. La Pandemia del Coronavirus; 2. Recesión Económica Mundial; y 3. Chile se Recupera.

Según los datos entregados por la encuesta CASEN en pandemia, a nivel nacional, el 10,8% de la población se encuentra en situación de pobreza por ingresos, mientras que el 4,3% se encuentra en pobreza extrema. Esto muestra un alza comparado con las cifras entregadas por la misma encuesta para 2017.

En este contexto, el FOSIS buscó formas innovadoras de llegar a sus usuarios y usuarias, a pesar del confinamiento establecido. Si bien desde el inicio de esta administración la modernización del servicio y la transformación digital fueron un eje estratégico, siguiendo el compromiso establecido en el programa de Gobierno en cuanto a la transformación digital del Estado, como una instancia para optimizar el funcionamiento de sus órganos, así como de mejora eficiente y eficaz de la gestión pública, este proceso se vio acelerado por la pandemia.

A partir del 2020, implementamos la postulación a nuestros programas de emprendimiento en formato 100% digital, junto con fortalecer los canales de atención online y la entrega de información a través de WhatsApp. Asimismo, a través de la transformación digital logramos agilizar y

simplificar procesos para que los beneficios lleguen más rápido a las personas.

La pandemia también desencadenó una de las recesiones económicas más duras de los últimos tiempos. En Chile, a julio del 2020 cerca de 1 millón 800 mil personas habían perdido su empleo respecto al año anterior, y 700 mil trabajadores habían suspendido su jornada.

Para la recuperación del país, el Gobierno presentó un plan económico, pero también un plan social, comprendiendo que, para avanzar hacia un desarrollo pleno e integral, junto con el crecimiento económico, se vuelve indispensable generar oportunidades para todos los chilenos y chilenas, especialmente para los más vulnerables.

Siguiendo este mandato presidencial, el FOSIS, a través de la convocatoria Innova FOSIS 2020, financió y acompañó pilotos de innovación social en los siguientes desafíos: aumento de ventas de emprendimientos de subsistencia a través de la tecnología, aumento de ingresos y autocuidado de mujeres cuidadoras, y acceso a agua caliente y calefacción a familias vulnerables. Además, se realizó el Programa Desafío Digital que abordó los desafíos de instalar y fortalecer las capacidades digitales de las personas emprendedoras en situación de pobreza y/o vulnerabilidad para aumentar sus ventas.

También apoyamos la digitalización de las personas emprendedoras a través del CyberFOSIS, vitrina virtual para personas emprendedoras que entrega oportunidades para potenciar las ventas online y sumarse al mundo digital. Además, en convenio con Correos de Chile se amplió el alcance y ventas de las personas emprendedoras, accediendo a envíos a todo el país. Con ello, el FOSIS entregó nuevas oportunidades a quienes emprenden para paliar los efectos producidos por la recesión económica.

En junio de 2020 el Presidente Piñera anunció el Acuerdo de Protección Social y Recuperación de Empleos, que comprometió recursos por US\$12.000 millones para apoyar a personas y comunidades fuertemente afectadas por la pandemia. Entre otras medidas, se amplió y fortaleció el Ingreso Familiar de Emergencia, se incrementaron los beneficios de los Seguros de Cesantía y se asignaron fondos extraordinarios para municipios y Organizaciones de la Sociedad Civil. En relación a este último punto, el 30 de septiembre el Presidente Piñera aprobó la propuesta del FOSIS para apoyar a organizaciones de base que estuviesen realizando acciones de sostén en sus comunidades en contexto de pandemia, y en este marco se diseñó e implementó el programa Organizaciones en Acción, que apoyó a 376 organizaciones en todas las regiones del país.

En estos cuatro años hemos acompañado la trayectoria de vida de las personas, familias y comunidades más pobres del país, entregando herramientas y oportunidades a través de nuestros programas, y fortaleciendo el ecosistema para la superación de la pobreza mediante el trabajo con organizaciones estatales, de la sociedad civil y del sector privado.

## Focos Estratégicos

A continuación, se presentan los seis focos establecidos para el período 2018 - 2021 y las gestiones que se hicieron para el cumplimiento de cada uno. Cada foco establece una definición de éxito y acciones establecidas para alcanzar esa meta. Los seis focos estratégicos son los siguientes:

1. Modelo de gestión centrado en la familia y el usuario (foco en el usuario)
2. Innovación Social
3. Modernización y Transformación Digital
4. Colaboración Pública y Privada
5. Mejora de la oferta programática y gestión de ejecutores
6. Potenciar la organización FOSIS

### 1. Modelo de gestión centrado en la familia y el usuario

Uno de los diagnósticos que se levantó a inicios del período de gobierno fue que, si bien FOSIS era una institución muy valorada por la ciudadanía, aún existían muchísimos desafíos que resolver para ser una institución realmente centrada en sus usuarios.

Con ese objetivo, en 2019 se crea el Área de Usuarios y posteriormente, en 2021, la Subdirección Usuarios. Estas toman como misión hacer de FOSIS una institución que actúe de forma integral hacia sus usuarios y usuarias, es decir, una institución en la que cada decisión se tome siempre pensando y priorizando las necesidades e intereses de su segmento objetivo.

Para cumplir esta misión, la Subdirección adopta cuatro líneas de acción:

1. Levantar en forma permanente las necesidades, recursos y capacidades de los usuarios y usuarias.
2. Rediseñar la oferta de valor de FOSIS de cara a los usuarios y usuarias.
3. Mejorar la experiencia de los usuarios y usuarias en sus principales interacciones con la institución.
4. Instalar una cultura de centralidad en el usuario y usuaria dentro del servicio.

Respecto a la primera línea de acción, durante el período se realizaron dos estudios relevantes: primero, el estudio de segmentación de usuarios, con el cual se pudo identificar distintos perfiles de usuarios y usuarias en base a sus principales necesidades y recursos; Segundo, la Encuesta Usuarios Programa Familias, con la cual se pudo profundizar en algunas dimensiones no muy exploradas de la pobreza y vulnerabilidad social que son fundamentales para el bienestar integral de las personas, como son la salud mental, la digitalización y la integración social.

Respecto a la segunda línea de acción, destacan especialmente tres proyectos: primero, Plan de salud mental, que consideró la conexión de nuestros usuarios y usuarias con oferta pública y privada disponible, la capacitación en primeros auxilios psicológicos a nuestros ejecutores y funcionarios y funcionarias, y el diseño y ejecución de un piloto de salud

mental comunitaria. Segundo, la Comunidad Emprendedora FOSIS, una plataforma virtual que entrega a personas emprendedoras vulnerables oportunidades para capacitarse de forma permanente, para acceder a beneficios e información de su interés y para generar redes con otras personas emprendedoras. Tercero, Piloto Habilitación Digital, con el cual se busca cerrar brechas de uso en los usuarios y usuarias FOSIS, desarrollando en ellos habilidades digitales básicas que les permiten mejorar su calidad de vida en el día a día.

Respecto a la tercera línea de acción, dos fueron los proyectos más relevantes: en primer lugar, la implementación de WhatsApp como canal de atención permanente en todas las regiones y el uso de esta misma herramienta para informar proactivamente a los usuarios y usuarias sobre los bonos y beneficios anunciados por el gobierno. En segundo lugar, las postulaciones. Empujados por la pandemia, nos vimos en la obligación de transformar el proceso de postulación a nuestros programas - que hasta entonces se hacía mayoritariamente de forma presencial y asistida - en un proceso 100% remoto, para así cuidar la salud tanto de los usuarios y usuarias como de los funcionarios y funcionarias. Esto implicó diversificar y perfeccionar los canales de postulación y asistencia existentes, para que estos respondieran a las distintas necesidades de nuestros usuarios y usuarias de acuerdo a su grado de digitalización. Gracias al trabajo combinado de los distintos equipos centrales y regionales de FOSIS, se lograron implementar tres canales de postulación (online, telefónico y municipal), los cuales permitieron llegar a todos quienes necesitaban postular a nuestros programas.

Respecto a la cuarta línea de acción, durante estos años se desarrollaron distintas iniciativas, entre las que destacan: el envío periódico de comunicados internos para mantener informados a los funcionarios y funcionarias sobre la realidad de nuestros usuarios y usuarias, y la realización de encuentros virtuales, para presentar los proyectos que se estaban desarrollando en el área y posterior Subdirección. Además, junto a otras instituciones, como Laboratorio de Gobierno, SII y FONASA, se creó la Red de Experiencia de Usuarios en el Estado (REUNE), con la que se busca potenciar el foco de centralidad en el usuario y usuaria dentro de las instituciones públicas, fomentando la difusión de buenas prácticas y el surgimiento de sinergias entre los miembros de la red.

Por último, para evaluar cómo hemos ido avanzando en nuestro objetivo de hacer de FOSIS una institución realmente centrada en los usuarios y usuarias, hemos participado de manera permanente en los Estudios de Satisfacción de Usuarios impulsados por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda. Felizmente, en cada una de las evaluaciones hemos obtenido una satisfacción neta positiva por parte de nuestros usuarios y usuarias, siendo FOSIS en 2021 la cuarta institución mejor evaluada del total de 62 instituciones públicas que participan en el estudio.

## 2. Innovación Social

Este foco estratégico tiene como definición de éxito “ser un espacio de pilotaje, en el Estado, para la generación de nuevos programas sociales con foco en pobreza”, como ya lo ha sido el FOSIS a lo largo de su historia.

Esta estrategia se posiciona desde una mirada de la innovación que apunta a alcanzar nuevas soluciones, útiles para las personas, que se implementan y suceden, y en esta posibilidad práctica, de llevar a cabo las propuestas, el FOSIS tiene mucho que aportar.

En este marco, se han desarrollado distintas acciones. Durante el proceso de rediseño del programa Innova FOSIS se desarrolló e implementó un Modelo de Pilotaje propio de programas sociales que considera acompañamiento, evaluación, sistematización y transferencia de los aprendizajes que surgen durante la ejecución de los pilotos de innovación, fomentando el escalamiento y replicabilidad de aquellos que resultan ser más exitosos y estableciendo un repositorio potente de proyectos.

Desde el 2019, se han desarrollado 3 convocatorias y una complementaria del programa Innova FOSIS, mediante un concurso de innovación abierta, donde se ha convocado al sector privado y la academia a probar soluciones para desafíos sociales de pobreza y vulnerabilidad. Por cada convocatoria se establecieron 3 desafíos, los que fueron elaborados de manera conjunta por el FOSIS y diversas Instituciones Públicas (Ministerio y servicios), denominadas “Socios del Desafío”, que participaron en el proceso de implementación de los proyectos. Cada proyecto piloto que se desarrolló se hizo aplicando el modelo de pilotaje y centrándose en 3 focos principales:

1. Gestión del aprendizaje: reconocimiento e incorporación de errores y buenas prácticas, que surgen durante la intervención.
2. Escalamiento a política pública: selección de un piloto por desafío para que el Socio del Desafío lo tome y diseñe o rediseñe un programa social.
3. Transferencia: compartir el conocimiento generado con el ecosistema relacionado a las temáticas, de modo que éste no quede exclusivamente en la institución que ejecuta.

Durante el 2021 como consecuencia de la consolidación del modelo de pilotaje, se inició un trabajo para adaptar el Modelo de Pilotaje a otros proyectos piloto de distintas líneas programáticas del FOSIS, lo que implicó la realización de talleres y formación tanto con equipos internos del FOSIS como con instituciones ejecutoras. El modelo se aplicó en los programas:

- Apoyo a Tu Hogar
- Acción en Campamentos
- Piloto de Salud Mental

Estas experiencias derivaron en la elaboración de un Modelo de Pilotaje Adaptado para pilotos de Innovación Social. Este puede ser autoaplicado por los equipos programáticos del FOSIS que se encuentran en la fase de diseño

de una nueva intervención social o han iniciado recientemente su ejecución, de modo que puedan gestionar los aprendizajes que surgirán durante el proceso de implementación, transferirlos y eventualmente replicarlos.

Otra de las iniciativas de la estrategia de innovación ha sido lograr posicionar al FOSIS en el ecosistema de innovación social en pobreza. Con este objetivo se consolidó durante 2021 la instalación de la Mesa de Innovación Social en Pobreza. Se trata de un espacio de articulación de iniciativas y recursos, del sector público y privado, sobre esta temática, para impulsar una ruta de escalabilidad de las iniciativas y así contribuir a la superación de la pobreza y vulnerabilidad social de personas, familias y comunidades.

En este período se completaron diversas actividades vinculadas a los ejes de trabajo, entre ellas: levantamiento de iniciativas y recursos existentes relativos al ecosistema de innovación social en pobreza, análisis e identificación de brechas, registro de articuladores del ecosistema y, realización de Encuentros del Ecosistema de Innovación Social en Pobreza por macrozonas

Otro aspecto relevante del período fue la participación por segunda vez en el Índice de Innovación Pública, herramienta desarrollada por el Laboratorio de Gobierno junto al Banco Interamericano de Desarrollo para medir las capacidades para innovar y transformarse de los servicios públicos de cara a las personas. En la medición del año pasado, que hace referencia al período 2020 la institución obtuvo 59,1 puntos, mientras que el promedio de las instituciones públicas de su categoría fue de 38,2. Según el resultado obtenido las capacidades para innovar del FOSIS se encuentran en un nivel de desarrollo “Maduro”, por lo tanto, el desafío siguiente es transversalizar y amplificar estas capacidades para innovar.

### **3. Modernización y transformación digital**

Uno de los focos estratégicos planteados a fines del 2018 e inicios del 2019 fue el de Modernización y Transformación Digital, cuya definición de éxito es “ser una organización que responde de forma eficaz y eficiente ante las necesidades de usuarios internos y externos”. Este foco se vio fuertemente acelerado por la pandemia, donde la organización tuvo que adaptarse y funcionar de manera de remota tanto en lo interno como de cara a las personas usuarias. Durante todo este período se profundizaron los esfuerzos en 3 líneas de acción: experiencia de usuario, eficiencia operacional e inteligencia de datos.

En experiencia de usuario, nos propusimos mejorar la experiencia y satisfacción de las personas usuarias a través del diseño e implementación de soluciones tecnológicas.

Durante el período, se puso especial énfasis en que los canales digitales respondieran de forma intuitiva y eficiente a las necesidades de las usuarias y los usuarios. En ese contexto se trabajó en el rediseño de la página web a fines del 2019 e inicios del 2020 y la modernización del sistema de postulaciones, en donde por primera vez se logró la realización de una postulación 100% remota el año 2020, y que se repitió el 2021. Estos

procesos de postulaciones fueron apoyados por la habilitación de un canal telefónico y un asistente virtual para resolver dudas en tiempo real. El año 2021 el asistente virtual continuó evolucionando, incluyendo la posibilidad de derivar la conversación a funcionarios de atención ciudadana a nivel regional mediante WhatsApp, y el envío masivo de mensajes para dar información respecto de postulaciones, programas y otros beneficios.

Por otro lado, ante la necesidad de emprendedores y emprendedoras de introducirse al canal digital para mostrar sus productos, se creó una vitrina digital (CyberFOSIS), la cual tuvo su primera versión en 2020. En los años 2020 y 2021 se han realizado 6 versiones, donde han participado más de 2.400 personas emprendedoras con más de \$370.290.000 en ventas.

Finalmente, a partir de la necesidad de contar con una herramienta para experiencias de aprendizaje en línea, el 2021 se desarrolló una aplicación piloto para un curso de autoinstrucción de Educación Financiera para más de 500 usuarias. Posteriormente, se desarrolló AulaFOSIS, una plataforma de capacitación en línea que permitiera homologar la experiencia de aprendizaje remoto para personas usuarias, funcionarios y funcionarias FOSIS y ejecutores. El proyecto se lanzó en marcha blanca a fines de 2021, para implementar a cabalidad durante el año 2022.

En eficiencia operacional, nos propusimos mejorar la eficiencia operacional del servicio, a través de digitalización, automatización y optimización de procesos basados en tecnología.

En línea con la acción CeroPapel de la Estrategia de Transformación Digital del Estado, se trabajó en la automatización de procesos, tales como un Sistema de Gestión Documental (SGD) para la tramitación, firma y envío de Actos Administrativos, el cual se encuentra a fines de 2021 en su versión 2.0, proyectando una versión 3.0 para 2022 con una renovada experiencia de usuario y funcionalidades. También se desarrolló un Repositorio Documental que cuenta con los más altos estándares de seguridad, que permitirá preservar y dar acceso a la documentación del servicio a usuarios y usuarias internos y, en el caso de información pública, a la ciudadanía. El Repositorio se lanzó internamente a fines de 2021, y se encuentra en proceso de población y digitalización de la información en papel antes de ser lanzado públicamente.

Finalmente, se automatizaron procesos internos que permitieron hacer un uso más eficiente de los tiempos y recursos del servicio, tales como Mesa de Ayuda, Requisiciones, Solicitud de Pagos a Honorarios y Oficina de Partes Virtual, entre otros.

En inteligencia de datos, nos propusimos instalar una cultura de toma de decisiones basada en datos, a través de una arquitectura de datos, procesos y capacitaciones en su uso.

Durante este período se sentaron las bases para un uso más provechoso y eficiente de los datos. El año 2019 se implementó un Data Warehouse que permitió centralizar la gestión de datos con altos estándares de seguridad y performance. Durante ese mismo año se comenzó con el desarrollo de paneles de reportería interna a través de la herramienta PowerBI referentes

a la ejecución presupuestaria, gestión de personas, postulaciones y oferta programática. Además, durante 2021 se realizó una asesoría de datos para estructurar y automatizar los flujos de información y paneles referentes al Programa Familias (SSYOO), con foco en la eficiencia y confiabilidad de los datos.

#### **4. Colaboración Pública y Privada**

La Alianza Público - Privada constituyó un foco estratégico del período 2019-2021, siendo un eje clave de la política social del gobierno promover y potenciar diversas acciones de colaboración y complementariedad, a nivel nacional y/o regional, reconociendo la necesidad de superar el paradigma de que los problemas públicos son atribución exclusiva del Estado, fortaleciendo el rol articulador del FOSIS y apoyando la consolidación de la red de protección social.

En este contexto, en el año 2019 se desarrolló un modelo enfocado en el fortalecimiento del Ecosistema de la Superación de la Pobreza, lo que promovía la participación de otras organizaciones en la solución de los desafíos que presenta nuestra misión institucional.

Durante el 2019 se desarrolló un estudio externo sobre el ecosistema de la superación de la pobreza para identificar actores y rutas de colaboración esenciales en la generación de una oferta pertinente y contextualizada para las personas en situación de pobreza y/o vulnerabilidad social. A nivel regional, se establecieron coordinadores de alianza público - privada y territorio. Este rol fue fundamental en la generación de una red institucional de apoyo complementario para la solución de problemas y atención de necesidades de usuarias y usuarios del servicio y de la coordinación territorial de la intervención regional, promoviendo la eficacia en la toma de decisiones y haciendo más eficientes las instancias de coordinación, además de generar acciones con identidad territorial. A fines de este año, se aprueba y resuelve el "Instructivo de convenios de colaboración con organismos privados".

Durante el 2020, una de las prioridades fue poner a las familias en el centro de toda acción; fue un año complejo, marcado por una severa crisis sanitaria y económica, con significativas repercusiones en lo social, afectando especialmente a los grupos más vulnerables.

En coordinación con otras instituciones, el FOSIS participó activamente en distintos espacios colaborativos para trabajar juntos en la superación de la pobreza, y especialmente para abordar los desafíos que presentó en esta materia el inicio de la pandemia por el nuevo coronavirus. En este contexto, destacan dos iniciativas implementadas durante el 2020; la campaña solidaria de la CPC con cajas de alimentos - que benefició a más de 75.000 familias usuarias SSyOO - y la campaña #Recargas de ILC que apoyó a 5.230 personas adultas mayores con recargas de gas. Es de particular relevancia, además, la participación del servicio en la Mesa de Personas Autoempleadas y Espacio Emprender. Por otra parte, se organizó con el apoyo de otros socios estratégicos el ciclo de charlas para personas emprendedoras en el contexto de la iniciativa CyberFOSIS.

Además, se potenció la complementariedad a través de la suscripción de convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas, entre ellas, Correos de Chile, Transbank, MallPlaza, GENCHI, SÉRCOTEC, INDAP y PRODEMU. Por otra parte, se desarrolló un proyecto entre FOSIS, PNUD y AGCID para el establecimiento de una metodología de alianzas público privada, instalándose una mesa piloto en Valparaíso.

La generación de un modelo de alianzas público - privadas permitió incorporar beneficios del mundo privado -como sus recursos humanos y financieros, su flexibilidad para innovar, su capacidad de organización- y del mundo público -sus datos, alcance nacional y experiencia acumulada en materia social-.

Las alianzas que se realizaron durante el período se materializaron en convenios de transferencia con instituciones públicas que transfirieron recursos al FOSIS; convenios de colaboración con instituciones privadas, que aportaron con recursos valorizados y/o que aportaron con beneficios directamente a usuarias y usuarios.

Es importante relevar que las alianzas con otros no solo se enmarcan en el contexto de un convenio, independiente de su naturaleza, sino que se considera como toda instancia de trabajo colaborativo con el objetivo de actuar coordinadamente, proveer información pertinente, necesaria y de calidad, además de buscar soluciones innovadoras entre otros aspectos. En esta línea se promovió la participación de profesionales del servicio en mesas intersectoriales que generen mayor conocimiento y nuevas ideas en torno a la superación de la pobreza en todas sus dimensiones, por lo que se trabajó en la instalación de Mesas Regionales Público - Privadas; espacio que sirve de apoyo para las iniciativas de los territorios que participan en la línea de programas de Desarrollo Social; y los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) Regionales, espacio con instituciones privadas sin fines de lucro, que apoyen la gestión regional.

Entre los principales aliados con los que el FOSIS ha suscrito convenios en el marco de las instituciones públicas, destacan los realizados con los Gobiernos Regionales quienes han contribuido a que el FOSIS pueda ampliar, por una parte, la cobertura de los programas regulares y, por otra, focalizar en grupos específicos y/o personas, familias o comunidades y aumentar la oferta programática en caso de emergencia y/o catástrofes.

Durante el 2018, se implementaron en tres regiones del país convenios con los Gobiernos regionales respectivos: Coquimbo, Biobío y Los Lagos, ejecutándose un total de 32 proyectos en la línea de fomento productivo, invirtiéndose \$1.120.512.794 en el desarrollo de dicho proyecto, alcanzando una cobertura total de 6402 personas.

Asimismo, durante el 2019 en la misma línea de programas vinculadas a fomento productivo, se desarrollaron 149 proyectos destinando un total de \$5.473.088.070 recursos de inversión para su ejecución, alcanzado atender a 3533 personas y organizaciones productiva, ampliándose las intervenciones a 9 regiones del país.

El año 2020 a partir de la crisis sanitaria, se hizo más necesario contar con recursos adicionales, que permitieran aumentar las coberturas y llegar a más personas, como a su vez realizar intervenciones más rápidas para nuestros usuarios y usuarias. En ese contexto los convenios celebrados con los Gobiernos Regionales fueron fundamentales apalancándose un total de \$ 11.444.082.335, recursos que se destinaron directamente a la ejecución de 197 proyectos en 12 regiones del país, atendiendo a 11.825 personas y organizaciones productivas, en la línea de fomento productivo, destacándose principalmente la implementación de programa Yo Emprendo y Yo Emprendo Semilla Emergencia.

En ese mismo contexto país, el año 2021 se desarrollaron 204 proyectos, invirtiéndose para ello \$10.351.087.415, atendiendo un total de 5.508 personas y organizaciones.

Como se da cuenta, el FOSIS a lo largo de los años ha implementado convenios de fomento productivo, sin embargo, a contar del año 2020 la glosa común de los Gobiernos Regionales, ha incorporado la alternativa de presentar programas en la línea de mejoramiento de la calidad de la vivienda en relación con el logro de eficiencia energética. En esa línea se ha explorado el desarrollo de convenios de habitabilidad en las regiones de Los Lagos, Magallanes y Ñuble.

## **5. Mejora de la oferta programática y gestión de ejecutores**

Este foco estratégico experimentó algunos cambios en su conceptualización durante el período 2018 - 2021, en respuesta a la evolución natural de las acciones del servicio y con las necesarias modificaciones que la institución debió implementar ante la emergencia sanitaria y social que significó la pandemia del coronavirus.

En 2018, este foco se perfiló en torno al compromiso que el FOSIS asumió con Compromiso País y un foco en grupos vulnerables, que derivó en distintos pilotos que impactarían en el abordaje de la oferta programática existente y alternativas para su mejora.

En 2019, y ya con lineamientos estratégicos establecidos para los años que vendrían, se estableció como definición de éxito para este foco el “contar con una oferta programática que mejore significativamente la calidad de vida de nuestros usuarios”, definición que más adelante se complementó con la inclusión de la palabra “pertinente” tras el concepto de oferta programática, aludiendo de este modo a la necesidad de que sea el servicio quien se adapte a las necesidades de las personas, y no estas las que deban adecuarse a la oferta de la que dispone el servicio.

Para dar cumplimiento a esta definición de éxito se establecieron cuatro iniciativas:

- a. Mejorar nuestros programas a través de su evaluación y mejora metodológica.
- b. Desarrollar e implementar un proceso de aprendizaje para la mejora de nuestra oferta programática.

- c. Mejorar el proceso de planificación programática, postulación y selección de ejecutores.
- d. Mejorar el modelo relacionado a los ejecutores.

Con posterioridad se revisaron estas iniciativas, para incorporar la reformulación o desarrollo de nuevos programas para responder de forma adecuada a las nuevas necesidades de los usuarios y el fortalecimiento del modelo de gestión con estrategias complementarias para la ejecución oportuna.

Por lo tanto, se reconocen dos ejes de acción principales: uno que refiere al levantamiento de forma permanente de las necesidades, recursos y capacidades de usuarias y usuarios, para entregar una mejor oferta, adecuada a sus necesidades y flexible al cambio en función de los aprendizajes que genera su evaluación; y uno que reconoce a los ejecutores como un elemento clave para colaborar en el cumplimiento de la misión del FOSIS y propone una mayor colaboración para favorecer su gestión eficiente y comprometida, que impacte en una mejor oferta para las personas, familias y comunidades.

En este contexto, en el período 2018 - 2021 se buscó promover la evaluación constante de nuestra oferta programática, desarrollándose una evaluación de impacto del programa Yo Emprendo, en conjunto con la Dirección de Presupuestos (DIPRES), que aún se encuentra en curso, y llevándose a cabo gestiones para avanzar hacia otras seis evaluaciones de impacto. Sin embargo, los efectos de la pandemia - que conllevaron recortes presupuestarios y adecuaciones metodológicas, estas últimas para garantizar la implementación de los programas aun en forma remota - imposibilitaron la puesta en práctica de estas evaluaciones, manteniéndose activas solo dos de ellas, referidas a los programas ministeriales de Habitabilidad y Autoconsumo (actual Apoyo a la Seguridad Alimentaria) y por tanto llevadas adelante por el equipo del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSyF). Un tercer programa a evaluar pasó por una Evaluación de Programa de Gobierno (EPG), siendo posteriormente modificado en función de los aprendizajes de dicha evaluación; al mismo tiempo, el Instituto de Estudios Peruanos y la Universidad de La Frontera realizaron una evaluación al Programa de Educación Financiera del FOSIS.

En relación a la reformulación o desarrollo de programas, se diseñaron pilotos que buscaron probar nuevas formas de responder a las necesidades de usuarias y usuarios: así, se diseñó y piloteó el programa “Apoyo Tu Hogar” - con el propósito de apoyar a familias afectadas por una emergencia socio-natural, en la superación de su vulnerabilidad socio-espacial - y se diseñaron e implementaron proyectos que buscaban favorecer un ingreso más continuo de parte de personas usuarias a los programas del FOSIS, la formación y empoderamiento de monitores locales de salud mental y empoderar digitalmente a personas emprendedoras para generar nuevas oportunidades y canales de comercialización. En el período, además, se obtuvo la recomendación favorable (RF) para los programas de Apoyo a Cuidadores y de Apoyo a la Reinserción Social.

En época de pandemia, sin embargo, los esfuerzos en este ámbito se concentraron en hacer las adaptaciones necesarias para que los programas que implementa el FOSIS pudiesen ser puestos en práctica, dadas las limitaciones impuestas por cuarentenas y otras medidas. En ese contexto, los años 2020 y 2021 fueron años de importantes avances en materia de digitalización y simplificación de instrumentos y verificadores.

En lo referido a la relación con los equipos ejecutores, durante el período 2018 - 2021 el FOSIS reconoció a las instituciones ejecutoras como aliadas estratégicas para el cumplimiento de su misión, ante lo cual buscó avanzar en un nuevo modelo de relación con ellas. En este afán, se ha avanzado en la reducción de verificadores solicitados y en la instalación de un sistema de rendiciones financieras online, piloteándose positivamente el Sistema de Rendición Electrónico de Cuentas (SISREC) puesto a disposición por la Contraloría General de la República, que en una instalación completa permitirá dejar atrás las rendiciones físicas. Además, se implementó la iniciativa “Carpeta Digital de Proyectos”, reuniéndose por primera vez toda la información de un proyecto en un mismo espacio digital. Se desarrolló un diagnóstico para levantar la voz de los ejecutores, se llevó a cabo una campaña para convocar a nuevos ejecutores y se generaron espacios de comunicación más fluidos.

En esta línea, destacó el involucramiento de las instituciones en capacitaciones que buscaban beneficiar a las personas usuarias - en lo referido al Ingreso Familiar de Emergencia, Primer Apoyo Psicológico (PAP) y temáticas de salud mental, por ejemplo - sin que ello fuera un requisito para ellas. De esta misma manera, durante 2020 se desarrolló una plataforma para compartir contenidos metodológicos e información de interés entre ejecutores, buscando sacar el máximo provecho a los recursos generados por ellos para la intervención remota, con una alta participación por su parte.

## **6. Potenciar la organización**

Para el período 2018 - 2021, se trabajó en el foco Potenciar la Organización que tiene como definición de éxito “contar con la estructura y el equipo que permita cumplir con los objetivos y desafíos estratégicos”. En el área de Gestión de Personas el desafío inicial estuvo centrado en que las personas con vocación por trabajar por la superación de la pobreza vieran en FOSIS un espacio para desarrollarse profesionalmente y aportar a dicho objetivo desde su rol en el servicio. El desafío para lograr atraer talentos con vocación de servicio estuvo puesto en el desarrollo organizacional, en el sentido de preparar a la organización para contar con un equipo preparado para enfrentar los nuevos desafíos que se nos presentaran como servicio.

De esta manera, durante el año 2018 se trabajó en función de dar cumplimiento a la normativa en materias de gestión y desarrollo de personas impartidas por el Servicio Civil, fortaleciendo principalmente las áreas de calidad de vida e inclusión laboral. En este sentido, uno de los énfasis es el desarrollo del equipo humano y en este contexto el FOSIS se ha preocupado de promover la generación de ambientes laborales que permitan un desarrollo armónico e integral de sus funcionarios y

prestadores de servicios. Durante dicho año, se capacitó al área de personas del nivel central para que pudieran desarrollar e implementar una estrategia de calidad de vida en el servicio.

En el área de inclusión laboral, el objetivo ha sido potenciar la cultura inclusiva, a través de acciones que incorporen a todas las personas del FOSIS, en las que se promueva el respeto y la igualdad de oportunidades para las Personas con Discapacidad. En el año 2018, FOSIS central postuló al “Sello Chile Inclusivo”, obteniendo un reconocimiento por las buenas prácticas de inclusión laboral implementadas, siendo el único servicio reconocido en esta categoría en dicha convocatoria.

Durante el 2019 dimos prioridad a la revisión y mejora de la estructura organizacional del servicio. Esto implicó revisar los organigramas, fijando como meta homologar las estructuras de las diferentes regiones, con el objetivo de identificar diferencias entre sus estructuras y ordenar de acuerdo a una lógica común, que nos permitiera trabajar de manera coordinada y organizada, con la finalidad de contar con interlocutores claramente identificados entre regiones y entre FOSIS central y las regiones.

También continuamos con la aplicación de las normas de gestión y desarrollo de personas, actualizando procedimientos, mejorando procesos y enfocándonos principalmente en la atracción de talentos y en los procesos de inducción y también continuando con el desarrollo del área de calidad de vida, para responder al desafío de contar con personas que contarán con las herramientas para colaborar hacia la superación de la pobreza y vulnerabilidad social desde cada uno de sus roles.

Durante ese año, implementamos la oferta de prácticas, asociadas al programa de Gobierno “Prácticas Chile”, con la finalidad de dar una exposición a FOSIS hacia las personas recién egresadas de universidades e institutos con el fin de atraer nuevos talentos. En paralelo, seguimos reforzando el plan de calidad de vida, generando comités de calidad de vida a nivel nacional, cada uno con un plan elaborado de manera participativa, con el objetivo de preocuparnos y acompañar a las personas de manera integral. En este punto es destacable la actualización del protocolo de denuncias de maltrato y acoso laboral y sexual.

Para el 2020, se ajustó el foco “Potenciar la organización”, estableciéndose como definición de éxito “ser una organización que cuenta con las condiciones adecuadas para el desarrollo de las personas y el cumplimiento de los objetivos y desafíos estratégicos” del FOSIS.

Para dar cumplimiento a este foco, durante el 2020, año en que se presentó la pandemia por COVID-19, se trabajó en entregar las condiciones para el trabajo remoto dada la nueva situación, entregando orientaciones para realizar el proceso de evaluación del desempeño y entrega de retroalimentación por parte de las jefaturas.

Concentramos nuestra atención también en la elaboración de un diagnóstico para implementar el teletrabajo en el FOSIS, con el fin de postular a un proyecto piloto para el teletrabajo, el que fue analizado y aprobado en la ley

de reajuste para el año 2021. En paralelo nos abocamos a reforzar las condiciones para la digitalización, generar acciones para el desarrollo del teletrabajo, revisar y adaptar la estructura organizacional a las nuevas condiciones del servicio. También se avanzó en la actualización de las estructuras regionales, con el fin de homologar una misma lógica a nivel nacional y contar con una estructura replicable en las distintas regiones.

Con el fin de continuar fortaleciendo la calidad de vida de funcionarios y prestadores de servicios, se ajustó el plan de calidad de vida para lograr llegar a las personas en un nuevo contexto de trabajo remoto. Se trabajó también en poner a disposición un programa de apoyo y contención en términos de salud mental, dado el contexto posterior al estallido social y posteriormente la pandemia.

Adicionalmente, durante el 2020 se trabajó en implementar una estrategia comunicacional, con una planificación para la difusión de información relevante, sobre todo del quehacer del servicio. Se fortalecieron los canales existentes y se le dio mayor relevancia a la comunicación interna, dado que el contexto de trabajo remoto hizo más necesario contar con canales de comunicación oportunos y eficientes.

Desde 2020, se trabajó también en la preparación de una propuesta de política de compensaciones y de política de personas, para luego ser revisadas con mesas de trabajo participativas. Estas iniciativas se concretaron durante el año 2021, aprobándose por resolución la primera política de compensaciones y actualizando la política de personas del FOSIS. A través de ambas políticas, se da un paso adelante en la gestión y desarrollo de las personas, así como hacia la búsqueda de la equidad interna.

Para el año 2021, siempre con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales en un contexto de ambientes laborales adecuados, con el fin de entregar mejores servicios a la ciudadanía, se continuó trabajando en el área de calidad de vida y se siguió enfatizando la disposición del programa de apoyo y contención en salud mental hacia los funcionarios y funcionarias y prestadores de servicios a honorarios.

Por otra parte, es importante mencionar que, a nivel de comunicación interna, se consolidó la planificación y organización de esta, generando mensajes con contenido relevante, haciendo campañas comunicacionales y de difusión de procesos internos.

Adicionalmente, durante el 2021 se continuó reforzando la cultura inclusiva, generando acciones de difusión que incluso nos llevaron a hacer presentaciones hacia otras organizaciones, dados los avances en materias de inclusión laboral, reconocido incluso por otras instituciones. Es importante destacar que, desde el inicio del trabajo en este tema, el FOSIS se ha planteado el desafío no solo de cumplir con el mínimo exigido por la ley, sino que se comprometió con generar un cambio cultural dentro de la organización promoviendo el respeto y la igualdad de oportunidades en todas las etapas del ciclo de vida laboral. En 2021, el FOSIS fue parte del “Programa de apoyo a la Inclusión Laboral”, destacándose por la aplicación

en las prácticas de Inclusión Laboral, lo que se ha trabajado de manera sostenida desde el inicio de la implementación de prácticas de inclusión laboral.

## **3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía**

---

### **Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía**

A continuación, se presentan los resultados de los productos estratégicos del FOSIS, articulados en torno a cuatro ejes de acción que conforman el modelo de acción que la institución ha definido como manera de organizar en forma más clara y ajustada la oferta programática de la institución. Estos ejes son: Autonomía de Ingresos; Habilitación Social; Vivienda y Entorno e Innovación Social.

Por su parte, el anexo 4 presenta los indicadores de desempeño por producto estratégico, esto es: subsidio y financiamiento (y sus productos y subproductos); formación y capacitación; asesoría y acompañamiento; asistencia técnica.

#### **Eje Autonomía de ingresos**

Este eje reúne programas que promueven y apoyan las capacidades de emprendimiento, búsqueda de empleo y acceso o manejo de recursos para la generación de ingresos en forma autónoma, contribuyendo de este modo a la superación de la pobreza.

Dentro de este eje se consideran los siguientes programas:

#### **Yo Trabajo y Yo Trabajo Jóvenes:**

El programa “Yo Trabajo” busca contribuir a mejorar la empleabilidad, facilitar el acceso al mercado laboral y la generación de ingresos autónomos a los hombres y mujeres mayores de 18 años, en situación de pobreza y/o vulnerabilidad que se encuentran cesantes o desempleados, o que desarrollan empleos precarios. Este programa ofrece preparación y apoyo para presentarse a una entrevista laboral, hacer un currículum y buscar un empleo dependiente o insertarse al mercado laboral a través de un autoempleo. Contempla financiamiento al Plan de Inserción Laboral que cada participante elabora durante la participación en el proyecto.

El Programa “Yo Trabajo Jóvenes” busca a su vez contribuir a que los jóvenes mejoren sus condiciones de vida, interviniendo específicamente en la dimensión económica de la pobreza, a través del desarrollo y uso de sus capacidades personales. El propósito es mejorar las competencias de empleabilidad y encontrar un empleo dependiente o autoempleo con la finalidad de aumentar ingresos y en términos generales cuenta con las

mismas prestaciones que el Programa Yo Trabajo, con foco preferente en el grupo de 18 a 24 años.

Entre los resultados de la intervención en jóvenes para el año 2018 hay que señalar que un 34 % accede a un empleo dependiente o se deriva a otro programa laboral. El otro porcentaje implementa un autoempleo. En cuanto a los adultos un 35 % accede al mercado laboral dependiente o independiente. Cabe destacar que el Yo Trabajo se ha especializado en grupos específicos como son personas privadas de libertad próximas a cumplir condena o personas que cumplen condenas en medio libre.

En el año 2019, Un 38,7% de los jóvenes accedió a un empleo dependiente o a otro programa de inserción laboral, los demás acceden al mercado laboral a través de un autoempleo o son derivados a capacitación en oficio y nivelación de estudios. Con respecto a los adultos, más de un 31,2% accedió al mercado laboral dependiente o independiente. El Yo Trabajo se focaliza en grupos específicos, personas en situación de discapacidad, como también personas privadas de libertad próximas a cumplir condena, siendo una importante estrategia de inserción laboral en el Convenio FOSIS - Gendarmería.

Durante el año 2020, se disminuye el presupuesto para el programa Yo Trabajo. Dado el contexto de pandemia por el COVID-19, las restricciones imperantes en nuestro país, se adaptaron las actividades de manera remota, para ello se implementó la realización de diagnóstico vía telefónica. El componente formativo se dio a través de cápsulas formativas de video, contactos vía internet y salas virtuales. En cuanto al trabajo vía remoto los jóvenes principalmente se adaptaron fácilmente. En resumen se implementaron nuevas modalidades de trabajo y se cumplió con los objetivos y coberturas de los programas.

Los programas antes señalados no tuvieron financiamiento durante el 2021 debido a las adecuaciones presupuestarias por el contexto de emergencia sanitaria provocada por la pandemia covid-19.

<b>Subproducto estratégico</b>	<b>Año</b>	<b>Cobertura</b>	<b>Presupuesto (M\$)</b>
Yo Trabajo	2018	608	371,1
	2019	615	380,386
	2020	447	299,159
	2021	-	-

Yo Trabajo Jóvenes	2018	2.335	1.671,810
	2019	2.447	1.638,10
	2020	2.551	1.598,1
	2021	-	-

### **Yo Trabajo - Apoyo a tu Plan Laboral:**

El programa tiene como objetivo contribuir a mejorar la empleabilidad, facilitar el acceso al mercado laboral y la generación de ingresos autónomos de las personas que participan del programa.

El programa financia a través de un fondo, como oferta, los servicios y ayudas específicas que requieren las personas que participan de los Programas de Acompañamiento Sociolaboral del Subsistema de Seguridades y Oportunidades: Familias, Calle, Abriendo Caminos y Vínculos. Los financiamientos pueden ser los siguientes: servicios para desarrollo del capital humano, recursos de movilización para la inserción laboral, recursos para trámites y certificaciones, ayudas técnicas básicas, apoyo de postulación al empleo, servicio de cuidado infantil para la inserción y promoción del autoempleo.

En cuanto al 2018 se beneficiaron 6.672, con un presupuesto de M\$3.552.472. Los participantes han sido principalmente mujeres: 6.064 y 608 hombres, correspondiendo un 39% del financiamiento a capital humano, que constituye una línea estratégica para mejorar los ingresos autónomos y por ende mejorar la empleabilidad.

Durante el año 2019, la línea de financiamiento de formación de capital humano aumentó considerablemente llegando a beneficiar al 51% de los usuarios y usuarias, lo que implicó que alrededor de un 47% de los recursos fueron destinados a financiar capacitaciones de distinta índole. El nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias resultó ser alto siendo de 97,7%. Participaron 6.754 personas, de ellas 6.041 eran mujeres y 713 hombres. El presupuesto para este año fue M\$3.641.215.

En el año 2020, durante la pandemia, la intervención fue adaptada según las condiciones sanitarias imperantes en el país, esto implicó realizar actividades de manera remota o semipresencial. Se atendieron 6.757 personas de los cuales 6.152 era mujeres y 605 hombres. El presupuesto ascendió a M\$3.735.887. Pese a las dificultades se cumplió con creces la cobertura comprometida y se logró que las personas participaran de capacitaciones pese a las dificultades y a la suspensión de cursos presenciales

Durante el 2021, el presupuesto disminuyó significativamente (a M\$511.250) por la situación de pandemia que afectó al país. Dicho año participaron 909 personas, 805 de ellas son mujeres y 104 hombres, quienes recibieron financiamiento para disminuir sus brechas laborales, las que fueron detectadas durante los programas de acompañamiento sociolaboral, al elaborar un plan laboral, mejorando sus condiciones de empleabilidad, lo que les permite mejorar su inserción laboral. Se espera poder ampliar el programa para que esté presente en todas las regiones del país, como también ir fortaleciendo el financiamiento en capital humano.

<b>Subproducto estratégico</b>	<b>Año</b>	<b>Cobertura</b>	<b>Presupuesto (M\$)</b>
Yo Trabajo - Apoyo tu Plan Laboral	2018	6.672	3.552.472
	2019	6.754	3.641.215
	2020	6.757	3.735.887
	2021	909	511.250

### **Yo Emprendo y Yo Emprendo Semilla:**

El programa “Yo Emprendo” entrega capacitación en temas relacionados con la definición del modelo de negocio, género y emprendimiento y otros como comercialización y marketing digital, prácticas de gestión, etc.; asesoría personalizada y en algunos casos grupal, cuando corresponde, en la cual se define y desarrolla un plan de trabajo específico con cada persona o grupo, con el fin de implementar acciones concretas que aporten al desarrollo del negocio a través del fortalecimiento de prácticas, mejoras en el producto, acceso a nuevas oportunidades de mercado, formalización, u otros. A ambos servicios se suma el financiamiento a través de una capital semilla el cual se complementa con aporte propio de los participantes en los proyectos.

A diferencia del “Yo Emprendo Semilla”, este programa está dirigido a quienes ya tengan un emprendimiento y quieren hacerlo crecer.

Por su parte, el programa Yo Emprendo Semilla busca contribuir a que las personas desocupadas mejoren sus condiciones de vida, interviniendo específicamente en la dimensión económica de la pobreza, a través del desarrollo de sus capacidades personales mediante el microemprendimiento. Apoya a quienes quieran trabajar por cuenta propia con el desarrollo de una idea de negocio que les permita generar o aumentar sus ingresos. Para ello, entrega herramientas que puedan

fortalecer el negocio, talleres de capacitación y formación, apoyo para elaborar un plan de negocio, financiamiento para el mismo y acompañamiento en la implementación del negocio.

A través de los años, se han establecido diferentes convenios para dar soporte integral a la formación de las personas emprendedoras y alianzas público - privadas colaborativas de mejora institucional, se establecen convenios con SERCOTEC, de manera de mejorar la trayectoria de usuarios y usuarias por los programas de distintas instituciones, que permita agregar valor a dichas intervenciones. Destacar también que durante el año 2018 se trabajó en el fomento de Cooperativas inclusivas con la División de Asociatividad y Economía Social del Ministerio de Economía y con SENADIS, capacitándose profesionales de FOSIS Regional en la Ley de Cooperativas y asociatividad. Este avance se transforma a su vez en un desafío, en cuanto se hace pertinente dar continuidad y fortalecer este trabajo con los y las emprendedoras de los programas de emprendimiento.

Uno de los desafíos principales enfrentados durante el año 2019 en estos programas, fue el inicio de la Evaluación Experimental del programa Yo Emprendo, cuyos resultados permitieron diseñar e implementar mejoras en el programa, además, se incorporó e implementó, en los programas YES y YE, un Kit de Género y Emprendimiento y un Kit de Innovación en las regiones. En este mismo año, para dar respuesta a los efectos del estallido social en los negocios de personas emprendedoras de los tramos de mayor vulnerabilidad del RSH, a la oferta tradicional de FOSIS se agregó la implementación de líneas de emergencia de los programas de emprendimiento. Estos se desarrollaron de manera más acotada en el tiempo, con foco en la elaboración de un de financiamiento y asesoría o acompañamiento. Además, se trabajó en la realización de más de 20 ExpoFOSIS para apoyar a emprendedoras y emprendedores cuyas ventas se habían visto fuertemente afectadas

Para el año 2020, se trabaja el desafío que ha generado la intervención en contexto de pandemia, y fue la incorporación de la modalidad remota de trabajo tanto interna como con las personas usuarias participantes del proyecto, lo que significó adaptaciones tanto metodológicas como logísticas para dar cumplimiento a la atención oportuna de la oferta. En línea con la prioridad 2019 - 2022 dada a la colaboración entre actores, otro de los desafíos del área fue el fortalecimiento de las alianzas público - privada, con el objetivo de dar mayor impacto a las personas emprendedoras en ámbitos como el de apoyo a la comercialización, contexto en el cual se potenció el desarrollo de la línea de ferias de emprendimiento y vinculación con nuevos espacios de comercialización, sobre todo virtuales.

Se han desarrollado también experiencias piloto con grupos de mayor vulnerabilidad como mujeres privadas de libertad o víctimas de violencia intrafamiliar, y otros enfocados en fortalecimiento de identidad local y comercialización. En la línea de proyectos pilotos, a fines del año 2020 se inició la ejecución de un proyecto denominado "Ventanilla de atención", que permite una ejecución remota en su totalidad, con la finalidad de evaluar el desarrollo de la ejecución a distancia sin perder el foco del programa de emprendimiento. Asimismo, se busca probar la capacidad de atención, por

parte de un ejecutor, de manera simultánea a varios grupos de personas usuarias, con ingreso en diferentes momentos de la ejecución.

Los programas Yo Emprendo y Yo Emprendo Semilla impactaron a:

<b>Subproducto estratégico</b>	<b>Año</b>	<b>Cobertura</b>	<b>Presupuesto (M\$)</b>
Yo Emprendo	2018	10.464	9.464
	2019	11.621	9.464
	2020	10.557	9.799
	2021	9.888	9.856
Yo Emprendo Semilla	2018	22.253	17.699
	2019	22.386	18.141
	2020	23.945	19.618
	2021	23.954	20.180

Durante el año 2021, a raíz de los aprendizajes que tuvo la ejecución remota/online, y proyectos adaptados en contexto de pandemia, junto al conocimiento adquirido, se implementaron adecuaciones en la modalidad de ejecución de los programas a nivel de bases de licitación, con el fin de facilitar la ejecución de los servicios bajo modalidad presencial o remota, según fuera el caso de cada territorio y las características de los grupos que participan de la oferta; flexibilidad que tuvo por objetivo una atención oportuna sin perder la calidad de los servicios incorporados en cada línea.

Para fortalecer los negocios en tiempos de pandemia, y con los resguardos necesarios para trabajar, el servicio implementó ferias CyberFOSIS, con el objeto de potenciar espacios de comercialización virtuales para nuestras personas emprendedoras.

En cuanto a logros y cumplimiento de metas, los principales indicadores dicen relación con el incremento de ingresos de los usuarios y usuarias atendidos; así, un 86% de los participantes del Yo Emprendo aumenta sus

ingresos al terminar la intervención, y un 88% lo hace en el caso de los usuarios del Yo Emprendo Semilla.

Para el año 2022 se han planteado desafíos vinculados con digitalizar a nuestros usuarios y usuarias, promover mayores espacios y entrega de herramientas que permitan abordar temas de marketing y comercialización digital como también de procesos de formalización de los negocios de las personas emprendedoras del FOSIS.

### **Acceso al Microfinanciamiento:**

Este programa busca que microempresarios y microempresarias, y potenciales personas emprendedoras pertenecientes a grupos vulnerables accedan a financiamiento formal (bancarización) con fines productivos. El programa otorga un subsidio que financia parte de los costos de operación de los créditos, lo que permite que las instituciones crediticias en convenio (que son quienes evalúan el crédito, las condiciones de pago y entregan el dinero solicitado) atiendan a microempresarios(as) y potenciales personas emprendedoras de cualquier parte del territorio nacional, pertenecientes al 60% más vulnerable de acuerdo al Registro Social de Hogares.

Entre los años 2018 y 2021 se han subsidiado 368.407 operaciones de crédito que han beneficiado a 335.094 microemprendedores y microemprendedoras que han podido acceder a créditos en las Instituciones en convenio por \$172.419.977.605.- gracias a los subsidios entregados por FOSIS a las Instituciones de Microfinanzas en convenio.

En el siguiente cuadro se muestra la cobertura entregada en el período 2018-2021, y la inversión destinada en subsidios por FOSIS.

<b>Subproducto estratégico</b>	<b>Año</b>	<b>Cobertura (Operaciones de crédito)</b>	<b>Presupuesto (M\$)</b>
Acceso al Microfinanciamiento	2018	110.689	1.026.000
	2019	87.900	1.032.000
	2020	90.085	935.638
	2021	79.733	987.488

Cabe destacar que, de los usuarios y usuarias que pudieron acceder a un Microfinanciamiento, el 60% aproximadamente corresponde a primeros y segundos créditos productivos con Instituciones especializadas, lo que permite facilitar el acceso al crédito a microempresarios y microempresarias que no tenían acceso a este tipo de créditos. Y que más del 80% de los beneficiarios son mujeres.

Se han aumentado los incentivos a las instituciones financieras, para que así puedan ampliar su oferta de créditos a microemprendedores y microemprendedoras que no han tenido acceso al microcrédito productivo. En la misma línea, se ha buscado aumentar los incentivos para que la oferta de créditos se extienda a regiones más vulnerables, cuya oferta en esta materia es menor.

Se seguirá desarrollando un trabajo con otras Instituciones financieras especializadas en temas productivos para que accedan al programa y así lograr una mayor diversificación de ejecutores.

## **Eje Habilitación Social**

Este eje reúne a los programas que tienen como objetivo fortalecer y/o desarrollar el capital familiar y social, a partir de una mirada de la pobreza como una problemática multidimensional en que la cohesión social y familiar son ejes para su superación.

### **Programa Familias:**

El programa Familias forma parte del Subsistema Seguridades y Oportunidades del Sistema Intersectorial de Protección social, brindando acompañamiento integral a las familias en situación de pobreza extrema y vulnerabilidad social para contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida y bienestar. Para esto, cada familia es acompañada por un profesional (Apoyo Familiar Integral - AFI) de la Unidad de Intervención Familiar del ejecutor local (preferentemente municipalidad) el que, tras un período de diagnóstico realiza un acompañamiento familiar integral que, en su metodología regular, posee una duración máxima de 28 meses, período en el que se realizan sesiones de acompañamiento de carácter individual y familiar en su domicilio, y sesiones grupales y comunitarias en espacios públicos o comunitarios.

En términos de cobertura de atención, el ministerio informa oficialmente la cobertura anual asignada para el programa. Entre los años 2018 y 2021 el Ministerio de Desarrollo Social y Familia asignó una cobertura anual nacional de 45.000 familias nuevas. En dicho marco de asignación, el programa tuvo como comunas y familias participantes los siguientes antecedentes.

<b>Cobertura programa Familias</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
N° de Comunas participantes	335	335	335	334
N° de cobertura asignada	45.000	45.000	45.000	45.000
N° de familias que aceptaron participación	45.135	44.793	43.494	45.142

Nota: durante el 2021 la comuna de Cabo de Hornos termina su participación en el programa, por no existir familias elegibles que justifiquen una continuidad.

#### Antecedentes Generales sobre las ejecuciones anuales:

Durante el año 2018 el programa se ejecutó en 335 comunas, lográndose contactar e iniciar participación a 45.135 familias, obteniéndose un 100,77% de la cobertura anual asignada. Durante dicho año, se implementaban los tres programas autorizados por la ley 20.595: Acompañamiento a la Trayectoria Eje, Acompañamiento Psicosocial y Acompañamiento Sociolaboral. En el caso del Acompañamiento Sociolaboral participaron el 86,4% de las familias participantes de Eje y AFI, las cuales contaban con algún integrante mayor de 18 años con capacidad generadora de ingresos.

Durante el año 2019 el programa se ejecutó en 335 comunas, lográndose contactar e iniciar participación a 44.793 familias, obteniéndose un 99,54% de la cobertura nacional asignada. De las 16 regiones participantes, solo la región metropolitana no logró el 100%, lo que se atribuye a la suspensión temporal de la intervención en terreno producto del estallido social de octubre - noviembre 2019.

Durante dicho año, se implementaban los tres programas autorizados por la ley 20595: Acompañamiento a la Trayectoria Eje, Acompañamiento Psicosocial y Acompañamiento Sociolaboral. En el caso del Acompañamiento Sociolaboral participaron 35.841 familias correspondiente al 82,1% de las familias participantes de Eje y AFI, las cuales contaban con algún integrante mayor de 18 años con capacidad generadora de ingresos.

En cuanto al número de comunas ejecutoras, durante el 2019 participaron 335 comunas con ejecución: 329 convenios de transferencia de recursos firmados con las municipalidades; 3 con Gobernaciones Provinciales; 2 ejecutadas directamente por el FOSIS y 1 ejecutada directamente por medio de un convenio de colaboración con la municipalidad.

Durante el año 2020 el programa se ejecutó en 335 comunas, lográndose contactar e iniciar participación a 43.494 familias, obteniéndose un 96,65% de la cobertura nacional asignada. De las 16 regiones participantes, la región Metropolitana y la región de Los Ríos no lograron el 100% de la cobertura asignada, lo que se atribuye (para la Región Metropolitana especialmente) a la prolongada suspensión de los ingresos de familias que se realizó entre abril y julio del 2020, producto de la pandemia COVID-2019. A partir de julio del 2020 el ministerio autoriza el contacto y diagnóstico remoto, lo que generó un gran despliegue y una alta carga de trabajo de los equipos regionales y comunales.

Respecto a la implementación del programa se indica que a fines de marzo del 2020 se instruye por parte del MDSyF, la suspensión de la intervención del programa y se solicita la implementación transitoria de una metodología de emergencia orientada a atender y apoyar a las familias participantes para enfrentar los efectos de la pandemia. Esta intervención de emergencia se realizó telefónicamente y consistía en la realización de sesiones quincenales de apoyo específico orientadas a la contención, información e inclusión de las familias a los beneficios y servicios regulares de la oferta, así como a beneficios emergentes que surgieron para enfrentar la pandemia con el fin mantener o mejorar las condiciones de bienestar las familias participantes.

En cuanto al acompañamiento regular del programa, se informa que el MDSyF autorizó en mayo la realización remota de algunas sesiones específicas correspondiente al último año de la intervención.

A finales de julio del 2020 se autoriza la realización del contacto y diagnóstico remoto de las familias lo que permitió avanzar con la cobertura asignada por parte del misterio. Durante ese mismo mes se autoriza la continuidad de la intervención de los programas, creándose para ello una intervención ajustada que reducía el número de sesiones y la temporalidad de la intervención. Básicamente, se eliminó la implementación de las sesiones grupales y comunitarias con el fin de respetar los aforos y promover la protección de la salud de las familias participantes y de los ejecutores. Adicionalmente, se reducen algunas sesiones familiares e individuales con el fin de recuperar la realización de sesiones que se habían suspendido durante el período de abril a julio del mismo año. En virtud de estas definiciones programáticas se modifica el instrumental del programa generándose orientaciones metodológicas para la versión ajustada denominada “plan de adecuación metodológica”, orientaciones programáticas y normas técnicas específicas en el marco de la implementación en pandemia.

Durante dicho año, se autorizan por ley de presupuesto que los programas de acompañamiento psicosocial y sociolaboral tengan un solo presupuesto para su ejecución denominándose Acompañamiento Familiar Integral independiente que continúen dos acompañamientos como desenlaces posibles (acompañamiento solo psicosocial y acompañamiento psicosocial y sociolaboral). En el caso del Acompañamiento Sociolaboral participaron 41.669 familias correspondiente al 95,9% de las familias participantes de Eje y AFI, las cuales contaban con algún integrante mayor de 18 años con capacidad generadora de ingresos.

En cuanto al número de comunas ejecutoras, durante el 2020 participaron 335 comunas con ejecución: 331 convenios de transferencia de recursos firmados con las municipalidades; 2 con Gobernaciones Provinciales; 1 ejecutada directamente por el FOSIS y 1 ejecutada por medio de un convenio de colaboración con la municipalidad.

Durante el año 2021, el programa ingresó al Acompañamiento a la Trayectoria - Eje y al acompañamiento integral (Acompañamiento Psicosocial, Acompañamiento Sociolaboral) a 45.152 familias nuevas en situación de pobreza extrema y vulnerabilidad social, equivalente a un 100,3%, de logro.

En este año, y en el marco de la pandemia, la intervención se desarrolló en dos modalidades: remoto y presencial. La definición de la modalidad dependía de la evaluación que hicieran los ejecutores del comportamiento de la pandemia en cada comuna, de las definiciones de la autoridad máxima y de la autorización de las familias para realizar intervención presencial.

Por otra parte, durante el 2021, el ministerio mantiene la implementación de una metodología reducida denominada Plan de Adecuación Metodológica (PAM) la que se desarrolló en las modalidades indicadas, teniendo en consideración las orientaciones de la autoridad sanitaria y el Plan paso a paso.

En términos de presupuesto, el presupuesto inicial de ambos programas experimentó una rebaja presupuestaria, según se observa en la tabla siguiente:

<b>Subproducto estratégico</b>	<b>Presupuesto total (M\$)</b>
Programa Familias - Acompañamiento familiar integral 2403335	23.251.990
Presupuesto posterior a rebaja presupuestaria gestionando por DIPRES 2403335	22.976.078
Programa Familias - Acompañamiento a la Trayectoria Eje 2403339	1.503.361
Presupuesto posterior a rebaja presupuestaria gestionando por DIPRES 2403339	1.030.775

Mientras que el presupuesto del programa durante el período 2018 - 2021 fueron los siguientes:

<b>Año</b>	<b>Subproducto Estratégico</b>	<b>Presupuesto (M\$)</b>
2018	Acompañamiento Psicosocial	11.514.626
	Acompañamiento Sociolaboral	10.765.938
	Acompañamiento a la Trayectoria	1.832.252
2019	Acompañamiento Psicosocial	10.618.089
	Acompañamiento Sociolaboral	10.246.474
	Acompañamiento a la Trayectoria	1.671.361
2020	Acompañamiento Familiar Integral	23.120.280
	Acompañamiento a la Trayectoria	1.373.628
2021	Acompañamiento Familiar Integral	23.251.990
	Acompañamiento a la Trayectoria	1.030.775

Durante la implementación del programa en el año 2021, se reconocen los siguientes logros:

- Logro de la cobertura asignada por el MDSyF
- Avance en la regularización de las familias que tuvieron suspensión de la intervención durante el 2020 en el marco de las definiciones ministeriales.

- Apoyo y colaboración en diversas acciones y estrategias relacionadas a la difusión y postulación digital a programas sociales.

Por otra parte, y con el objetivo de potenciar la implementación del Programa en los territorios que habían presentado requerimientos fundados para realizar actividades grupales y además tenían factibilidad de realización, se creó una convocatoria para financiar talleres grupales extraordinarios que tenían como objetivo potenciar la intervención familiar en los ámbitos del fortalecimiento de la dinámica y bienestar familiar afectada por la pandemia (habilidades parentales y crianza responsable y desarrollo de competencias socioemocionales) así como para potenciar la capacidad generadora de ingresos de mujeres de las familias participantes en el Programa.

También, y con el fin de potenciar la gestión del componente de oferta a nivel local y prestaciones del Ministerio, se trabajó en forma conjunta entre ambas instituciones en el diseño de un modelo que tenga como fin que los Gestores Familiares del Programa Eje contribuyan a la articulación de redes locales y la gestión de oferta a nivel local, según se indica en el reglamento 34 de la Ley 20595.

Finalmente, se continuó con los procesos de asistencia técnica regular hacia las Unidades de Intervención Familiar comunal y hacia los Equipos Regionales con el fin de mejorar las coordinaciones interprogramáticas en función de contribuir a la implementación del Programa a nivel nacional.

## **Subsidio de Calefacción**

El programa “Subsidio de Calefacción” consiste en una prestación monetaria directa de cargo fiscal, que se entrega a las familias de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y su propósito es mitigar en las familias el impacto que significa cubrir la necesidad de calefacción durante el invierno, período que se extiende en la región por, al menos, 8 meses, buscando apoyarlas en la disminución de tales gastos.

Desde el 2018 hasta el 2021, el Subsidio ha sido focalizado en aquellas familias que tengan domicilio en la región de Aysén y que, al primer día hábil del mes de marzo del año de otorgamiento, pertenezcan preferentemente hasta el cuarto quintil de vulnerabilidad según el instrumento de clasificación socioeconómica vigente, durante el período (hasta el tramo 80% del Registro Social del Hogares). Dicha selección se efectúa en orden ascendente, según el tramo en que se encuentren, y de acuerdo con la respectiva disponibilidad presupuestaria establecida en la Ley de Presupuestos del Sector Público de cada año. Es importante destacar que la selección de familias es realizada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, según los criterios de focalización antes señalados, quién entrega la información a FOSIS para implementar la ejecución y pago del subsidio.

Esta prestación monetaria considera un monto único de \$100.000.- (cien mil pesos), el cual se concede por una sola vez, no pudiendo recibir este beneficio más de una persona por grupo familiar. La estrategia de implementación para el pago del beneficio consiste en la entrega del Subsidio a través de transferencias bancarias no rendibles (abonos en CuentaRUT y otras cuentas bancarias), pago presencial (pago por ventanilla en sucursal bancaria), o bien a través de pago rural (pago a través de Empresa Transportadora de Valores y Cajero Humano), esta última modalidad de pago focalizada en aquellas familias beneficiarias que habitan en localidades rurales de la región y que se encuentren alejadas de las sucursales bancarias, lo cual es un impedimento para efectuar el cobro del beneficio. A su vez, las modalidades de pago rural y pago presencial son desarrolladas a partir de un convenio de colaboración suscrito entre el FOSIS y el BancoEstado de Chile, entidad que se compromete a prestar sus servicios bancarios para el pago del subsidio en la región.

El derecho a cobro al Subsidio se extingue transcurrido 6 meses contados desde la fecha de dictación el acto administrativo que concede el Subsidio. Una vez terminado dicho plazo, y existiendo disponibilidad presupuestaria durante el año, la cual es determinada a partir de la cantidad de no cobros y/o reintegros derivados de la primera concesión, se vuelve a solicitar al Ministerio de Desarrollo Social y Familia una segunda nómina, la cual contempla a nuevas familias beneficiarias del Subsidio que cumplan con los requisitos de selección establecidos en el Reglamento que regula este beneficio social.

La iniciativa cumple con el objetivo por cuanto la selección de familias se efectúa el primer día hábil de marzo, lo cual permite comenzar a efectuar los pagos del subsidio en el mismo mes, apoyando a las familias en la planificación de sus gastos, específicamente con relación a los gastos en calefacción durante los meses venideros (abril a octubre).

Es importante mencionar que, desde el 2018 a la fecha, el monto de inversión del subsidio destinado a beneficiar a las familias de la región ha ido incrementando, especialmente durante los dos últimos años (2020 y 2021), período en el cual se ha presentado un aumento del número de familias que, de acuerdo con el Registro Social de Hogares, se ubican en los tramos de menores ingresos y mayor vulnerabilidad, lo anterior, por motivo de la pandemia mundial por COVID-19.

<b>Subproducto estratégico</b>	<b>Año</b>	<b>Cobertura</b>	<b>Presupuesto (M\$)</b>
Subsidio de Calefacción	2018	27.148	2.714,9
	2019	27.826	2.782,7

	2020	28.431	2.855
	2021	27.662	2.878,2

### **Programa Acción**

El Programa Acción tiene como objetivo disminuir en familias su situación de pobreza y vulnerabilidad, mediante el fortalecimiento de habilidades. Para ello, el programa ha definido trabajar durante su intervención con 4 habilidades generales: autoestima, autocuidado, relaciones interpersonales y proyección, a través de la entrega de servicios que articulados entre sí potencian y desarrollan cada una de estas habilidades en las familias. A este proceso se le denomina desarrollo de la habilitación.

Desde el año 2018 hasta el año 2021 se ejecutó con tres componentes principales: Fortalecimiento de la Vida en Familia, Fortalecimiento de la Vida en Comunidad y Fortalecimiento de la Acción Comunitaria - Autogestionados. Los servicios de los primeros dos componentes son formación, acompañamiento, y financiamiento de una iniciativa familiar o comunitaria y el tercero financia proyectos sociales presentados por organizaciones.

Con la ejecución de los tres componentes, en los 4 años, el programa ha impactado a más de 17.000 familias, alcanzando anualmente una meta superior al 70% (promedio) de familias que mejoran su habilitación.

<b>Subproducto estratégico</b>		<b>Año</b>	<b>Cobertura</b>
Programa Acción	Fortalecimiento de la Vida en Familia	2018	1.463
		2019	1.832
		2020	2.270
		2021	2.098
	Fortalecimiento de la Vida en Comunidad	2018	1.754
		2019	1.871
		2020	1.303
		2021	383*
	Fortalecimiento de la Acción Comunitaria - Autogestionados	2018	621
		2019	621
		2020	250
		2021	11**
	Integración de las familias en su comunidad	2018	572
		2019	742
		2020	750
		2021	955

\*Disminuye el número debido a que se licitó el programa en menos regiones, priorizando el Fortalecimiento de la Vida en Familia producto de la pandemia

\*\*El programa se licita en agosto 2021, por lo cual el programa sigue en ejecución y no se tiene la cobertura efectiva

<b>Subproducto estratégico</b>	<b>Año</b>	<b>Presupuesto (M\$)</b>
Programa Acción	2018	2.798,7
	2019	2.798,7
	2020	2.747,5
	2021	2.404,5

El año 2020 producto de la pandemia, se realizaron bases especiales para licitar en modalidad remota o emergencia, haciendo los diseños de intervención pertinentes a esa modalidad de ejecución. El año 2021 que también estuvo marcado por la pandemia las regiones priorizaron planificar acciones en el componente Vida en Familia principalmente, dado que las intervenciones que se iniciaron en modalidad remota en la mayoría de las regiones permitían un trabajo con mayor pertinencia de esa modalidad en ese componente. La segunda opción fue realizar algunas ejecuciones en el ámbito comunitario siendo el componente de autogestión el menos planificado.

Para el año 2022 el Programa Acción se reformula en su diseño producto de recomendaciones hechas por el equipo de evaluación (Panel de expertos) de la DIPRES en el contexto de la Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG).

En términos generales se modifica la población objetivo y se reemplaza por hogares del 60% de vulnerabilidad (tercer tramo) según el Registro Social de Hogares con niños, niñas y adolescentes hasta los 18 años. Se modifica también el objetivo de la intervención que será de desarrollar Habilidades para la Vida en los hogares que participan de la ejecución a través de la realización de planes de trabajo. Con esto se modifica el diseño de la intervención y se aumenta a 10 meses su duración.

Los componentes que se ejecutarán son dos: Fortalecimiento de Planes de Trabajo Familiar y Fortalecimiento de Plan de Trabajo Comunitario. El componente tercero denominado Acción Comunitaria (autogestión) pasa a ser un programa adicional al Programa Acción del que se dará cuenta de manera independiente; deja de ser un componente del programa.

Finalmente, en materia de equipos de trabajo se hace particularmente relevante, potenciar las inducciones con equipos regionales y equipos ejecutores a través de modalidades remotas para fortalecer la intervención de este año en el contexto de la reformulación como también el acompañamiento a ella con el único propósito de hacer las intervenciones pertinentes a los contextos sanitarios y de vulnerabilidad que nuestros hogares mantienen.

### **Acción Local - Intervención Integral en Territorios Vulnerables:**

Esta estrategia apunta mejorar la calidad de vida de los territorios y barrios más vulnerables mediante el trabajo colaborativo de la sociedad civil, el sector público y privado. Su fin es contribuir a la disminución de la pobreza y la desigualdad en territorios vulnerables, aumentando las capacidades locales (o sociocomunitarias) de las comunidades que habitan en dichos territorios, a través de la elaboración conjunta y participativa de planes de desarrollo local (PDL) y la implementación de iniciativas locales que las propias comunidades hayan identificados en los PDL.

Iniciado como un programa piloto con nombre Más Territorio, el año 2018 inició la intervención en 13 territorios nuevos y continuó en seis territorios que iniciaron la intervención el año 2017. El programa en estos territorios tiene una duración de dos años.

Durante el año 2018, la estrategia que se estaba llevando a cabo se rediseña y se centra en el desarrollo de capacidades, integrando el fondo de iniciativas locales en el proceso deliberativo comunitario. La duración de esta intervención se reduce a 11 meses.

Con esta modificación de diseño, toda la ejecución 2019 tuvo un carácter de piloto, centrándose principalmente en sistematizar los aprendizajes que se obtienen en los territorios de la intervención. Bajo este rediseño, el programa inició una intervención en doce territorios nuevos y dio seguimiento y continuidad a la que se estaba realizando en siete territorios pilotos que se venían implementando desde el año 2018.

Entre los 12 proyectos 2019 se planificó pilotear una intervención comunitaria dirigida a los niños, niñas y adolescentes que habitan en un territorio de alta complejidad con el fin de generar instancias posteriores de intervención con foco en infancia.

El programa también inició un proyecto piloto en un “barrio prioritario”, territorio de alta complejidad social, con el objetivo de construir tejido social y favorecer la conexión de sus habitantes con la red de apoyo del Estado.

Asimismo, inició un proyecto piloto con foco en la población de personas cuidadores de familiares con dependencia.

Por otro lado, para abordar el desafío de implementar una estrategia de colaboración Público-Privada, la Institución ha incorporado en su organigrama a un/a coordinador/a de Alianzas Público - Privadas (APP) en cada una de las direcciones regionales para concretar las acciones de colaboración que se requieran a nivel regional, territorial y programático.

Durante el año 2020, se implementa la reformulación del Programa Acción Local, reformulación elaborada por FOSIS y aprobada por la DIPRES durante el año 2019, la cual busca asentar las bases de una estrategia de intervención más robusta y pertinente para las 16 regiones del país. Este rediseño logró incorporar mejoras y ajustes metodológicos a través de la implementación de diferentes acciones comprometidas; como son el convenio FOSIS - PNUD y el Rediseño metodológico desarrollado con Asesorías Profesionales Etnográfica Ltda. Durante el 2020, el programa se implementa en todo el territorio nacional.

A través de estas acciones, la institución aborda el desafío de implementar la estrategia de colaboración Público - Privada, no sólo incorporando en su organigrama a un profesional FOSIS, coordinador/a de Alianzas Público - Privadas en cada una de las direcciones regionales, sino que se va reforzando a nivel metodológico y programático dicho dispositivo de acompañamiento y seguimiento.

Durante el año 2021, se ha ido consolidando la estrategia de intervención del Programa Acción Local, implementándose en las 16 regiones del país, donde se considera un territorio por región.

La presencia de la pandemia en el país y de la alerta sanitaria (2020 - 2021), generó que las intervenciones se ajusten a la modalidad remota, presencial o semipresencial dependiendo la contingencia y de cada territorio. Cabe mencionar que el presupuesto inicial 2021 del Programa fue definido con una rebaja de M\$6.959 respecto del del año 2020 (con M\$901,416) para hacer frente a la pandemia por COVID-19.

Entre los 16 proyectos año 2021, 3 proyectos fueron focalizado en barrios prioritarios, transitorios o de emergencia (en las regiones de Antofagasta, Atacama y Magallanes). La coordinación con SERVIU y/o el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) para intervenir en comunidades con campamentos, Barrios Transitorios de Emergencia (BTE), u otras coordinaciones tuvo por lo tanto menos prioridad y solo en 6 regiones del país se reportó haber llevado a cabo alguna coordinación con SERVIU y/o MINVU (regiones de Atacama, Metropolitana, Maule, Ñuble, Biobío y Araucanía). Ello se explica en una gran medida debido a la relevancia que cobra la intervención en campamento o barrios en transición que se lleva a cabo en FOSIS desde otro programa, el Programa Acción en Campamento que se implementa a nivel nacional (en 83 Campamentos) durante el 2021 al alero de un convenio firmado entre FOSIS y MINVU.

Cabe mencionar también que, durante el año 2021, FOSIS intervino en 35 barrios prioritarios a través de otro programa, el Programa Barrios en

Acción que se genera al alero de un convenio entre la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) y FOSIS.

Con relación al rediseño y reformulación metodológica desarrollada en el programa, se continúa incorporando mejoras y ajustes metodológicos a través de la implementación de diferentes acciones comprometidas; como son:

- El convenio FOSIS - PNUD. Se renueva el Convenio FOSIS - PNUD para el año 2021, renovación que permite ampliar el tiempo de ejecución y las acciones a realizar. Se continúa pilotando la intervención en la región de Valparaíso así también se incorporan los pilotos de las regiones de Atacama y Los Ríos, donde con apoyo del PNUD se pone a prueba la metodología de articulación de alianzas público-privadas.
- El desarrollo del diseño de un curso autoinstruccional denominado “Metodología para la implementación de proyectos sociocomunitarios con articulación de redes de colaboración de alianzas público - privadas” y la elaboración de capsulas audiovisuales (minivideos) que permitan mejorar la calidad de la intervención en el territorio, aportando a fortalecer las competencias de los equipos FOSIS del Programa.

Así la Institución aborda el desafío de implementar la estrategia de colaboración Público-Privada, no sólo incorporando en su organigrama a un profesional FOSIS, coordinador/a de Alianzas Público-Privadas en cada una de las direcciones regionales, sino que va reforzando a nivel metodológico y programático dicho dispositivo de acompañamiento y seguimiento.

<b>Subproducto estratégico</b>	<b>Año</b>	<b>Cobertura</b>	<b>Presupuesto (M\$)</b>
Programa Acción Local - Intervención Integral en Territorios vulnerables	2018	19 territorios	825,5
	2019	19 territorios	825,5
	2020	17 territorios	901,416
	2021	16 territorios	894,5

### **Educación Financiera adultos y niños/niñas:**

El FOSIS define la Educación Financiera como “el proceso de formación de capacidades que permite a las personas, familias y comunidades, en condición de vulnerabilidad, tomar decisiones informadas que favorezcan su bienestar económico y financiero de acuerdo con la realidad y el territorio en la que se encuentran insertos.”

Este programa es la estrategia que el FOSIS ha desarrollado para educar a personas en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, sobre el manejo efectivo del dinero, la importancia del ahorro y el endeudamiento responsable, de manera que cuenten con herramientas que les permitan tomar decisiones financieras informadas, para no agravar su condición de vulnerabilidad, que les impide salir del círculo de la pobreza. El eje principal sobre el cual se ejecuta este programa de intervención es contribuir a la superación de la pobreza educando financieramente a personas que se encuentra en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, con el objeto de potenciar su capacidad para tomar decisiones de manera informada.

Desde el año 2018 a la fecha, este programa se ha ejecutado a través de dos tipos de estrategia: Educación Financiera para Niños y Niñas y Educación Financiera para Adultos. Mientras el primero tiene un foco en la prevención a través de formar a niñas y niños, de quinto a octavo básico de establecimientos educacionales con un índice de vulnerabilidad escolar (IVE) superior al 60%, en habilidades y conocimientos que permitan una adecuada relación con el dinero, el segundo busca potenciar las capacidades financieras de las personas en situación de pobreza y/o vulnerabilidad para que puedan tomar decisiones informadas respecto de la mejor administración de sus recursos.

Uno de los desafíos que se levantaron el año 2018 fue el de mejorar los instrumentos de intervención (manuales para los ejecutores) para que presenten una perspectiva integral del trabajo con personas adultas con altos niveles de vulnerabilidad y de la educación financiera en su globalidad. Por otro lado, se levanta como necesidad el trabajo desde lo virtual reforzando las capacidades de los ejecutores para intervenir desde esta modalidad.

Hacia el año 2019 la prioridad del programa fue generar una alianza estratégica con el Programa Familias Seguridades y Oportunidades para motivar y garantizar la participación de sus familias en este programa.

Para reforzar la estrategia de Educación Financiera niños y niñas, el año 2020 se generan alianzas estratégicas con las escuelas a fin de que incorporen en sus programas curriculares esta temática, de modo que los lineamientos de la Educación Financiera se inserten en un modelo estable y compartido. Además, se revisan contenidos del manual de intervención y se actualiza el diseño de intervención para que sea posible su aplicación con otros cursos.

Dado el contexto de pandemia que ha impactado en todo el país y transversalmente a distintos tipos de personas usuarias, es que se comienza a diseñar un modelo de intervención remota para trabajar con las personas adultas a través de la plataforma de FOSIS.

Durante el año 2021 y producto de un convenio con el Instituto de Estudio de Estudios Peruanos se comienza a aplicar el Programa de Educación Financiera de manera 100% remota. Así surge el Piloto que busca capacitar de manera virtual a 500 personas usuarias del Programa Familias para que puedan organizar su presupuesto mediante el desarrollo un plan financiero. Se implementa en las regiones Metropolitana, Valparaíso y Maule y consideró cápsulas, ejercicios y test que se desplegaron inicialmente en un desarrollo de un aplicativo en un lenguaje ágil. Además, contó con un consejero/a financiero/a que acompañó a la persona usuaria mediante videollamadas grupales y estuvo disponible para resolver dudas técnicas y de contenido mediante la plataforma y WhatsApp. Los resultados finales de este proceso dan cuenta de 11 cápsulas de video diseñadas, creación de un canal de YouTube para su difusión masiva, desarrollo de la guía del Consejera/o financiero, indicadores de medición y los instrumentos de seguimiento del Piloto. A la fecha, se capacitaron a 500 personas usuarias en las tres regiones y se cuenta con 5 consejeros/as financieros/as.

<b>Subproducto estratégico</b>	<b>Año</b>	<b>Cobertura</b>
Educación Financiera Adultos	2018	3.464
	2019	2.999
	2020	-
	2021	500*
Educación Financiera Niños y Niñas	2018	2.718
	2019	2.665
	2020	776
	2021	2.700

\*Correspondientes al Piloto

<b>Subproducto estratégico</b>	<b>Año</b>	<b>Presupuesto (M\$)</b>	
Educación Financiera	2018	831.726	
	2019	831.726	
	2020	248.743	
	2021	441.471	

### **Eje Vivienda y Entorno**

Este eje reúne a los programas que ofrecen apoyo metodológico y técnico en temáticas asociadas al hábitat residencial y seguridad alimentaria. El FOSIS, a través de un Servicio de Asistencia Técnica, acompaña a los programas de Habitabilidad y Autoconsumo del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, cuyos indicadores y registros son manejados por dicho ministerio. Durante este período también se implementaron iniciativas asociadas a las temáticas de emergencias socio naturales y un programa para afrontar la escasez hídrica de riego predial para personas indígenas.

Entre los años 2018 y 2021 la Asistencia Técnica del FOSIS al Programa Habitabilidad proporcionó apoyo a ejecutores a través del desarrollo de acciones de monitoreo, apoyo metodológico y supervisión en terreno, contribuyendo a que usuarios del Subsistema Seguridades y Oportunidades (SSyOO) mejoren sus condiciones básicas de materialidad, equipamiento y entorno de sus viviendas.

**Tabla N°1 Comunas y familias Programa Habitabilidad período 2018-2021**

<b>Habitabilidad</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Total</b>
<b>Comunas que recibieron Asesorías</b>	316	317	317	320	<b>1.270</b>
<b>Familias beneficiadas</b>	2.872	2.760	3.927	3518	<b>13.077</b>

El año 2019 se ajusta el instrumental a la luz de los cambios realizados al marco lógico del programa. Se operacionalizan los conceptos de “Asesorías en Habitabilidad” y “Proyecto Familiar Integral”, avanzando hacia una intervención integral a escala familiar sin perder cobertura, por medio de asesorías flexibles y adaptadas según sus necesidades particulares.

En la línea de innovación durante el año 2018 se implementa un convenio entre el Ministerio y FOSIS para desarrollar propuestas de innovación en los distintos ámbitos de injerencia del programa. Se elabora un catastro de proyectos capacitando a los ATES en esta materia y estableciéndose 15 proyectos en las distintas regiones.

El año 2019 inicia el estudio “Innovación en Prácticas de Habitabilidad”, que busca sistematizar y difundir estrategias, buenas prácticas y prototipos que desde la innovación y el diseño propicien a mejorar las condiciones de vida de las familias que participan del programa. El estudio revisa y compila diversas iniciativas innovadoras realizadas por el Programa desde sus inicios, culminando el 2020 con una publicación final que generó propuestas asociadas a la posibilidad de estandarizar soluciones, desarrollar plataformas digitales para difusión de aprendizajes y consolidar redes de producción para articular mejor el trabajo a nivel local.

A partir de estos resultados, durante el año 2021 se realiza un segundo estudio llamado “Nuevos Híbridos de Habitabilidad”, que tuvo por finalidad iniciar un proceso de estandarización de soluciones. Este trabajo definió estrategias de revisión de contenidos, sistematizando 90 soluciones de habitabilidad de distintas regiones, elaborando un catálogo de soluciones como línea de base, y recomendaciones para profundizar el proceso de mejora de la calidad de las soluciones constructivas.

En el ámbito de formación, en el año 2020, se diseñaron 4 unidades académicas con la finalidad de implementar un curso a través de una plataforma online denominado "Metodología para la implementación en el ámbito de la vivienda y entorno en contextos de pobreza y vulnerabilidad". Esta versión permitió capacitar a 120 profesionales de FOSIS y del Ministerio. El curso incorporó los cambios metodológicos realizados al Programa a partir de las nuevas recomendaciones de la DIPRES. Durante el año 2021 se vuelve a implementar para más de 700 ejecutores incorporando una 5ta. Unidad sobre el Sistema Intersectorial de Protección Social y como se inserta el componente de oferta en el subsistema.

En el ámbito de la Cooperación Internacional, siguiendo los aprendizajes en relación al intercambio de buenas prácticas adquiridos en el Fondo Chile y México en el período 2014 - 2017, a finales del año 2020 se aprueba el proyecto entre FOSIS y la Secretaría de Integración Social y Urbana del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. El proyecto busca transferir conocimientos y buenas prácticas en procesos autogestivos de vivienda y hábitat. Las actividades de intercambio se inician durante el año 2021 vía telemática por las restricciones de la pandemia, a través de un nutrido proceso de 7 jornadas de trabajo conjunto, que culminan con un reporte de lo realizado y el inicio de la planificación para implementar pilotos de Banco de Herramientas en cada país, que apliquen los aprendizajes logrados en experiencias de terreno.

En el contexto del déficit hídrico que vive Chile, en el año 2020 la Asistencia Técnica recibe el encargo ministerial de desarrollar una propuesta piloto que aminore los impactos que ella produce en los usuarios y usuarias del programa. La iniciativa buscó concientizar a las familias del Programa Habitabilidad respecto al uso eficiente del agua, su cuidado, así como el ahorro que podría generarse con buenas prácticas, a través de la entrega de dispositivos y material didáctico que entreguen conocimientos teóricos y prácticos. para la atención de 1.000 familias.

En cuanto a la asistencia técnica del Programa Autoconsumo ahora “Apoyo a la Seguridad Alimentaria” que tiene por objetivo aumentar y lograr una mayor disponibilidad de alimentos saludables mediante la educación y auto provisión para así complementar sus necesidades alimentarias y mejorar sus condiciones de vida. El SAT entre los años 2018 y 2021 trabajó con municipios ejecutores y gobernaciones, acompañando los procesos y etapas del programa.

**Tabla N°2 Comunas y familias período Programa Autoconsumo ahora “Apoyo a la Seguridad Alimentaria” 2018-2021.**

<b>Autoconsumo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Total</b>
<b>Comunas asesoradas</b>	229	230	230	227	<b>916</b>
<b>Familias beneficiadas</b>	4.353	4.025	3.256	3.737	<b>15.371</b>

Durante el año 2018 se buscó promover y expandir el Servicio de Asistencia Técnica a otras instituciones que requieran apoyo especializado en las temáticas en que el departamento posee experiencia. Destaca dentro de las líneas innovadoras el trabajo de iniciativas de Huertos con Adultos Mayores, la revisión de la experiencia del programa “Vive Tu Huerto” en escuelas y su reformulación tras el aprendizaje obtenido de cuatro años de intervención.

Destaca el año 2019 el esfuerzo realizado para mejorar el material educativo, la búsqueda de nuevas alianzas y la consolidación de enfoques de los sistemas alimentarios y agroecológicos como elementos claves a ser implementados durante la ejecución de la convocatoria 2020. A fin de mejorar y complementar el material educativo, se implementa iniciativa en el ámbito de las prácticas de alimentación saludable que buscó fortalecer la higiene e inocuidad en la manipulación de alimentos en el hogar y entregar herramientas que permitieran diversificar su preparación. Se adquirieron 300 set de utensilios de cocina (cuchillos, tablas de picar, sartenes, procesadora de alimentos).

Por otra parte dada la escasez del recurso hídrico que afecta desde hace algunos años directamente la producción de alimentos, partiendo por las regiones del norte del país que se han visto más afectadas por la desertificación de sus territorios, se realizan una serie de iniciativas asociadas al fenómeno. El año 2019 se prepararon capacitaciones en la temática del cambio climático y en el reconocimiento de experiencias locales e internacionales de producción sensible a la nutrición, con el fin de enriquecer el modelo de seguridad alimentaria en familias SSyOO. En el año 2020, se gestiona a nivel nacional Jornadas de Capacitación denominadas "Cambio climático y proyecciones para el autoconsumo" las que fueron impartidas por la Universidad de Chile en alianza con la Universidad de la Frontera UFRO, donde participan 230 profesionales y ejecutores a nivel país.

Durante el año 2019 se obtiene recomendación favorable al nuevo Programa "Apoyo a tu Hogar". Este programa trabaja con familias y comunidades que han sido afectadas por un desastre socio-natural enfrentando sus efectos adversos que se producen a nivel familiar y comunitario. El 2020 se pone en marcha el programa para implementar 3 pilotos en barrios vulnerables de 3 comunas de la RM, buscando en particular mejorar las condiciones de vida de comunidades afectadas por la Pandemia. Durante el año 2021 se termina su ejecución.

A finales de 2020, se firma un convenio de colaboración con la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), con el objetivo de implementar tecnologías de riego innovadoras con foco en eficiencia hídrica destinado a la población indígena vulnerable rural del en las regiones de Tarapacá, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Magallanes. El convenio establece la ejecución de 1.000 tecnologías de riego (soluciones) estimando atender un total de 400 familias.

A nivel nacional en la línea de la complementariedad el año 2020, junto al equipo de Alianzas e Innovación Social, se apoya la postulación al Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) de mejoramiento de viviendas con foco en la eficiencia energética, logrando aumentar la oferta programática en la dimensión de Habitabilidad y del FOSIS. Se asiste en el diseño y validación de proyectos a las regiones de Ñuble, Valparaíso, RM, Los Lagos y Magallanes, encontrándose hoy aprobados solo los últimos 2 por sus respectivos Gobiernos Regionales.

En virtud de lo acontecido producto de la emergencia sanitaria del COVID-19, tanto la asistencia técnica, MDSyF como los equipos ejecutores han logrado dar continuidad a procesos en forma remota, se ha logrado adaptar la metodología e instrumentos acorde a la realidad imperativa del distanciamiento social y el resguardo de nuestros usuarios y usuarias. Se ha debido afrontar los obstáculos y nueva realidad, que impacta transversalmente en las iniciativas, como variación en precios de materiales y mano de obra, alzas de precios que se han producido a nivel país (escasez de recursos y materias primas) y que ha traído como consecuencia retrasos en la ejecución de los programas, teniendo implicancias, no solo para nuestros programas, sino también para todo el ecosistema del área de la vivienda a nivel país.

### **Eje Innovación - INNOVA FOSIS**

Innova FOSIS es un programa de pilotaje, que convoca a la sociedad civil, sector privado y la academia a presentar soluciones innovadoras, que generen nuevas respuestas a los desafíos que se enfrenten en el contexto de dinamismo de la pobreza y vulnerabilidad social. En esa línea, el programa busca resolver a través de soluciones innovadoras las necesidades de las personas que se encuentran en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, según la clasificación socioeconómica del RSH hasta el tramo del 60% y que se ven afectadas en cualquiera de las dimensiones relevantes del bienestar afectando con ello su calidad de vida.

El año 2018, mediante una alianza con el Laboratorio de Gobierno y el Laboratorio de Innovación pública de la Universidad Católica (LIP), se inicia el trabajo de rediseño del programa, el cual posteriormente tiene como resultado final la incorporación de nuevas herramientas de innovación para la gestión concurso, creándose de dos nuevos componentes: “Incubación de ideas” y “Validación”. Además, el desarrollo de una metodología propia de programas sociales - modelo de pilotaje - que considera el acompañamiento, evaluación, sistematización y transferencia de los aprendizajes que surgen durante la ejecución de los pilotos de innovación, fomentando el escalamiento y replicabilidad de aquellos que resultan ser más exitosos, centrados principalmente en 3 focos:

1. Gestión del aprendizaje: reconocimiento e incorporación de errores y buenas prácticas, que surgen durante la intervención
2. Escalamiento a política Pública: selección de un piloto por desafío para que el Socio del Desafío lo tome y diseñe o rediseñe un programa social
3. Transferencia: compartir el conocimiento generado con el ecosistema relacionado a las temáticas, de modo que éste no quede exclusivamente en la institución que ejecuta.

El año 2018, se inicia los primeros proyectos piloto con miras a contribuir a la generación de aprendizajes de programas sociales con foco en los grupos vulnerables que componen las mesas de Compromiso País (instancia que busca construir soluciones colaborativas tanto del sector público, el privado, la academia, la sociedad civil y los propios usuarios y usuarias). En esa línea

trabajo coordinadamente con distintas instituciones públicas: el Ministerio de Educación, la Subsecretaría del Interior y Seguridad Pública, la Subsecretaría de la Niñez, SENAME, SANAMA y SENADIS, abordando 5 grupos vulnerables e implementándose 13 proyectos piloto.

El 2019, se realiza la primera convocatoria abierta de Innova FOSIS, junto con Compromiso País, donde se abordaron 3 desafíos vinculados a Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar, Personas con escolaridad incompleta y Personas desempleas, se llevaron a cabo 20 proyectos piloto de \$ 20.000.000.- c/u, junto con ello se testen los primeros instrumentos del modelo de pilotaje.

El 2020, se desarrolla la segunda convocatoria abierta de Innova FOSIS. En esta, los 3 desafíos se definieron y elaboraron de manera conjunta con tres Ministerios, a quienes desde el programa se les denomina “Socios de los Desafío”: Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, de Energía y de Economía, los que además participaron activamente en instancias de selección y acompañamiento en la ejecución de los pilotos, como posteriormente en las instancias de transferencia y escalabilidad, que establece el modelo de pilotaje.

Los desafíos abordados fueron: Aumentar el ingreso y autocuidado para Mujeres cuidadoras, Generar o fortalecer el Acceso al agua caliente y calefacción a familias vulnerables y Aumentar las ventas de emprendimiento de subsistencia, por medio de la tecnología. Se desarrollaron 10 proyectos piloto, con un monto total de \$50.000.000 c/u.

En la línea de la gestión del aprendizaje se desarrolló por primera vez la fase de escalamiento de los proyectos, seleccionándose para ello 3 proyectos, uno por cada desafío, y en conjunto con la Universidad Católica, a través de la Escuela de Antropología y los Ministerios Socios de los Desafío, se empaquetaron la solución a fin de consolidar los aprendizajes de estos proyectos y aportar a la gestión de otros programas sociales.

Por otra parte, durante el 2020, la crisis sanitaria puso de manifiesto que existen desafíos a los que hay que dar una respuesta rápida y que en muchos casos exigen soluciones nuevas. Uno de ellos fue la capacidad de los y las microemprendedoras para mantener sus negocios en tiempos de confinamiento. Para atender esta necesidad urgente, lanzamos en 4 regiones, Desafío Digital, un fondo concursable basado en el Modelo Innova FOSIS, dirigido a financiar proyectos piloto que empoderaran digitalmente a las y los pequeños emprendedores y emprendedoras en un corto tiempo, de modo de generar nuevas oportunidades y canales de comercialización, permitiéndoles potenciar sus negocios.

El proceso de pilotaje que acompaña a las 4 iniciativas seleccionadas, además de beneficiar directamente a más de 280 personas emprendedoras, generó valiosos aprendizajes, algunos de los cuales serán integrados a nuestra oferta programática, por medio del programa de Emprendimiento.

El 2021 se desarrolló la tercera convocatoria de innovación abierta del programa, en esta oportunidad los desafíos fueron construido mediante un proceso de trabajo colectivo con distintas instituciones públicas,

seleccionándose al Ministerio de Agricultura, a través de INDAP para trabajar el desafío de Pobreza rural, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo para el desafío sobre Acceso a servicios básicos; y el Ministerio de Economía vinculado al desafío de Modernización financiera, implementándose en total 12 proyecto pilotos de \$50.000.000 c/u.

En la línea de la gestión del aprendizaje como fase del escalamiento, al igual que el 2020, se seleccionaron 3 proyectos piloto y en conjunto con Fundación San Carlos de Maipo, se está trabajando en la gestión y empaquetamiento de las soluciones, en el formato de informe metodológico a fin de consolidar los aprendizajes de estos proyectos y aportar a la gestión de otros programas sociales.

Por otra parte, durante el segundo semestre del 2021, se implementó un segundo fondo concursable basado en el Modelo Innova FOSIS denominado “Desafío Generando Redes” dirigido a financiar 4 proyectos piloto, que potencien la generación de redes, de manera remota, entre emprendimientos de subsistencia para el beneficio de sus negocios. Este fondo se implementa en el contexto de la Comunidad Emprendedora del FOSIS, un espacio virtual de carácter permanente, cuyo principal objetivo consiste en entregar mayores oportunidades a las personas emprendedoras, para que potencien su emprendimiento.

Para el año 2022 se trabajará con los siguientes desafíos: Ingresos Autónomos y Sostenibilidad para Jóvenes, Reinserción social con enfoque territorial, Jóvenes y digitalización de Negocios locales, que se trabajarán en conjunto con Servicio Nacional de Menores, Gendarmería de Chile, ambos pertenecientes al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y Ministerio de Economía. Se espera financiar 10 proyectos piloto de \$ 50.000.000 c/u.

<b>Subproducto estratégico</b>	<b>Año</b>	<b>Cobertura</b>	<b>Presupuesto (M\$)</b>
Innova FOSIS	2018	499 personas	615.600
		140 familias	
	2019	820 personas	808.090
	2020	744 personas	704.000
	2021	1.136 personas	847.756

## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

Durante el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, desde el FOSIS hemos trabajado por transformarnos en un servicio público que represente una nueva forma de hacer las cosas, enfocando nuestra gestión en tres ejes fundamentales, para llegar de mejor manera a quienes nos necesitan: poner a los usuarios y usuarias en el centro de la acción del FOSIS; innovación social y colaboración público - privada; digitalización y modernización. Creemos firmemente que es necesario trabajar por un mejor Estado para tener un mejor futuro para nuestro país.

Cuando iniciamos este período de Gobierno, en 2018, en los últimos dos años la pobreza multidimensional se había estancado. A nivel institucional, había una baja participación y vinculación con otros actores dedicados a la superación de la pobreza, y dentro del sector público el posicionamiento del FOSIS estaba enfocado en pocos programas. Asimismo, detectamos la necesidad de incorporar la mirada de las personas usuarias dentro de la institución, retomar la gestión por procesos y una mayor modernización del servicio, siendo por tanto un primer desafío el fortalecer equipos y capacidades.

Nuestra meta fue convertirnos en una institución donde las usuarias y usuarios estén siempre en el centro, es decir, que la estructura, procesos y servicios estén pensados para responder a las necesidades de quienes viven en pobreza y vulnerabilidad. Buscamos conocer en profundidad sus problemas y sueños, y desde ahí ajustar nuestra oferta de programas sociales a sus intereses y necesidades, para impactar de una manera más directa y eficaz en sus vidas. Este desafío lo hemos abordado desde un enfoque familiar, pues la familia es el lugar en donde por excelencia las personas se desarrollan. Por lo mismo, el trabajo del FOSIS se orienta no solo a identificar las necesidades individuales, sino también del entorno familiar y comunitario.

La pobreza y vulnerabilidad social son fenómenos dinámicos y complejos, lo que exige un esfuerzo constante por repensar la forma en que los abordamos y buscar nuevas soluciones, junto con reconocer que existen otros actores orientados al mismo desafío, con quienes necesitamos trabajar en conjunto y sumar esfuerzos. Nos propusimos abrir las puertas del Estado a la innovación social para abordar la superación de la pobreza en Chile, convencidos además de que los desafíos sociales se deben trabajar en cooperación con otros.

Así, quisimos posicionar al FOSIS como institución referente de un Estado abierto, reconociendo que los organismos públicos no pueden actuar en forma aislada y que la generación de conocimiento y diseño de política pública no es materia exclusiva del Estado. Se requiere de un trabajo

mancomunado entre los distintos actores que forman parte del Ecosistema de Superación de la Pobreza, por lo que impulsamos un modelo de trabajo basado en la colaboración, que favorezca la articulación a nivel nacional y regional con aquellas organizaciones e iniciativas que complementen nuestra acción como servicio.

También nos comprometimos con un Estado más moderno para las personas. Fortalecer la digitalización de los emprendedores y emprendedoras era una necesidad prioritaria, junto con implementar canales digitales de atención y la postulación virtual a todos los programas del FOSIS. A través de la transformación digital logramos importantes cambios que impactan en la calidad de vida de la ciudadanía, agilizando y simplificando procesos para que los beneficios lleguen más rápido a ellos.

La emergencia sanitaria mundial generada por el COVID-19 aceleró los procesos de cambio pensados para la institución. Asimismo, la compleja situación económica y social nos exigió un esfuerzo adicional, para entregar apoyo y oportunidades a las familias más vulnerables de nuestro país, quienes han sido las más afectadas.

Cumpliendo con el mandato del Presidente Sebastián Piñera, el compromiso para este periodo de Gobierno fue trabajar incansablemente para entregar más y mejores oportunidades a personas, familias y comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad social. Estamos cerrando esta gestión orgullosos de lo logrado y seguros de haber contribuido a que las familias de Chile tengan un mejor futuro.

# 5. Anexos

## Índice

---

.Anexo 1: Identificación de la Institución	98
.Anexo 2: Recursos Humanos	103
.Anexo 3: Recursos Financieros	111
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	112
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	114
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	115
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	115
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	119
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	121
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	122
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	129
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	130
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	131

## Anexo 1: Identificación de la Institución

---

### a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

#### Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N°18.989.

#### Misión Institucional

Contribuir a la superación de la pobreza y la vulnerabilidad social de personas, familias y comunidades.

### Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Reducir la pobreza por ingresos en un tercio en cuatro años y a la mitad en ocho años.
2	Poner el foco del ministerio en la familia, generando condiciones que les permitan alcanzar una mejor calidad de vida.
3	Promover el desarrollo integral de todos los niños, prevenir riesgos que los amenacen y proteger de manera integral sus derechos.
4	Fortalecer la institucionalidad de los distintos servicios que conforman el Ministerio de Desarrollo Social, incluyendo la reformulación del INJUV como Servicio de Acción Joven. Velando por la coordinación intersectorial para la intervención en personas, familias y territorios vulnerables.
5	Modernizar el Sistema Intersectorial de Protección Social, realizando una reingeniería que permita integrar al beneficiario y su familia en su funcionamiento. Esta reingeniería tiene como propósito principal que las personas tengan más y mejor información sobre la oferta programática disponible en su territorio y, en caso de requerir más información, puedan acceder a ésta de manera expedita por medio de una ventanilla única, permitiéndoles ampliar sus oportunidades y promover la autonomía en el logro de sus proyectos de desarrollo.
6	Promover una mejora continua tanto en la caracterización socioeconómica nacional como en los instrumentos de focalización vigentes, de tal modo de identificar de manera oportuna y precisa las carencias y vulnerabilidades que aquejan a nuestra población.
7	Promover una mejora continua al sistema de evaluación de programas sociales y a la evaluación de iniciativas de inversión, de tal modo de fortalecer su rol como insumo relevante en la toma de decisiones.
8	Diseñar e implementar mecanismos de cooperación que tengan como fin generar acciones de trabajo que comprometan la participación de la sociedad civil, el sector privado y/o las instituciones académicas en materias de competencia del Ministerio, enfocadas (dirigidas a) hacia personas y grupos vulnerables.
9	Proteger y fortalecer a la clase media de nuestro país, por medio de la creación de una red de protección denominada Red Clase Media Protegida que les brindará seguridad ante eventos catastróficos e inesperados que pongan en riesgo su situación socioeconómica.
10	Impulsar el desarrollo económico, social y reconocimiento constitucional de los pueblos originarios.

Nro.	Descripción
11	Promover el desarrollo integral de las personas con discapacidad en todos los ámbitos y etapas del ciclo vital, de manera que puedan concretar una efectiva inclusión social.
12	Promover una política multisectorial de envejecimiento positivo que fomente un cambio de paradigma del concepto de la vejez y envejecimiento. Fortalecer la red de apoyo social y de asistencia sanitaria para las personas en esta etapa de la vida acompañando a las familias en su rol de cuidado de las personas mayores.
13	Promover el voluntariado juvenil y el reconocimiento de las preocupaciones y los problemas sociales de los jóvenes en las políticas públicas.
14	Potenciar el acompañamiento integral a las familias en mayor situación de pobreza y vulnerabilidad, complementando las prestaciones existentes. Colaborar en el desarrollo de políticas y programas integrales para grupos y territorios de alta vulnerabilidad social, que entregue soluciones adecuadas a sus características y necesidades específicas.

## Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Instalar un espacio de pilotaje para la generación de nuevas políticas y programas integrales para grupos y territorios de alta vulnerabilidad social, a través de una metodología de escalamiento de pilotos probados como exitosos, que entregue soluciones adecuadas a sus necesidades específicas.
2	Contribuir a la superación de la pobreza y vulnerabilidad social a través de la promoción de un modelo de gestión centrado en la familia que entregue oportunidades para la generación autónoma de ingresos, la habilitación social y el mejoramiento de la vivienda y el entorno de familias y comunidades.
3	Mejorar en forma continua nuestra oferta programática, a través del diseño, rediseño y fortalecimiento de sus componentes sobre la base de evaluaciones de impacto, de resultados y gestión de información disponible en el servicio y la academia, para que ésta se adapte a las necesidades de las familias en mayor situación de pobreza y vulnerabilidad y mejore su calidad de vida.
4	Implementar una nueva mirada de colaboración entre actores públicos y privados a través de la gestión de alianzas y búsqueda de nuevas fuentes de recursos para la superación de la pobreza
5	Responder de forma eficaz y eficiente a las necesidades de los usuarios a través de la modernización y transformación digital del servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios.

## Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

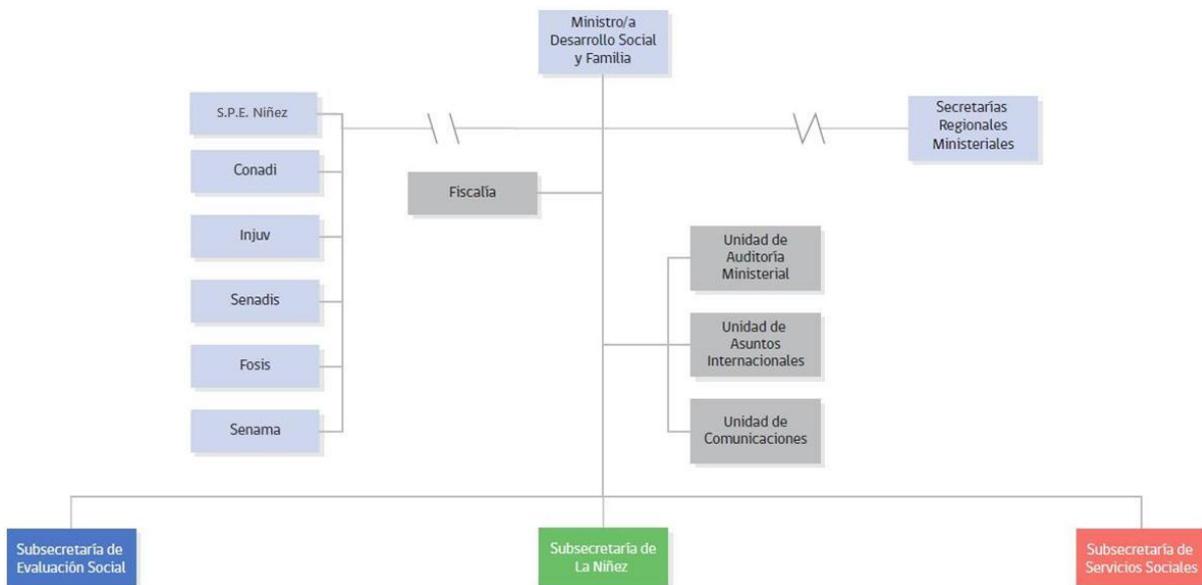
Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Subsidio y Financiamiento	Aporte en recursos que recibe un usuario de FOSIS con el objetivo de satisfacer una necesidad determinada y/o apoyar la realización de alguna iniciativa personal, familiar o comunitaria que mejora su situación de pobreza y/o vulnerabilidad en la dimensión social y/o económica y/o comunitaria.	5, 3, 2, 1
2	Capacitación y formación	Servicio mediante el cual se traspasan conocimientos que posibilitan el aprendizaje y el desarrollo de capacidades de quienes la reciben, de forma de contribuir en la mejora en la calidad de vida, aumentar las oportunidades y mejorar la inserción de los usuarios capacitados.	5, 4, 3, 2, 1

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
3	Asesoría y acompañamiento	Seguimiento y apoyo continuo e intenso a aquellas personas cuyas circunstancias o problemáticas supongan un obstáculo para desenvolverse socialmente	5, 4, 3, 2, 1
4	Asistencia Técnica	Apoyo metodológico, administrativo y/o técnico otorgado a otras instituciones a las cuales se les traspasa la implementación o ejecución de programas FOSIS.	5, 4, 3, 2, 1

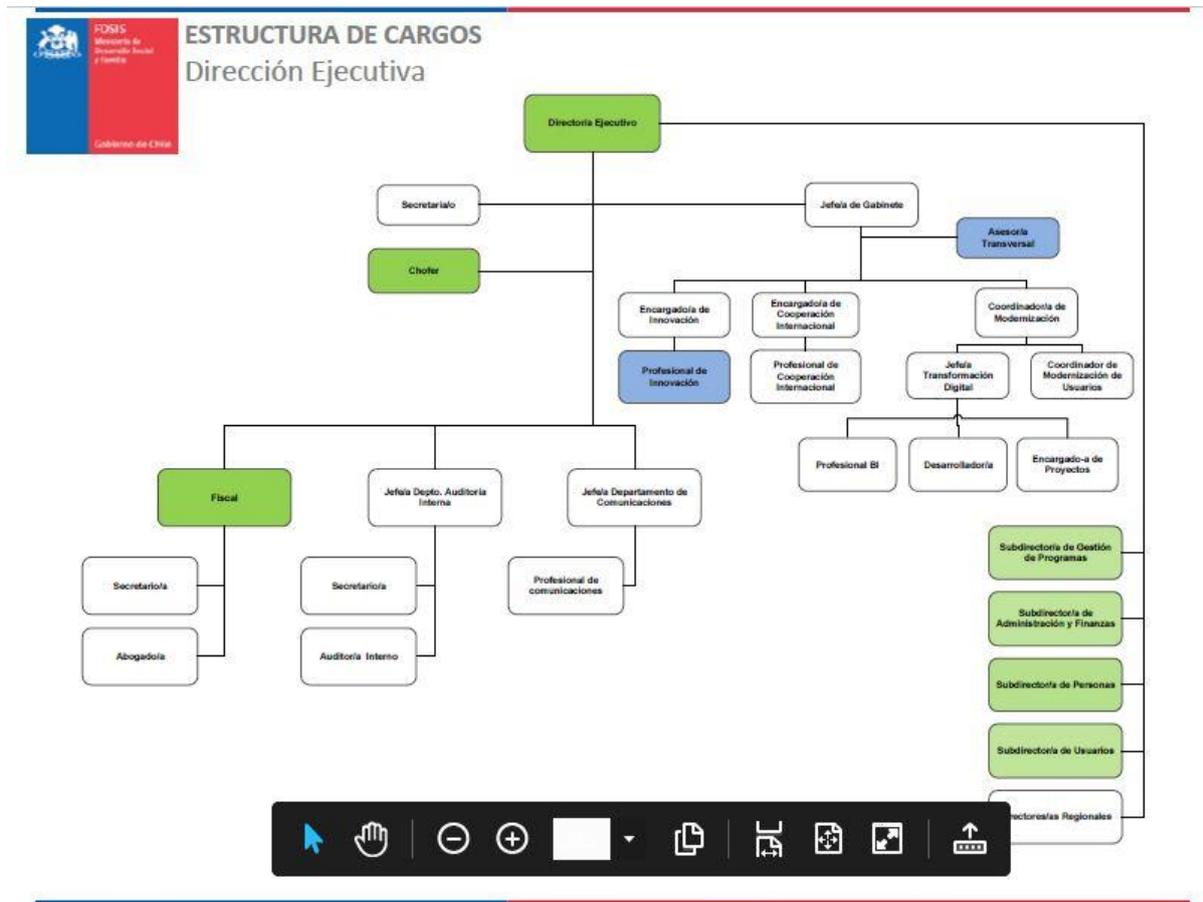
## Cientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Personas en situación de extrema pobreza, pobreza o vulnerabilidad de distintos grupos sociales y etarios.	172.784
2	Familias en situación de extrema pobreza, pobreza o vulnerabilidad en todo el territorio nacional.	50.037
3	Comunidades que viven en territorios vulnerables donde la pobreza tiene mayor incidencia, concentración y profundidad.	24

## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



## Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Ejecutivo	Felipe Bettancourt Guglielmetti
Jefe de Gabinete	Pedro Guerra Araya
Subdirectora Gestión de Programas	Patricia Díaz Domínguez
Subdirectora de Personas	María José Ruiz Ortiz
Subdirectora de Usuarios	Catalina Cruz Collins
Subdirector Administración y Finanzas	Nicolas Olivares Bascuñan
Jefe de Auditoría Interna	Patricio Gallardo Lillo
Fiscal (s)	Maricel Castillo Espinoza

## Anexo 2: Recursos Humanos

---

### Dotación efectiva año 2021, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Contrata	469	99.15%	281	95.90%	750
Planta	4	0.85%	12	4.10%	16
Total	473	100.00%	293	100.00%	766

### Dotación efectiva año 2021, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Técnicos	1	0.21%	2	0.68%	3
Directivos	3	0.63%	1	0.34%	4
Auxiliares	0	0%	1	0.34%	1
Profesionales	344	72.73%	213	72.70%	557
Administrativos	125	26.43%	76	25.94%	201
Total	473	100.00%	293	100.00%	766

## Dotación Efectiva año 2021 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
24 AÑOS O MENOS	0	0%	2	0.68%	2
ENTRE 25 y 34 AÑOS	50	10.57%	36	12.29%	86
ENTRE 35 y 44 AÑOS	204	43.13%	92	31.40%	296
ENTRE 45 y 54 AÑOS	157	33.19%	106	36.18%	263
ENTRE 55 y 59 AÑOS	36	7.61%	33	11.26%	69
ENTRE 60 y 64 AÑOS	25	5.29%	18	6.14%	43
65 Y MÁS AÑOS	1	0.21%	6	2.05%	7
Total	473	100.00%	293	100.00%	766

## Personal fuera de dotación año 2021 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	271	100.00%	188	100.00%	459
Total	271	100.00%	188	100.00%	459

## Personal a honorarios año 2021 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Técnicos	3	1.11%	4	2.13%	7
Profesionales	243	89.67%	171	90.96%	414
Administrativos	25	9.23%	13	6.91%	38
Total	271	100.00%	188	100.00%	459

## Personal a honorarios año 2021 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
1 años o menos	80	29.52%	50	26.60%	130
Más de un año y hasta 2 años	16	5.90%	8	4.26%	24
Más de 2 y hasta 3 años	50	18.45%	35	18.62%	85
Más de 3 años	125	46.13%	95	50.53%	220
Total	271	100.00%	188	100.00%	459

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

### 1 Reclutamiento y Selección

#### 1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	10	6	31
(b) Total de ingresos a la contrata año t	30	14	39
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	33,33%	42,86%	79,49%

#### 1.2 Efectividad de la selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	6	10	10
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	10	6	31
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	60,00%	166,67%	100,00%

### 2 Rotación de Personal

#### 2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	32	39	39
(b) Total dotación efectiva año t	757	763	763
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	4,23%	5,11%	6,40%

#### 2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2019	2020	2021
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	2	2
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	4	5	1
Otros retiros voluntarios año t	0	0	0
Funcionarios retirados por otras causales año t	28	32	46

Causales	2019	2020	2021
Total de ceses o retiros	32%	39%	49%

### 2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	35	32	39
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	32	39	49
Porcentaje de recuperación (a/b)	109,38%	82,05%	79,59%

## 3 Grado de Movilidad en el Servicio

### 3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	18	18	16
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

### 3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	15	2	7
(b) Total Contratos efectivos año t	739	745	750
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	2,03%	0,27%	0,93%

## 4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

### 4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios capacitados año t	83	47	620
(b) Total Dotación Efectiva año t	757	763	766
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	10,96%	6,16%	80,94%

#### 4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2019	2020	2021
(a) $\sum$ (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	2	1	4
(b) Total de participantes capacitados año t	83	47	969
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	0,02	0,02	0,00

#### 4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	25	4	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	45	25	33
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	55,56%	16,00%	3,03%

#### 4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de becas otorgadas año t	7	7	11
(b) Total Dotación Efectiva año t	757	763	766
Porcentaje de becados (a/b)	0,92%	0,92%	1,44%

## 5 Días no Trabajados

#### 5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	862	1.059	1331
(b) Total Dotación Efectiva año t	757	763	766
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,14	1,39	1,74

## 5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	254	284	413
(b) Total Dotación Efectiva año t	757	763	766
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,34	0,37	0,54

## 5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	17	39	49
(b) Total Dotación Efectiva año t	757	763	766
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,02	0,05	0,06

## 6 Grado de Extensión de la Jornada

### 6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	1.309	792	61
(b) Total Dotación Efectiva año t	757	763	766
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	1,73	1,04	0,08

## 7 Evaluación del Desempeño

### 7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2019	2020	2021
Lista 1	742	744	650
Lista 2	8	18	8
Lista 3	2	1	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	752	763	658
(b) Total Dotación Efectiva año t	757	763	766
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	99.34%	100.00%	85.90%

## 7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2019	2020	2021
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	SI	SI	SI

## 8 Política de Gestión de Personas

### 8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2019	2020	2021
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	SI	SI	SI

## 9 Regularización de Honorarios

### 9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	30	35	29
(b) Total de ingresos a la contrata año t	30	14	39
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	100,00%	250,00%	74,36%

### 9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	30	35	29
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	127	101	64
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	23,62%	34,65%	45,31%

### 9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	30	35	71
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	127	101	64
Porcentaje (a/b)	23,62%	34,65%	110,94%

## **Anexo 3: Recursos Financieros**

---

La información financiera de las instituciones públicas, tanto en moneda nacional como en dólares, en los casos en que corresponda, se encuentra publicada en el sitio web de la Dirección de Presupuestos, [www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl).

Específicamente, se debe ingresar al link “Presupuestos”; en “Presupuestos por año” se debe seleccionar el año “2021”; seleccionar “Ejecución Total”; seleccionar “Capítulo”; seleccionar el ministerio correspondiente; y dentro de cada servicio seleccionar el documento “Informe Ejecución Capítulo Cuarto Trimestre”, en “Pesos” o “Dólares” cuando corresponda

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021

### Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2021: 100,0%

#### Subsidio y Financiamiento

Porcentaje de operaciones de créditos cursadas, respecto del total de operaciones de crédito planificadas para el año t.

**Fórmula de cálculo:**  $N^{\circ}$  de operaciones de créditos cursados año t /  $N^{\circ}$  total de operaciones de créditos planificados año t

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	269,00	126,00	106,00	103,00	100,00	100,0%
$N^{\circ}$ de operaciones de créditos cursados año t	110689,00	87900,00	90085,00	79733,00	77702,00	
$N^{\circ}$ total de operaciones de créditos planificados año t	41200,00	70000,00	85000,00	77702,00	77702,00	

Porcentaje de usuarios del Programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t e incrementan sus ingresos iniciales en a lo menos un 5%, respecto del total de usuarios del programa que terminan su intervención en el año t.

**Fórmula de cálculo:**  $N^{\circ}$  de Usuarios del Programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t e incrementan sus ingresos iniciales en a lo menos un 5%. /  $N^{\circ}$  de Usuarios del Programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t.

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	86,30	91,90	84,00	90,30	89,00	100,0%
$N^{\circ}$ de Usuarios del Programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t e incrementan sus ingresos iniciales en a lo menos un 5%.	6733,00	7179,00	5683,00	4452,00	7926,00	
$N^{\circ}$ de Usuarios del Programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t.	7803,00	7812,00	6764,00	4932,00	8906,00	

Porcentaje de usuarios del programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t con un emprendimiento e incrementan a lo menos un 10% sus ventas mensuales.

**Fórmula de cálculo:** N° de usuarios/as del programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t con un emprendimiento y aumentan sus ventas mensuales a lo menos en 10% / N° total de usuarios/as del programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	75,10	80,80	72,80	82,30	78,00	100,0%
N° de usuarios/as del programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t con un emprendimiento y aumentan sus ventas mensuales a lo menos en 10%	5861,00	6309,00	4926,00	4060,00	6947,00	
N° total de usuarios/as del programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t	7803,00	7812,00	6764,00	4932,00	8906,00	

Porcentaje de usuarios del programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención en el año t e incrementan sus ingresos iniciales en a lo menos un 5% respecto del total de usuarios del programa que terminan su intervención en el año t

**Fórmula de cálculo:** N° de Usuarios del Programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención en el año t e incrementan sus ingresos iniciales en a lo menos un 5% / N° de Usuarios del Programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención en el año t.

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	76,70	82,40	0,00	88,80	79,00	100,0%
N° de Usuarios del Programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención en el año t e incrementan sus ingresos iniciales en a lo menos un 5%	17282,00	17763,00		10238,00	18071,00	
N° de Usuarios del Programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención en el año t.	22545,00	21559,00		11530,00	22875,00	

## **Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022**

---

<b>Año</b>	<b>Iniciativa</b>	<b>Estado de Avance</b>
------------	-------------------	-------------------------

## Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

**Cuadro 8: Programas e Instituciones Evaluadas**

Tipo de la evaluación	Programa/ Institución	Año	Estado	Monto	Link de descarga	Evaluación Dipres (SI/ NO)
EPG	Programa Acción-Apoyo a Iniciativas Familiares y Comunitarias	2.021	Finalizada	20.550.000	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/articles-243990_informe_final.pdf">https://www.dipres.gob.cl/597/articles-243990_informe_final.pdf</a>	Sí
EI	Yo emprendo	2.018	En curso	11.380.756		Sí

## Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

**Programa / Institución:** Acción - Apoyo a Iniciativas Familiares y Comunitarias

**Año Evaluación:** 2.021

**Fecha del Informe:** 31-12-2021

### Compromiso

Incorporación de recomendación de secuenciación de componentes en el documento de orientaciones para planificación programática. Medio de verificación: - Orientaciones para planificación programática actualizadas.

### Cumplimiento

Las definiciones del programa Acción para establecer la vinculación y secuencia que debiera darse entre los componentes Familia y Comunidad se establecen en las Orientaciones para la planificación Programática 2022. Este documento forma parte del proceso de planificación de FOSIS que se realiza anualmente durante el último trimestre del año. Con su formulación, se da cumplimiento al primer compromiso en la fecha estipulada.

Calificación: Cumplido

<b>Compromiso</b>	<b>Cumplimiento</b>
<p>Diseño de un nuevo instrumento para medir habilitación, el cual debe considerar conductas y acciones observables para las distintas dimensiones así como un puntaje estándar o básico de habilitación. Medio de verificación: - Manual de variables de intervención, que incluya escala de habilitación. Plazo: Junio 2022</p>	<p>Calificacion: En evaluación</p>
<p>Aplicación del nuevo instrumento para medir habilitación. Medios de verificación: - Base de datos que acredite la aplicación del instrumento. - Reporte sobre resultados de aplicación del instrumento enviado.</p>	<p>Calificacion: En evaluación</p>
<p>Establecer una metodología que aplique los lineamientos entregados en las instrucciones de la Subsecretaría de Evaluación Social en el marco del proceso de seguimiento o monitoreo de programas e iniciativas públicas, para la determinación del costo de producción y administración de la oferta programática de FOSIS. Medio de verificación: - Informe que dé cuenta de la metodología a utilizar, considerando criterios a aplicar para la determinación del personal involucrado en cada programa, la distribución de cargas laborales entre programas, así como entre actividades de producción y administración.</p>	<p>Calificacion: En evaluación</p>
<p>Determinar cargas laborales comprometidas en los programas de la oferta de programas públicos de FOSIS, tanto en producción como en administración. Medio de verificación: - Informe que dé cuenta de número de personas, jornada y gasto en personal dedicado a cada programa de FOSIS para el año 2022, distinguiendo gasto en producción y en administración.</p>	<p>Calificacion: En evaluación</p>

### **Compromiso**

Incorporar los gastos de producción y administración estimados en el marco de los compromisos 4 y 5, en el sistema de seguimiento o monitoreo de la Subsecretaría de Evaluación Social. Medio de verificación: - Incorporación de estimaciones realizadas en el marco de los Compromisos 4 y 5, al reporte de gasto de producción y administración de los programas de FOSIS en el proceso de seguimiento o monitoreo 2022 de la Subsecretaría de Evaluación Social.

Actualización de procesos de seguimiento y evaluación de las tareas clave por desarrollar en la implementación del programa. Medios de verificación: - Informe que dé cuenta de los cambios en el manual de supervisión, procesos de levantamiento de información, y cómo contribuyen a estandarizar los procesos de seguimiento y evaluación. - Manual de supervisión actualizado.

### **Cumplimiento**

Calificación: En evaluación

Calificación: En evaluación

### **Compromiso**

Actualización de fichas de registro de información de las familias participantes, las cuales deben permitir registrar como mínimo: los antecedentes que permitan asegurar que el perfil de los hogares sea el establecido por el mecanismo IRAL y responda a la población objetivo del programa; componentes y secuencia (fechas) y servicios que han recibido con información detallada (nombre de la iniciativa, montos involucrados, N<sup>o</sup> de sesiones de los talleres, horas de capacitación y temáticas etc.); evaluación del programa que realizan los usuarios (Satisfacción de usuarios) y resultados de la intervención (línea de base y línea de salida). Medios de verificación: - Informe que describa la ficha de registro de información actualizada y explique cómo se da cumplimiento a los contenidos mínimos establecidos en el compromiso. - Copia o pantallazo de la ficha de registro de información de las familias participantes.

Construcción de base de datos de familias beneficiarias del programa, que contenga el registro de información de beneficiarios según la ficha actualizada. Medios de verificación: - Informe que describa la base de datos y explique cómo se da cumplimiento a los contenidos mínimos establecidos en el compromiso. - Reporte de la base de datos con información recopilada a la fecha.

### **Cumplimiento**

Calificación: En evaluación

Calificación: En evaluación

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021

### Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2021

Ministerio Ministerio de Desarrollo Social y Familia  
 Servicio Fondo de Solidaridad e Inversion Social

### Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	35	35
2.- Eficiencia Institucional	3	25	25
3.- Calidad de Servicio	3	40	40
Total	9	100	100

### Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					35%	35%
1	Porcentaje de operaciones de créditos cursadas, respecto del total de operaciones de crédito planificadas para el año t.	100 %	103.00 % (79733 / 77702 )*100	103.00 %	15 %	15%
2	Porcentaje de usuarios del programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención en el año t e incrementan sus ingresos iniciales en a lo menos un 5% respecto del total de usuarios del programa que terminan su intervención en el año t	79,0 %	88.80 % (10238.0 / 11530.0 )*100	112.41 %	10 %	10%
3	Medidas de Equidad de Género	50,0 %	50.00 % (4.0 /8.0 )*100	100.00 %	10 %	10%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					25%	25%

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	107,00 %	106.32 % (3056089.00 / 2874295.00)*100	100.64 %	5 %	5%
5	Licitación con dos o menos ofertas	47,4 %	47.90 % (35.0 / 73.0)*100	98.96 %	5 %	5%
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	53.92 kWh/m2 756499.70 / 14031.00	Cumple	15 %	15%
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>40%</b>	<b>40%</b>
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	99,13 %	100.00 % (1231.00 / 1231.00)*100	100.88 %	15 %	15%
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	49.00 % 67 -18	Cumple	15 %	15%
9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	100,00 %	100.00 % (10.00 / 10.00)*100	100.00 %	10 %	10%

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021

---

**Cuadro 11**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
21	34	5,8	99,97%	723.763.877

# **Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021**

---

## **Medidas**

Medida: Diseño y Puesta en Marcha de Plan de capacitación y talleres de sensibilización en género en el ámbito de trabajo de equipos internos del FOSIS. Cumplimiento final de la medida: 100% El curso avanzado se desarrolló en modalidad e-learning y contempló los siguientes módulos: Módulo 1: Aproximaciones al Género Módulo 2: Estereotipos de género y división sexual del trabajo Módulo 3: Consideraciones culturales y sociales Módulo 4: Discriminaciones y violencias de género Se capacitó a 114 personas, 81 del sexo femenino y 33 del sexo masculino. En el año 2018, FOSIS realizó un estudio en interés de evaluar el taller de género que se realiza a las usuarias y usuarios de los programas de emprendimiento, y poder elaborar un KIT metodológico de Género para los programas de emprendimiento. En este esfuerzo, fue necesario diagnosticar el estado del personal funcionario de FOSIS en relación con sus conocimientos y competencias para liderar el enfoque de género que se le quiere imprimir a la gestión de FOSIS en la entrega de sus bienes y servicios. Es así como, con el propósito de identificar el nivel de conocimiento de los equipos de FOSIS en temas de género, se realizó un diagnóstico de capacidades para la igualdad de género, por medio de la adaptación de un cuestionario originalmente diseñado por ONU MUJERES para esos fines. Esta herramienta constituye un medio para conocer las capacidades individuales en materia de género y la información obtenida con esta herramienta puede ser complementada con otros métodos de análisis. A su vez, es “un medio para evaluar la comprensión, el conocimiento y las habilidades que una organización y/o individuos tienen sobre ésta y sobre la institucionalidad de género en la organización” (UN WOMEN, 2014). Los resultados que se detallan más adelante, indicaron sin ninguna duda las brechas de conocimiento y competencias sobre género entre los equipos de trabajo, lo cual es necesario superar paulatinamente mediante la incorporación de diversas iniciativas en el Plan Anual de Capacitación de FOSIS, en un horizonte de a lo menos 5 años, tarea iniciada en el año 2019 con el diseño de un curso avanzado de género con foco en género, trabajo y emprendimiento, y con la implementación del mismo a partir del año 2020. Durante el 2021 se implementó el “Protocolo de Acción antes Casos de Violencia Contra la Mujer en usuarias” por lo que se hizo necesario modificar los contenidos del curso de género incorporando el módulo 4 donde el foco es las violencias de género y entregar herramientas de primera acogida y autocuidado. Autoevaluación de procesos y habilidades en temas de género: Se presentó un listado de procesos y/o habilidades relacionadas con temas de género, y se solicitó a cada persona encuestada que indicara el grado de conocimiento que posee en cada uno, pudiendo seleccionar desde “no conocer el tema” hasta “tener el conocimiento necesario para liderar el trabajo con otras personas”. De esta forma, se observa que en general son pocas las personas encuestadas que consideran tener los conocimientos necesarios como para liderar el trabajo de género en un tema específico, siendo la “capacitación y el desarrollo de capacidades para la igualdad de género” el que reporta más altos grados de conocimiento. También destaca que, en dos temáticas, más del 40% de las personas encuestadas declararon no conocer el tema, estos son “presupuestos sensibles al género y seguimiento al

Medida: "Diseño y puesta en marcha de Plan de Prevención VCM y comunicación no sexista para equipos internos del FOSIS y ejecutores de proyectos: Sobre la base del protocolo resolucioado 2020 para enfrentar situaciones de VCM, se diseñará un Plan de Prevención de Violencia Contra la Mujer, con un equipo multidisciplinario, que será resolucioado y difundido en los canales de comunicación interna del FOSIS. Para el 2021 se garantiza al menos la implementación de una capacitación abierta para ejecutores de proyectos FOSIS en la aplicación del protocolo ya mencionado y sus temáticas, junto con el desarrollo de un Manual de Comunicación No Sexista a difundir con los equipos de comunicaciones regionales."

Cumplimiento de la medida: 100% Esta medida involucra dos grandes temas, el Plan de Prevención VCM y la creación de un Manual de Comunicación No Sexista; las cuales se detallan a continuación: 1. Diseño y puesta en marcha del Plan de Prevención VCM Para dar cumplimiento a esta medida se desarrollaron las siguientes actividades: -Se conforma la Mesa Nacional de Género (MNG), y desde marzo se sostienen reuniones semanales. La MNG está compuesta por la encargada nacional de género, encargada regional de género de Biobío, la de Atacama, la de Vivienda y Entorno, la de Emprendimiento y Empleabilidad y una profesional de Comunicaciones del Central. -Se desarrolla el Portal de Género, Equidad e Inclusión en la intranet institucional, que tiene por objetivo ser un espacio de sensibilización y aprendizaje, donde en un mismo sitio se puede encontrar contenido relacionado al género, equidad e inclusión en sus 8 secciones; Conceptos relevantes; Compromisos institucionales; Protocolo de violencia en usuarias; Equipos de trabajo; Legislación vigente; Red de apoyo del Estado y Masculinidades. El Portal y sus secciones se difundieron a través de diferentes comunicados internos del FOSIS a nivel nacional. De un total de 1.500 visitas que tuvo la intranet en general durante los últimos 90 días, la sección del Portal de Género, Equidad e Inclusión, fue visitada por más de 600 personas, lo cual es un gran logro. -Para fortalecer las instancias de sensibilización e información tanto con ejecutores como con el funcionariado del FOSIS, se enviaron comunicados internos, tipo newsletter de género, con secciones informativas relacionadas al Portal de Género, Equidad e Inclusión y una sección de reflexión a través de imágenes que visibilicen estereotipos, micro-violencias, sección de actualidad y temas candentes; sección jurídica y de denuncia. Además, a través de este newsletter se promueven y difunden las capacitaciones que se realizan en diferentes temáticas. - A fines de agosto se lanzó el Portal de Ejecutores, mini sitio colgado de la página web del FOSIS y un Newsletter, medio por el cual se difunden las acciones referidas a las capacitaciones e información de interés en temáticas de género y violencia para los equipos ejecutores del FOSIS. - Para la difusión del "Protocolo de Acción Casos de Violencia Contra la Mujer en Usuarias" a nivel de los equipos internos, se ha presentado en todas las regiones a través de los equipos de género regionales, en algunos casos con apoyo de la Encargada Nacional de Género. Esto es solo el primer paso ya que se planifica hacer una capacitación más profunda el próximo año a todos los equipos ejecutores y funcionariado a nivel nacional. a través de la plataforma de

Medidas: • Implementación de Talleres con usuarias y usuarios de los programas de Emprendimiento y usuarias del Programa Familias. • Incorporación del enfoque de género en los Planes Laborales de usuarias del Programa Familias

Cumplimiento de las medidas: 100%

Implementación de Talleres con usuarias y usuarios de los programas de Emprendimiento y usuarias del Programa Familias: En el caso de los programas de Emprendimiento se comprometió implementar al menos un módulo de los cuatro disponibles en el Kit de Género (desarrollado en el 2018), en al menos 6 regiones, considerando los programas Yo Emprendo Semilla o Yo Emprendo. El módulo pudo ser elegido por las regiones según las características y necesidades del grupo. Se entregó una sistematización de los talleres realizados. Se desarrollaron 52 talleres en total, en 8 regiones, donde participaron 1.456 personas, de las cuales 1.372 son mujeres y 84 hombres. La implementación de un taller de género en base al KIT Metodológico diseñado en el año 2018 está destinada a aportar a la disminución de las barreras que tienen las mujeres en el desarrollo de sus emprendimientos, las cuales son dinámicas, multidimensionales y heterogéneas. Se entiende por barreras a ciertas limitaciones, obstáculos o impedimentos que las mujeres perciben y/o poseen ante sus decisiones vocacionales, acceso al trabajo remunerado o recursos productivos, mantención de sus niveles de ingresos, etc. También busca aportar a la disminución de barreras que se encontraron en los equipos de FOSIS y los ejecutores de los programas, a través de la capacitación de sus funcionarios y funcionarias y la inducción de los ejecutores, actividades relevantes en esa línea. En cuanto a la incidencia de la implementación de los talleres de personas usuarias, esto es algo que estaba previsto medir posterior al tercer año de la puesta en marcha de la implementación del KIT de Género, ya que se definió incorporarlo de forma gradual por grupos de regiones desde el año 2019 en adelante. Lamentablemente, hay que mencionar que la pandemia y en consecuencia las medidas sanitarias que se han debido implementar en los años 2020 y 2021, obligaron a modificar los planes en el sentido de la forma en que se están implementando los talleres de género con los grupos de personas que participan de los programas de emprendimiento, donde un porcentaje muy importante de la ejecución fue virtual incluidos los talleres de género. En este caso, la limitación para los grupos de personas usuarias fue la disponibilidad de medios tecnológicos y de conectividad en algunos territorios. Estas condiciones surgidas de la contingencia sanitaria y que aún persisten a diciembre 2021, podrían modificar el momento más adecuado para realizar una medición de impacto, por ejemplo. Solo de forma cualitativa, se puede apreciar que los contenidos del KIT son muy interesantes para las personas, quienes participan activamente y sobre todo, pueden comprender por la experiencia de vida que las barreras se pueden superar, y por ende las brechas existentes se pueden modificar. Sin embargo, con el mismo entusiasmo que se puede apreciar esto, al ser un cambio cultural el que se debe producir en las personas y sus entornos, el resultado de este tipo de intervención se podrá conocer en un más largo plazo. Ahora bien, a nivel de funcionariado de FOSIS y profesionales de los equipos de ejecutores de los programas, asunto no comprometido para este año.

Medidas	Resultados
<p>Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.</p>	<p>Medida: Estudio de satisfacción de usuarios y usuarias que identifique y cuantifique su grado de satisfacción respecto de los productos estratégicos en los que han participado. Se considerará dentro de la medición tanto a postulantes a programas FOSIS como a usuarios y usuarias de programas. Cumplimiento de la medida: 100% Incorporar el enfoque de género en la producción de estudios, datos y estadísticas se origina en la necesidad de medir cómo son las realidades vividas por todas las personas que integran la sociedad. Así, se espera que las mediciones realizadas en cualquier materia de interés público no se aborden de manera sesgada. En el proceso de producción estadística, estas consideraciones contribuyen a la calidad de los datos producidos, mejorando la precisión de las mediciones para la toma de decisiones a través de política pública al evitar sesgos producto del diseño e implementación de los productos. Además, ayudan a sortear la invisibilidad analítica de ciertos fenómenos que son cruciales a la hora de entender la sociedad actual y sus complejidades (INE, 2015). En este sentido, FOSIS, en su producción estadística busca cerrar brechas de información representando a sus usuarios y usuarias sin sesgos de género. Por ello, se considera necesario no sólo hacer una desagregación de la información a este nivel sino también, incorporar en sus estudios temáticas de género como por ej., corresponsabilidad parental, uso del tiempo, doble presencia, etc.</p>

## **Iniciativas**

Cumplimiento de la medida: 100% Para el cumplimiento del compromiso se han definido las siguientes actividades: 1. Conformación Mesa de Trabajo 2. Encuesta a nivel nacional sobre violencia de pareja 3. Análisis de resultados 4. Búsqueda y análisis de información en la materia 5. Elaboración de documento "Protocolo de acción ante casos de violencia de pareja FOSIS" 1. CONFORMACIÓN MESA DE TRABAJO La mesa de trabajo se encuentra integrada por 8 personas de la institución, con representantes de la Subdirección de Personas, la Subdirección de Programas, Dirección Ejecutiva, encargadas de género, asociación de funcionarios ANFFOS y Sindicato de Honorarios, quienes desde el mes de mayo de 2021 comenzaron a trabajar, reuniéndose una vez por semana para revisar los avances y realizar aportes en la materia. 2. ENCUESTA A NIVEL NACIONAL SOBRE VIOLENCIA DE PAREJA Durante el mes de junio, la mesa de trabajo elaboró y aplicó una encuesta interna sobre violencia de pareja, con el objetivo de conocer la opinión y sentir de todos los colaboradores de FOSIS en relación con el tema de violencia de pareja, mirado desde distintos ángulos: Cuánto se sabe de este tema, qué temáticas se esperan abordar en capacitaciones y campañas de sensibilización, qué hacer si yo o alguien cercano de mi trabajo fuese víctima de violencia de pareja, entre otros. Esta encuesta contenía 14 preguntas, algunas de selección múltiple y otras de desarrollo y fue contestada por 360 personas de la Institución, lo cual es un número muy alto para nuestro servicio. 3. ANÁLISIS DE RESULTADOS Los resultados fueron analizados por la mesa de trabajo, donde se pudieron observar algunos datos, tales como: a) Un alto porcentaje de las personas que contestó la encuesta, entre el 42 y 49%, tienen un conocimiento intermedio sobre Equidad y género, Violencia de pareja, violencia de género y ley VIF. b) En relación con el orden de importancia que los encuestados dan a las posibles acciones que la Institución debiera considerar para la promoción y sensibilización sobre la prevención de la violencia de pareja, lo que se considera más importante es: - Preparación de las jefaturas y altas autoridades en habilidades blandas y temáticas de violencia de pareja y género. - Capacitación al funcionariado en temáticas de violencia de género y de pareja. - Acciones comunicacionales para la c) En cuanto a las posibles temáticas a implementar en FOSIS, las personas encuestadas señalaron que las más importantes eran: - Un 81% señaló que lo más importante era saber qué hacer si eres víctima de violencia - Un 79 % señaló que era muy importante saber qué hacer si soy testigo de violencia de pareja - Un 74% indicó que era muy importante reconocer cuando alguien está sufriendo de violencia de pareja - Un 73% señaló que también era muy importante saber si personalmente incurre en conductas de violencia - Un 68% señaló que es muy importante también sensibilizar sobre lo que es la Violencia de Pareja d) Las personas encuestadas fueron consultadas también sobre las acciones que esperaban de la Institución cuando una persona está sufriendo de violencia de pareja, señalando que lo más importante era: - La vinculación con una red de apoyo (76%) - Facilidad para pedir permiso (60%) - Conformación de grupos de apoyo (60%) - Traslado a otra región o provincia (35%) - Redistribución de tareas (34%) e) Otro de los

Diseño y Puesta en marcha de Protocolo Interno de Acción ante VCM

## **Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021**

---

No aplica

**Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021**

---

## **Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021**

---

No aplica