

Fortalecimiento a la Gestión Provincial

Versión: 4

Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Subsecretaría de Servicios Sociales

Año de inicio: 2007

Año de término: Permanente

1. ANTECEDENTES

Unidad responsable: Unidad de Gestión Territorial

Nombre del encargado: Cecilia Aravena

Cargo: Coordinadora Unidad de Gestión Social Local

Teléfono(s): 2 226751568

E-mail: caravena@desarrollosocial.cl

Programas presupuestarios según Ley de Presupuestos:

Partida presupuestaria	Capítulo	Programa	Subtítulo	Ítem	Asignación
21	01	01	24	03	342

Señale dentro de qué Política Ministerial se encuentra el programa descrito, y si este corresponde a algún compromiso contenido en el "Programa de Gobierno 2018-2022": Este programa se enmarca en los siguientes objetivos del Programa de Gobierno: "El foco estará puesto en las necesidades de la familia y se ajustará al ciclo de vida, condicionando el apoyo al cumplimiento de compromisos y metas que permitan a las familias contribuir a mejorar su calidad de vida y salir de la pobreza" e "Introducir mejoras en la gestión del Ingreso Ético Familiar basadas en la experiencia acumulada en focalización, acompañamiento, seguimiento y articulación" páginas 98 y 99 del PROGRAMA DE GOBIERNO 2018-2022 - SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, CONSTRUYAMOS TIEMPOS MEJORES PARA CHILE".

¿El Programa descrito se vincula con un subsistema o conjunto articulado de programas de una determinada política pública?:
Subsistema Seguridades y Oportunidades (SSS)

Señale la Misión del Servicio o Institución Pública responsable del programa (acorde al Formulario A-1 Dirección de Presupuestos):
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.

Señale el/los objetivo/s estratégico/s de la institución responsable a los que se vincula el programa (acorde al Formulario A-1 Dirección de Presupuestos): 1.-Fortalecer la red de seguridades que otorga el Sistema Intersectorial de Protección Social, mejorando la coordinación de los programas que lo integran y de los servicios públicos, para la consecución de los objetivos gubernamentales en materia de protección social. 2.-Establecer políticas, planes y programas para el otorgamiento de los beneficios sociales a los que deberán ceñirse los organismos dependientes del Ministerio de Desarrollo Social, así como también realizar seguimientos y evaluaciones de su gestión.

Identifique el marco normativo que regula al Programa, especificando Leyes, Decretos, Resoluciones, Bases, Convenios, detallando que contiene cada uno, su año de promulgación y cuáles son los aspectos regulados: Ley 20.530 crea Ministerio del Desarrollo Social. Ley 19.949 establece Sistema de Protección Social para Familias en Situación de Pobreza Extrema. Ley 20.379 crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e institucionaliza el Subsistema de Protección a la Infancia Chile Crece Contigo.El Decreto Supremo N°235 del Ministerio de Planificación (actual MDS) que aprueba el reglamento de la aplicación de la Ley 19.949. La Ley 20.595 que crea el Subsistema de Protección y Promoción Social, Seguridades y Oportunidades. El Decreto Supremo N° 34 del 2012 del MDS que aprueba el reglamento de Ley 20.595. La Ley 20.981 de Presupuestos del Sector Público para el año 2017.Modalidad para la transferencia de recursos para la ejecución del Programa de Apoyo, monitoreo y supervisión de la gestión territorial. Resolución exenta N° 60, del 20 de enero 2017.Contiene las entidades involucradas en el programa junto con sus responsabilidades administrativas.

Aspectos regulados

Objetivos del Programa, las Entidades involucradas en el programa y sus obligaciones (Ministerio del Desarrollo Social: División de Promoción y Protección Social y Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social; y Ministerio del Interior: División de Gobierno Interior y Gobernaciones Provinciales).Las etapas de ejecución del programa y sus plazos. Las actividades que deberán realizar los actores, definidas en tres componentes: Coordinación, Capacitación y Difusión.Una explicación sobre el Sistema de Gestión de Convenios del Ministerio de Desarrollo Social (SIGEC).Finalmente, un anexo que explica el plan de cuentas.

2. DIAGNÓSTICO

Problema principal que el programa busca resolver: Débil coordinación e integración entre el Sistema Intersectorial de Protección Social (SIPS) a nivel local y las unidades de asistencia social municipal, impactando negativamente en los procesos de atención y gestión de casos sociales

Analice cómo ha evolucionado el problema o necesidad, identificando su variación desde que se inició la implementación del programa hasta la actualidad, presentando datos cuantitativos que permitan dimensionar esta evolución y la necesidad de un cambio de diseño. Asimismo, se debe caracterizar a la población afectada por el problema (población potencial), utilizando la fuente de información más actualizada e indicando si afecta de manera particular a algún grupo específico de la población (mujeres, pueblos indígenas, entre otros). Señale la fecha y fuente de información utilizada (Ej: CENSO, CASEN 2017, Registro Social de Hogares, etc.): El Sistema Intersectorial de Protección Social (SIPS) fue creado en el año 2009 a través de la promulgación de la ley 20.379, que en su artículo 1° define al Sistema como "un modelo de gestión, constituido por las acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas por distintos organismos del Estado, destinadas a la población nacional más vulnerable socioeconómicamente y que requieran de una acción concertada de dichos organismos para acceder a

mejores condiciones de vida". Está conformado por dos Subsistemas - Chile Crece Contigo y Seguridades y Oportunidades. El primero está dirigido a niños y niñas en primera infancia e infancia desde el periodo de la gestación hasta que terminan su primer ciclo de enseñanza básica alrededor de los 9 años de edad, y el segundo a personas y familias en situación de extrema pobreza o vulnerabilidad, o en situación de pobreza. Ambos subsistemas tienen cobertura nacional y operan en todas las Municipalidades del país. En los casos donde los municipios no ejecutan directamente, son los responsables de la gestión de oferta, procurando que los proveedores no municipales atiendan preferentemente a los beneficiarios del SIPS. Además del MDSF, otras instituciones del nivel central también transfieren recursos a las municipalidades para la ejecución de sus propios programas, lo que se suma a los servicios y prestaciones de las propias municipalidades que también ejecutan una diversidad y multiplicidad de programas sociales con sus recursos propios, a partir de una estructura básica regulada por la Ley Orgánica de Municipalidades que contempla el funcionamiento de una Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) que concentra las funciones de asistencia y desarrollo social. Esta multiplicidad de actores interactuando en los procesos de atención y gestión de casos sociales provoca que los municipios enfrenten un conjunto de nudos críticos. Un estudio del Banco Mundial realizado el año 2018 denominado "Gestión Territorial del Sistema Intersectorial de Protección Social", levantó dificultades en diferentes ámbitos respecto de la gestión de las prestaciones del SIPS y su relación con las unidades municipales de Asistencia Social. Los nudos críticos más relevantes que se detectaron fueron los siguientes: -un aumento del número de unidades administrativas creadas para la gestión de los programas; -perfiles iguales de beneficiarios reciben distintos beneficios; multiplicidad de actores que se relacionan directamente con los beneficiarios; -cada unidad y programa tiene sus propios instrumentos de diagnóstico y de intervención, duplicando esfuerzos; -y por último tienen sus propios sistemas de información que no inter-operan entre sí (Banco Mundial, 2018). Actualmente, cada Municipalidad cuenta con muchas más oficinas o unidades específicas en el área social, cada una de las cuales tienen sus funciones y organización propia, así como prácticas y estilos de funcionamiento específicos. El mismo estudio del Banco Mundial, realizado con técnicas cualitativas de levantamiento y análisis de la información, da cuenta de una débil coordinación e integración entre el Sistema Intersectorial de Protección Social a nivel local y las unidades de asistencia social municipal, afirmando que existe "consenso entre los funcionarios, de que existen problemas de coordinación entre unidades sociales municipales y que cada una concentra sus esfuerzos en sus tareas propias, muchas veces duplicándose esfuerzos o atendiendo a los mismos usuarios sin saberlo" (Banco Mundial, 2018). El resultado de esto es una proliferación de oficinas/unidades dedicadas a programas/servicios específicos, muchas veces para las mismas poblaciones, lo que sumado a una débil coordinación entre estas, provoca un impacto negativo en los procesos de atención y gestión de casos sociales (Banco Mundial, 2018).

Desde la perspectiva de los procesos de atención de usuarios, la Encuesta Nacional de Percepciones Ciudadanas sobre Municipios, realizada por el Centro de Políticas Públicas de la Universidad Católica el año 2016, muestra que un 50% de las personas evalúa de manera negativa la capacidad de dar respuesta por parte de los municipios, siendo este el segundo ítem peor evaluado. Además, un 32% de los encuestados cree que uno de los principales problemas que afecta al municipio es la demasiada burocracia y papeleo, y un 21% la poca preparación de los funcionarios. (Centro de Políticas Públicas UC, 2016a). De acuerdo a otro estudio del mismo Centro, denominado "Confianza Municipal. Percepciones desde la escala local" realizado a algunos usuarios de municipios del Gran Santiago, la falta de confianza de los vecinos hacia la municipalidad se produciría porque la coordinación es deficiente entre los departamentos o unidades municipales a cargo de resolver un problema. Los usuarios experimentan procesos que les generan altos costos de tiempo, desgaste físico (traslado entre dependencias municipales que no siempre se encuentran próximas) o emocional (por tener que repetir su caso varias veces en distintas oficinas). (Centro de Políticas Públicas UC, 2016b).

A partir del problema o necesidad identificado, detalle la/s causa/s que generan dicha situación negativa, considerando aquellas causas que se relacionan al ámbito de acción de la institución responsable del programa y de la/s que el programa se hará cargo de resolver a través de los componentes de su estrategia de intervención. Señale la fecha y fuente de información utilizada: Dentro de las múltiples causas que originan el problema planteado, el programa se hará cargo de las siguientes: 1) Unidades municipales con información incompleta de la situación de sus usuarios; 2) Unidades municipales con distintos sistemas de registro que no interoperan entre sí; 3) Unidades municipales con distintas reglas de operación que impiden la atención integral y oportuna de los usuarios

La información levantada en el estudio del Banco Mundial "Gestión Territorial del Sistema Intersectorial de Protección Social" (2018), muestra que las unidades municipales del SIPS no comparten información del diagnóstico e intervención que manejan con otros equipos municipales como las unidades de asistencia social. Uno de los motivos es la existencia de una diversidad de instrumentos y un desfase entre los resultados del diagnóstico y la oferta de servicios disponibles. Los diagnósticos de los subsistemas y programas del SIPS son de muy distinto nivel y con diferentes categorías, lo que limita de forma importante la posibilidad de cruzar datos, validar información y de actualizar datos que son recogidos en un programa y que pueden ser de utilidad para otro programa o principalmente para el RSH (Banco Mundial, 2018).

Por otro lado, en el ámbito de gestión de la oferta a nivel local, no existe un instrumento único que compendie la información sobre la oferta disponible para beneficiarios del SIPS y de las unidades de asistencia social de los municipios. Cada subsistema, y en el caso del SSyOO cada programa de entrada, prepara sus propios mapas de oferta en el marco de la implementación anual del programa (Banco Mundial, 2018)

Respecto de los sistemas de información, estos tienen limitaciones en la interoperabilidad, funcionan por separado y el cruce de información se realiza externamente a los sistemas. Lo que provoca por un lado que los usuarios de más de un sistema (particularmente en los niveles regionales, provinciales y locales) deban acceder por separado a cada plataforma de la que son usuarios. Y por otro, que los operadores de los programas no cuenten con información procesada y oportuna sobre los potenciales o los actuales beneficiarios. Estos deben hacer un gran esfuerzo en el proceso de ingresar información a los sistemas, pero no reciben el tipo de información que requieren para su gestión. De acuerdo a los datos recopilados por el estudio, las contrapartes comunales de los programas SIPS calificaron con un promedio de 5,41 (mínimo 1 y máximo 7) la utilidad de la información que reciben de los sistemas de información a los que tienen acceso (Banco Mundial, 2018)

A su vez, estos sistemas no interactúan con las unidades de asistencia social. De hecho, solo el 42% de las contrapartes municipales de los programas SIPS que respondieron la encuesta en línea, señalan que en su municipalidad existe alguna modalidad de base de datos y/o plataforma local de registro de beneficiarios de los programas SIPS o de los beneficiarios de la atención municipal, es decir, la mayoría de los municipios no cuenta con un sistema de registro de beneficiarios más allá de los sistemas de registro del SIPS (Banco Mundial, 2018).

Algunos de estos elementos se han visto reflejados de manera general en el Diagnóstico Nacional Municipal de la SUBDERE del año 2017 aplicado a funcionarios municipales y que evalúa diferentes ámbitos de gestión. Los que están más relacionados con las características del problema señalado anteriormente son el ámbito de Gestión Usuarios y Usuarías y el ámbito de Gestión y análisis de la Información. En el ámbito de la Gestión Usuarios y Usuarías, los municipios tienen un nivel de cumplimiento de un 35,7%, el más bajo de los 14 ámbitos de Gestión evaluados. Al dividir los municipios en 5 categorías, que van desde Grandes comunas metropolitanas con alto y/o medio desarrollo, hasta Comunas semiurbanas y rurales, con bajo desarrollo, esta última categoría tiene un 29,4% de cumplimiento, mientras que la primera tiene un nivel de cumplimiento de un 35,7%. Es decir, afecta de manera desigual por comuna. Mientras que en el ámbito de la Gestión y análisis de la Información, el promedio de cumplimiento todos los municipios es de un 55,8%. Los municipios más grandes tienen un 64,3% de cumplimiento, mientras que en los municipios más precarios el nivel de cumplimiento es de un 51%. Es decir, también afecta de manera desigual a cada comuna

Según el problema o necesidad identificada, señale los efectos y/o consecuencias negativas que se espera evitar producto de la implementación del programa, tanto en el corto como en el largo plazo. Justifique su respuesta usando datos y evidencia empírica nacional o internacional:

Diversos estudios acerca del Subsistema Seguridades y Oportunidades dan cuenta de las deficiencias en el ámbito del acceso a la oferta y subsidios propios del Sistema Intersectorial de Protección Social. El SIPS cuenta con gran cantidad de información recolectada acerca de las características económicas y sociales de los participantes de todas las comunas. Al analizar los resultados de la Línea de entrada (es decir, la caracterización en la que se encuentran las familias cuando ingresan al SSyOO) de la Matriz de Bienestar el año 2018 para el programa Familias, se observa importante porcentaje de participantes que no acceden a prestaciones sociales. Respecto de la dimensión trabajo por ejemplo, en el 49% de las familias que ingresaron al programa ese año, existe al menos un integrante de la familia que tiene interés en mejorar sus condiciones de empleabilidad, pero no participa en talleres de habilitación laboral, de capacitación y/o formación en oficio. En la dimensión ingresos, un 47,2% del total de familias no estaban recibiendo el Bono Base Familiar, el Bono de Protección y/o las transferencias condicionadas. En la dimensión salud, en el 31,3% de las familias hay al menos un integrante que a pesar de su edad y condición específica, no estaba recibiendo las prestaciones de salud y exámenes preventivos, de las familias que tienen al menos 1 integrante afectado por patologías AUGE-GES, el 20,4% no estaban siendo debidamente atendidas, y finalmente en el 31,3% de las familias hay al menos un integrante que a pesar de su edad y condición específica, no estaba recibiendo las prestaciones de salud y exámenes preventivos. Respecto de la dimensión educación, en el 13,1% de las familias que tiene integrantes entre los 5 los 18 años, al menos 1 de esos integrantes no se encontraba matriculado en el sistema educativo. Y en el ámbito de la vivienda, el 12,2% del total de familias no contaba con alguno de los servicios básicos adecuados (conexión con red de agua potable, red de energía y red de alcantarillado).

Finalmente, los resultados del análisis de la Matriz de Bienestar dan cuenta de la falta de conocimiento respecto de los servicios locales sociales de un porcentaje importante de los usuarios participantes. Entre el año 2016 y 2019, un promedio de un 36% de las familias que ingresan al programa no cumplen con el indicador "La familia cuenta con información de la red de servicios sociales presentes en su entorno".

En definitiva, los efectos de no abordar el problema están relacionados con una profundización de la ineficacia de las políticas sociales orientadas a los sectores más vulnerables. Esto, además de volver ineficiente el gasto público, hace que en los sectores más vulnerables se consoliden las condiciones de desigualdad en los distintos ámbitos de la protección social

De acuerdo con los efectos y/o consecuencias identificadas en la pregunta anterior, señale cuál es el costo fiscal que éstas generan, tanto en el corto como en el largo plazo. En caso de no contar con la valorización del costo fiscal, a modo de aproximación, especifique el detalle de los gastos asociados:

El Sistema Intersectorial de Protección Social (SIPS) "es un modelo de gestión constituido por las acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas por distintos organismos del Estado, destinadas a la población nacional más vulnerable socioeconómicamente y que requieran de una acción concertada de dichos organismos para acceder a mejores condiciones de vida" (Art 1 Ley 20.379) De este modo, y considerando que una parte significativa de las acciones consideradas en el SIPS se ejecutan a través de los gobiernos locales, las situaciones que dificultan el acceso de los usuarios del SIPS a la oferta de acciones y prestaciones sociales, significan una pérdida de eficiencia en términos del gasto que realiza cada año el Estado. Así, a modo de estimación, si se considera el costo unitario promedio de los programas de oferta que se ejecutan con presupuesto de la Subsecretaría de Servicios Sociales (solo programas del área de la empleabilidad, salud y educación), los indicadores de la Matriz de Bienestar del Programa Familias que refieren a acceso a oferta (ver sección anterior), y el total de familias que son parte del Programa, es posible estimar en MM\$90.000 (aproximadamente) el costo asociado a una ineficiencia en términos de acceso de las población más vulnerables a prestaciones del Estado. Se debe señalar que esto es una estimación conservadora, ya que no solo no se incluye la población de los otros 3 programas y el otro subsistema del SIPS, sino porque no considera oferta que se ejecuta con presupuesto de otros ministerios. Se debe considerar a su vez, que, entre los dos subsistemas que forman parte hoy del SIPS (Subsistema Chile Crece Contigo y Subsistema Seguridades y Oportunidades), el fisco destina aproximadamente M\$294.303.794 al año (ppto 2020) en la red de protección.

Justifique la solicitud de reformulación del programa, detallando los resultados positivos y negativos que ha logrado el programa con su intervención, para lo cual debe considerar la presentación de resultados de desempeño y/o de evaluaciones realizadas anteriormente. Mencione las fuentes de información y fecha de los datos entregados:

El programa Fortalecimiento a la Gestión Provincial existe desde el año 2007, y el problema principal definido en su diseño es "Atender la falta de coordinación, fallas en la implementación y en el desarrollo del Sistema Intersectorial de Protección Social en el territorio provincial". Solo se cuenta con los indicadores de componente para identificar la variación del problema en el tiempo. Existen reportes del programa en los informes de seguimiento desde el año 2015 a la fecha. El diseño actual del programa cuenta con 2 indicadores de propósito: Porcentaje de Informes Técnicos Finales aprobados por el encargado regional del programa, y Porcentaje de planes de trabajo provincial que incluyen acciones definidas como prioritarias para el Servicio. Respecto del primero de estos indicadores, desde el 2017 en adelante se ha mantenido en un 79% de cumplimiento. Mientras que el segundo indicador, que se mide desde el 2019, tuvo un 100% de cumplimiento en este último año. Por otro lado, el programa actual presenta 3 componentes. El primero, orientado a fortalecer la red provincial del SIPS a través de la realización de los Comités Técnicos Provinciales (COTEP). El cumplimiento de este componente bajó de un 115% a un 90% entre el 2015 y el 2018. El segundo componente son capacitaciones a equipos provinciales y comunales bajó de un 450% a un 90% entre el 2016 y 2017, y el 2018 no reportó información. Mientras que el tercer componente denominado: difusión del SIPS a usuarios/as, solo se midió para el año 2017, alcanzando un cumplimiento óptimo, del 96,9%, y para el 2018 tampoco registra información. En el monitoreo del año 2019, los 3 componentes arrojaron un 100% de cumplimiento. Sin embargo, la evaluación estos indicadores afirma que los indicadores no cumplen en términos de calidad y/o pertinencia, por lo tanto no es posible evaluar el cumplimiento en relación a la meta 2019. Por otro lado, los indicadores del programa no permiten establecer una relación tan directa entre estos y el cumplimiento del propósito establecido, debido a que corresponden a indicadores de proceso y no de los resultados. Si bien los resultados en términos generales aparentan ser positivos, el programa no plantea un conjunto articulado de acciones para lograr su propósito, manteniendo a través del tiempo objetivos muy generales que impiden, a nivel territorial, identificar y medir los cambios en la realidad provincial o comunal derivados de la implementación del programa. Es así como la única información que genera el programa está dada por la que se levanta a través de tres Informes Técnicos parciales y un Informe Técnico final, que rescatan las acciones del Coordinador Provincial, dando cuenta solamente de indicadores de proceso y gestión administrativa tales como: N° de Informes Técnicos aprobados, N° de reuniones realizadas, N° de personas capacitadas.

Dado lo anterior, el programa no contribuye a fortalecer el Sistema Intersectorial de Protección Social, como lo declara en el Fin definido, porque no se plantea un conjunto articulado de acciones para lograr un propósito específico o atender una necesidad específica, manteniendo objetivos muy generales, a nivel nacional y en los planes de trabajo provinciales, que han impedido identificar a nivel territorial el cambio que se busca lograr y cómo medirlo.

Detalle los cambios y mejoras que se implementarán en el programa reformulado en comparación con el diseño anterior, es decir, mencione aquellos elementos del programa que serán modificados a partir de este nuevo diseño (Ej.: población potencial, componentes, estrategia de intervención, indicadores, etc.):

La reformulación mantiene el fin de fortalecer el Sistema Intersectorial de Protección Social (SIPS), pero interviniendo más directamente en el ámbito territorial. En ese sentido, la unidad de medida cambia de Provincia a Comuna. Por lo tanto, la población potencial son todas las comunas del país. El nivel provincial mantiene un rol en la implementación, supervisión y monitoreo, pero los beneficiarios directos son las unidades municipales relacionadas con el SIPS. Respecto del problema, este se reenfocará hacia el nivel territorial comunal, específicamente en la implementación territorial del SIPS y su relación con las unidades de asistencia social municipal. El propósito por lo

tanto estará dirigido a atender los problemas de coordinación e implementación de la protección social a nivel comunal.

Se redefine la estrategia de intervención, modificando los 3 componentes, los cuales entregarán una serie de asesorías técnicas a los municipios, específicamente a las unidades de Registro Social de Hogares, Subsidios, Programa Familia y Departamentos Sociales Municipales, que permitan mejorar la coordinación e implementación del SIPS a través de la instalación de un nuevo modelo atención de usuarios y de gestión de casos sociales. Esta definición fue realizada considerando que tuvieran focos de atención y tipos de intervención diferentes, de forma de potenciar sus resultados en la atención social de los usuarios. Es importante considerar que la unidad de asistencia social municipal si bien no forma parte del SIPS, es el eje de la atención social que realizan todas las municipalidades del país, por lo tanto también está considerado dentro del diseño e implementación de este proceso. Con estos equipos de trabajo la estrategia propone un conjunto de actividades que van desde un diagnóstico para conocer el funcionamiento de las unidades y sus flujos de procesos, el establecimiento de protocolos y sistemas de derivación, la capacitación y desarrollo para uso de una plataforma compartida de información y gestión de casos sociales (GSL), y un proceso de monitoreo y supervisión del funcionamiento de todo este nuevo modelo de gestión. Dicha plataforma fue desarrollada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en conjunto con el Banco Mundial, e implementada de manera Piloto el año 2019 en 6 comunas del país. Esta plataforma es una herramienta útil para los funcionarios que realizan atención de usuarios y gestión de casos sociales. Permite a los equipos de trabajo de las unidades de asistencia social y del SIPS participantes compartir información diagnóstica de sus beneficiarios y de los beneficios que otorgan, compartiendo bases de datos y reglas de operación que permitan la atención integral, oportuna y rápida de las personas que concurren al municipio en busca de servicios y prestaciones sociales. En definitiva, se lo que se busca es una forma renovada de gestionar las prestaciones sociales (beneficios y servicios) que implementa la municipalidad en favor de sus usuarios finales. En este proceso la supervisión y monitoreo del avance de las comunas en el nuevo modelo de trabajo conjunto, debe ser realizado por los niveles provinciales y regionales, contando para ello con la metodología e instrumentos correspondientes. Se conformará un equipo de asistentes técnicos del nivel central, quienes serán responsables de implementar el proceso. Por otro lado, se potencia el liderazgo de las Seremis de Desarrollo Social y Familia en este proceso, ya que deberán acompañar el proceso de asistencia técnica y capacitación a las comunas y supervisar el avance de las mismas, monitoreando el funcionamiento de los equipos municipales. Se contempla además la contratación de ingenieros de procesos y diseñadores gráficos para la elaboración de productos correspondientes a la asistencia técnica. Los indicadores estarán orientados a medir el avance de cada una de las comunas a través del cumplimiento de cada una de las actividades de los componentes.

Proporcione evidencia de experiencias nacionales y/o internacionales (proyectos, programas, intervenciones, estudios, etc. y sus resultados) que permitan justificar este nuevo diseño (reformulación) y avalar la pertinencia de este tipo de intervención en la solución del problema identificado. Mencione las fuentes de información y fecha de los datos entregados: A nivel nacional existe una experiencia que ha logrado abordar las causas del problema descrito. En el año 2019, el Banco Mundial en conjunto con el Ministerio de Desarrollo Social y Familias desarrollaron una experiencia piloto denominada "Gestión Social Local", consistente en la instalación de un nuevo modelo de atención y gestión de casos sociales, a través de una plataforma informática denominada GSL (Gestión Social Local) en 6 comunas de país. Esta experiencia ha permitido en primer lugar visualizar la relevancia de compartir información, como estrategia para el desarrollo de una mejor atención de público y/o usuarios, en segundo lugar ha generado una mejor comprensión de los procesos propios de cada unidad del SIPS, y por otra la integración y acuerdos sobre los procesos de atención con las unidades de asistencia social, en tercer lugar ha promovido una reflexión a nivel de la DIDECO acerca de los modos de operar, tanto en la gestión de asistencia social como en la gestión de los beneficios y servicios de los programas transferidos, y en definitiva una mejor atención al usuario final y mayor capacidad de apoyo a la resolución de los problemas que le afectan (Banco Mundial, 2019). De acuerdo a un reporte emitido en septiembre de 2019, se realizaron 49.580 atenciones en el período, 3.040 planes de intervención, y 431 informes sociales, todo a través de este nuevo modelo de atención y gestión de casos sociales que contempla la utilización de la mencionada plataforma GSL y que permiten avalar la estrategia presentada por esta reformulación del programa Fortalecimiento a la Gestión Provincial.

3. OBJETIVO Y FOCALIZACIÓN

3.1) Objetivo

Fin del programa: Contribuir a fortalecer el Sistema Intersectorial de Protección Social.

Propósito del programa: Fortalecer la coordinación e integración entre el Sistema Intersectorial de Protección Social a nivel local, con las unidades municipales de asistencia social, mejorando los procesos de atención de usuarios y gestión de casos sociales.

3.2) Población potencial

Descripción: La población potencial son todas las comunas del país que cuentan con municipalidades, ya que todas ejecutan la oferta social del SIPS y además cuentan con una unidad de asistencia social. En el país existen 346 comunas, 345 de las cuales cuentan con municipios (excepto la Antártica)

Unidad de medida: Comunas

Cuantifique la población potencial para el año 2021, en base a la unidad de medida señalada anteriormente: 345

Fuente de información utilizada para cuantificar la población dada: CENSO 2017

3.3) Población objetivo

Descripción: Municipios donde un porcentaje igual o superior al 50% de sus habitantes se encuentren dentro del tramo 60% o inferior, según la clasificación socioeconómica (CSE) del Registro Social de Hogares (RSH)

El proceso de postulación al programa se realizará a través de una convocatoria anual del Ministerio de Desarrollo Social, invitando a todas las municipalidades del país. De los municipios que acepten en la convocatoria correspondiente, se priorizarán municipios ordenándolos de mayor a menor porcentaje de población dentro del 60% o inferior, de la CSE del RSH.

¿Se utiliza el Registro Social de Hogares (RSH) para seleccionar a los beneficiarios?: Si

Variable

Criterio

Pertener a uno de los tramos de la Calificación Socioeconómica (CSE)	60			
	2020	2021	2022	2023
Población objetivo	56	150	300	195

4.1) Estrategia

El programa presenta 3 componentes.

Nombre	Descripción
<p>Diagnóstico de las unidades municipales del SIPS Asesorías Técnicas (Asesorías Técnicas)</p>	<p>Para la instalación de un modelo de atención de usuarios y gestión de casos sociales en las unidades municipales del SIPS (RSH, Subsidios y Programa Familias) y de asistencia social, es necesario levantar información respecto del funcionamiento, relaciones y condiciones en las que se encuentran dichas unidades. Cada municipalidad nombrará una contraparte municipal, quien coordinará al interior de las unidades mencionadas, las acciones tanto de diagnóstico como de implementación de la asistencia técnica. Cada municipio puede inscribir a todos los funcionarios de las unidades participantes del programa, tomando como eje la unidad de asistencia social. Las actividades a desarrollar son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de información comunal: se analizará información relevante disponible en las materias relacionadas el SIPS, como por ejemplo la cobertura comunal del RSH, la distribución comunal por tramos RSH, el estado de las solicitudes y requerimientos al RSH, la cantidad de subsidios entregados mensualmente, y la cantidad de beneficiarios de la unidad de asistencia social por mes y tipo de beneficio. Esta información servirá de base para la interlocución con cada comuna. 2. Encuesta de inicio: las jefaturas de las unidades municipales contestan una encuesta que entrega información respecto de la composición y principales tareas de las unidades de asistencia social, RSH, Subsidios y programa Familias. 3. Levantamiento de condiciones: considerando que la asistencia técnica contempla el funcionamiento de una plataforma informática que provee información sobre los usuarios actuales y potenciales de las unidades municipales, es necesario conocer si las unidades municipales tienen condiciones tecnológicas de equipamiento o si ya cuentan con sistemas informáticos de registro. Adicionalmente, se considera observar en terreno las dependencias municipales donde se atiende público para analizar la calidad de la atención de los usuarios de las unidades municipales. 4. Encuesta línea base: para medir cambios en las prácticas de los funcionarios que serán parte de la asistencia técnica, se realizará una encuesta línea base que consulta sobre las características principales de los procesos de intercambio de información entre las unidades municipales. 5. Viaje Funcionario: consiste en la identificación de todas las acciones que realiza un funcionario en el proceso de atención de usuarios, desde que éste se presenta a hacer una solicitud, o desde que acepta participar en un programa. La realización de este ejercicio será la base de información para el levantamiento de procesos, particularmente el que se relaciona con la atención que ofrece la unidad 6. Identificación de redes de apoyo: consiste en un mapeo de las Redes de Apoyo con las que cuentan las unidades municipales participantes para realizar su trabajo de atención a sus usuarios/as <p>La duración de la etapa de diagnóstico es de 6 meses y considera los seis ámbitos antes señalados.</p> <p>Meta de producción año 2021: 150 Comunas con diagnósticos de las unidades municipales de asistencia social y del SIPS finalizados</p> <p>Gasto por componente 2021(\$miles) : 425.327</p>

Nombre	Descripción
<p>Asistencia Técnica a unidades municipales del SIPS Asesorías Técnicas (Asesorías Técnicas)</p>	<p>El objetivo del componente es que las unidades municipales participantes desarrollen una nueva forma de gestionar las prestaciones sociales que implementa la municipalidad, incluyendo utilización de una plataforma de información para la gestión de la oferta de servicios (GSL). Esto se realizará a través de un proceso de asistencia técnica dirigida a la preparación de las unidades municipales para este proceso. La asistencia técnica incluye las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación: los funcionarios participarán de una serie de 5 módulos de capacitación incluyendo la plataforma GSL y un módulo de gestión de casos sociales. Los módulos son: 1. El modelo de gestión social local, 2. Los componentes del modelo de gestión social local, 3. El screening social, 4. Gestión social de casos 5. La plataforma GSL. Cada módulo consta de 2 horas, completando un total de 10 hrs de capacitación. La condición principal para egresar de la capacitación es haber completado las 10 hrs. El formato será e-learning, y se verificará la asistencia a través de los reportes que genera la plataforma Aprendiendo Juntos del MDSF. 2. Construcción de catálogo de beneficios locales y registro de beneficiarios: las unidades sistematizarán la oferta local de beneficios en un catálogo, y por otro lado cargarán la información de los beneficios locales que ha entregado el municipio, en la plataforma GSL. Esto último permitirá contar con información más completa de los usuarios, más específicamente la entrega de prestaciones y beneficios municipales a los vecinos de la comuna. El catálogo será devuelto a las comunas en un formato elaborado por un diseñador gráfico. 3. Análisis de flujos de procesos: se analizarán los principales nudos críticos y posibles mejoras del flujo de proceso de la unidad de asistencia social municipal, elaborado a partir del ejercicio Viaje Funcionario realizado en la etapa de diagnóstico. El flujo será devuelto a las comunas en un formato elaborado por un ingeniero de procesos. 4. Elaboración de protocolos y sistemas de derivación: se establecerán reglas de operación entre las unidades municipales que más interactúan, con el objetivo de formalizar y ordenar los sistemas de derivación de usuarios en el proceso de atención y gestión de casos sociales. Para esto, se realizará la devolución de la actividad Identificación de redes de apoyo a través de un diagrama elaborado por el diseñador gráfico. 5. Instalación de plataforma GSL: la municipalidad debe definir quienes serán los funcionarios que operarán con la plataforma GSL para registrarlos como operadores. Además, debido a la información con la que podrán contar dichos operadores, se establecerán acuerdos de confidencialidad respecto del uso de la información contenida. 6. Marcha blanca: se realizará un análisis detallado del funcionamiento de las unidades municipales participantes, poniendo atención en el uso de la plataforma GSL y la gestión de casos sociales. <p>La duración de este componente es de 6 meses</p> <p>Meta de producción año 2021: 150 Comunas con Asistencia Técnica finalizada a las unidades municipales de asistencia social y del SIPS.</p> <p>Gasto por componente 2021(\$miles) : 425.327</p>

Nombre	Descripción
<p>Seguimiento y Monitoreo a la gestión social local que desarrollan las unidades municipales del SIPS Asesorías Técnicas (Asesorías Técnicas)</p>	<p>El objetivo del componente es hacer seguimiento y monitoreo a los procesos de atención de usuarios y gestión de casos sociales. La plataforma GSL, en uso una vez finalizado el componente 2, permite generar reportes de dichos procesos realizados por los funcionarios de las unidades participantes, quienes son los que cargan la información en la plataforma. Estos reportes son generados a nivel nacional, y reportados al DIDECO de la respectiva municipalidad. El componente se inicia con aquellas municipalidades que terminaron el proceso de asistencia técnica (componente 2). Se realizarán 3 monitoreos, a través de 3 visitas técnicas realizadas por el equipo ejecutor del programa. En la Visita 1, se presentan datos relacionados con el número de atenciones realizadas, número de derivaciones, servicios y beneficios gestionados y planes de intervención cerrados en un período de tiempo. Se analizan las fortalezas y debilidades del modelo de atención de usuarios y gestión de casos sociales a través de un taller con todos los funcionarios, identificando áreas de mejoramiento que se requieren abordar para el funcionamiento del modelo de gestión de casos sociales y el uso de la plataforma GSL. Con esto, se elaborará un plan de mejora que debe implementarse dentro del año de duración del componente. Este plan recoge los distintos aspectos que son necesarios abordar colectivamente para consolidar la instalación y funcionamiento del nuevo modelo de atención de usuarios y gestión de casos sociales, tomando como antecedente tanto los datos de uso como las percepciones, constataciones y análisis del funcionamiento previo. Estableciendo compromisos individuales y/o colectivos a nivel de las unidades participantes del proceso.</p> <p>La visita 2 contempla la revisión de reportes, y el seguimiento de los acuerdos del plan de mejora realizados en la visita 1, con el objetivo de garantizar su implementación. Para medir el avance en las metas propuesta se utilizará la información que proporciona la misma plataforma.</p> <p>La visita 3 contempla nuevamente la revisión de reportes, y además la actualización de información local que está contenida en la plataforma GSL, como el catálogo de beneficios y servicios locales, y el registro de beneficiarios municipales. En esta visita se entrega un informe final del proceso de instalación del nuevo modelo de atención de usuarios y gestión de casos sociales. Dicho informe contiene una evaluación de la implementación del plan de mejora. En el caso de que no se hayan implementado las mejoras propuestas, la municipalidad no podrá egresar del programa. En el caso de que el plan de mejora se haya cumplido, se considerará como finalizada la etapa de seguimiento y monitoreo, y por lo tanto el municipio podrá egresar del programa.</p> <p>La duración del componente es de 12 meses y se inicia con aquellos municipios que completaron los componentes 1 y 2.</p> <p>Meta de producción año 2021: 0 Comunas con Seguimiento y Monitoreo finalizado a las unidades municipales de asistencia social y del SIPS.</p> <p>Gasto por componente 2021(\$miles) : 850.655</p>

Estrategia de intervención: Para cumplir con el propósito del programa, se ha definido como estrategia la instalación en la unidad de asistencia municipal y en las unidades de RSH, Subsidios y el Programa Familias pertenecientes al SIPS, de un modelo de atención de usuarios y gestión social de casos. Esto, a través de una nueva forma de relacionarse entre dichas unidades y por otro lado el uso de una plataforma de información y gestión de casos sociales (GSL), que permita visualizar y gestionar un conjunto de servicios y prestaciones sociales para usuarios y usuarias según sus necesidades y requerimientos.

Esto se realizará a través de 3 componentes del tipo Asesorías Técnicas a los funcionarios y funcionarias que trabajan en dichas unidades, poniendo énfasis en los asistentes sociales que realizan gestión de casos. Este proceso será realizado por asistentes técnicos del programa. En dicho proceso se fomentará la coordinación de acciones entre los distintos proveedores de servicios y beneficios de la municipalidad, la realización de transacciones entre unidades municipales, y además se instalará una plataforma de información y gestión de casos sociales, Dicha plataforma, denominada GSL (Gestión Social Local) fue desarrollada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en conjunto con el Banco Mundial, e implementada de manera Piloto el año 2019 en 6 comunas del país. La plataforma permite a los funcionarios operadores realizar un Screening Social del usuario/a atendido por alguna de las unidades municipales mencionadas, y también realizar gestión de casos sociales (esto en el caso de los/as Asistentes Sociales). Para eso, cuenta con información cargada a nivel nacional del RSH, de la plataforma de Subsidios y la del Programa Familias. La información local para completar la plataforma será cargada en el proceso de asistencia técnica, referida principalmente a los beneficios y servicios que entregan estas unidades, un registro de beneficiarios municipales, y unos protocolos de derivación interna entre las unidades. Se espera que de esta forma, los usuarios del SIPS y de la unidad de asistencia social municipal, puedan disponer de una entrada única a la atención social que ofrece la municipalidad, y los funcionarios contar con información útil para orientar y generar acciones concretas de gestión, y así facilitar la prestación integrada de servicios y beneficios sociales.

La implementación del programa se realizará en 3 etapas: diagnóstico, asistencia técnica, y monitoreo. Para eso, cada municipalidad nombrará una contraparte municipal, quien coordinará las acciones tanto de diagnóstico como de implementación de la asistencia técnica. Cada municipio puede inscribir a todos los funcionarios de las unidades participantes del programa, tomando como eje la unidad de asistencia social. Al término de la etapa de asistencia técnica, cada una de las unidades municipales participantes ya podrá empezar a operar con la plataforma GSL y aplicar el nuevo modelo de gestión de casos sociales. Se espera que la etapa de diagnóstico dure 6 meses y la de asistencia técnica 6 meses. Una vez que la municipalidad comienza a operar con la plataforma GSL, comienza la implementación del componente 3, de monitoreo y supervisión, que dura 12 meses. Por tanto, la duración total del programa son 24 meses.

Dicha asistencia técnica estará coordinada a nivel nacional por un equipo de asistentes técnicos del Ministerio de Desarrollo Social, e implementada por un equipo regional compuesto por el Coordinador Provincial del SIPS y el encargado regional.

La etapa de diagnóstico contiene las siguientes actividades:

1. Análisis de información comunal
2. Encuesta de inicio
3. Levantamiento de condiciones (tecnológicas, sistemas, espacios)
4. Encuesta línea base
5. Viaje Funcionario
6. Identificación de redes de apoyo

La etapa de asistencia técnica contempla las siguientes actividades:

1. Capacitación en gestión social local
2. Construcción de catálogo de beneficios locales y registro de beneficiarios
3. Análisis de flujos de procesos
4. Elaboración de protocolos y sistemas de derivación
5. Registro de operadores de plataforma GSL
6. Acuerdos de confidencialidad
7. Marcha blanca

Finalmente, en la etapa de monitoreo se realizará un seguimiento a los mediante 3 Visitas Técnicas. Se revisará la información disponible del uso y funcionamiento de la plataforma GSL y la aplicación del modelo de gestión de casos sociales. La información que se presentará a los equipos municipales de las unidades participantes está relacionada con el número de atenciones realizadas, el número de derivaciones, beneficios entregados y planes de intervención cerrados en un período de tiempo. Este seguimiento reportará el avance de cada comuna y se establecerán planes mejoras necesarias de implementar. Además de la actualización y carga de información local que está contenida en la plataforma GSL, como el catálogo de beneficios y servicios locales, el registro de beneficiarios municipales o los protocolos de derivación.

Tiempo de duración del ciclo de intervención del programa: Indique en cuántos meses/años promedio egresarán los beneficiarios del programa: 2 años

Criterios de egreso: El criterio de egreso del programa es haber concluido con todas las actividades de cada una de las 3 etapas del proceso de implementación del programa. La primera etapa de diagnóstico contempla 7 actividades, la de asistencia técnica 7 actividades, y la del monitoreo 3 actividades. Una vez completado el proceso, se da por egresada a la municipalidad participante.

¿Pueden los beneficiarios acceder más de una vez al programa?: No

Identifique si el programa atiende un riesgo potencial y por lo tanto es de carácter "preventivo", (como por ejemplo, programas que previenen la deserción escolar, o que proporcionan seguros ante distintos eventos) o bien, atiende o da solución a un problema ya existente (como por ejemplo programas que atienden a escolares que ya han desertado del sistema escolar): Atiende una solución a un problema ya existente

Identifique si el programa incorpora en su intervención, al hogar/familia/cuidadores del beneficiario, (por ejemplo, la intervención a un niño o niña que incorpore a sus padres, sus hermanos, sus cuidadores, o a su familia). Describa el modo y las instancias en las que se incorpora este enfoque en la estrategia del programa: No corresponde

4.2) Ejecutores, articulaciones y complementariedades

Ejecución: El programa es ejecutado por terceros.

Nombre	Tipo de institución	Nivel	Rol de la institución	Mecanismos
Gobernaciones Provinciales	Gobierno provincial	Componente	Ejecutará los componentes de Supervisión y Monitoreo	Todas las Gobernaciones Provinciales serán ejecutoras del programa

Articulaciones: El programa se articula con otras instituciones.

Nombre	Tipo de institución	Especifique tipo de institución	Descripción de la articulación
--------	---------------------	---------------------------------	--------------------------------

Municipios	Municipio o Corporación Municipal	Gobierno local	<p>El municipio se comprometerá con las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombrar un funcionario como contraparte municipal del programa - Disponer del DIDECO para participar de actividades - Destinar horas para los funcionarios de las unidades municipales relacionadas con el SIPS y que participarán del proceso de Asistencia Técnica - Sala(s) de reuniones para la realización de las actividades de asistencia técnica especializada que se acuerden en el programa de trabajo. - 6. Acceso a la información de la que disponen los sistemas de información que se utilizan en la Municipalidad, al registro de beneficios y servicios municipales, al registro de beneficiarios de los programas municipales, y otra información que contribuya al desarrollo del programa y al funcionamiento de la plataforma informática que se pondrá a disposición.
------------	-----------------------------------	----------------	--

Complementariedades Internas: El programa no se complementa con programa(s) o intervención(es) de la misma Institución o Servicio Público.

Complementariedades Externas: El programa no se complementa con programa(s) o intervención(es) de otra(s) Institución(es) o Servicio(s) Público(s).

4.3) Enfoque de Derechos Humanos

Enfoques y/o perspectivas	¿Incorpora o no?	¿En qué etapas se incorpora?	Justificación de la no incorporación del enfoque o perspectiva
Género	No		No hay un diagnóstico, ni planificación que busque priorizar acciones que contemplen la condición de género.
Pueblos indígenas	No		No hay un diagnóstico, ni planificación que busque priorizar acciones que contemplen la condición de ascendencia o pertenencia a pueblos indígenas.
Pertinencia territorial	No		
Niños, niñas y adolescentes (NNA)	No		En una segunda etapa se pretende incorporar el Subsistema Chile Crece Contigo
Discapacidad	No		En una segunda etapa se pretende incorporar a las Oficinas Municipales de discapacidad
Migrantes	No		No hay un diagnóstico, ni planificación que busque priorizar acciones que contemplen la condición de migrante.

Enfoques y/o perspectivas	¿Incorpora o no?	¿En qué etapas se incorpora?	Justificación de la no incorporación del enfoque o perspectiva
Otra condición	No		

4.4) Participación Ciudadana y Transparencia Pública

Mecanismos de participación ciudadana: Si

- Diagnósticos participativos

Descripción: En la etapa de diagnóstico será participativa, realizando un levantamiento de información grupal a través de la técnica Viaje Funcionario, en donde cada funcionario debe mapear la trayectoria al momento de realizar atenciones a usuarios. Por otro lado, se utilizará la técnica Mapa de Actores y Ecomapa para evaluar las relaciones y redes de apoyo que se generan entre las unidades. También están contempladas entrevistas al DIDECO y al jefe de la unidad de asistencia social de cada municipalidad. Toda la información levantada en la etapa diagnóstica será devuelta en diferentes momentos de la ejecución de la asistencia técnica a través de talleres y grupos focales. La etapa de monitoreo también contempla la utilización de dichas técnicas.

Mecanismos de participación y transparencia pública: No

Justificación: No está contemplado que la ciudadanía pueda ver cómo opera el programa durante su ejecución. Sí está pensado que una vez que el municipio ya egrese del programa y esté operando con el nuevo modelo de gestión y sobre todo con la plataforma GSL, se puedan generar reportes que cualquier vecino pueda solicitar a través de transparencia al municipio respectivo.

5. INDICADORES

5.1) Indicadores

Indicadores a nivel de Propósito:

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Metodología y definiciones conceptuales	2020 (Situación actual)	2021 (Con programa)	2022 (Con programa)
Porcentaje de municipios que ingresaron al programa en el año t-1 y egresaron el año t con evaluación Aceptable de sus procesos de atención de usuarios y gestión de casos sociales	$\left(\frac{N \text{ de municipios que ingresaron al programa en el año } t-1 \text{ y egresaron el año } t \text{ con evaluación Aceptable de sus procesos de atención de usuarios y gestión de casos sociales}}{N \text{ municipios que ingresaron al programa año } t-1} \right) * 100$ <p>Fuente de información: Plataforma del programa</p>	Respecto del indicador 1, se establecerá un índice para medir los procesos de atención de usuarios y gestión de casos sociales de las unidades de asistencia social municipal y del SIPS. El índice estará construido por 3 variables: - Porcentaje de consultas con Atención Finalizada respecto del total de consultas, - Porcentaje de casos abiertos en la unidad de asistencia social respecto del total de consultas en UAS, - Porcentaje de casos con gestión finalizada por la unidad de asistencia social respecto del total de casos abiertos. Se establecerá un promedio con los porcentajes de cada variable. La escala de medición de los resultados es la siguiente: entre un 79.5% y un 100% de cumplimiento= Aceptable. Entre un 79.4% y un 49.5%=Regular. Y menos de un 49.5%=Deficiente. Este indicador permitirá medir el impacto en los procesos de atención de usuarios y gestión de casos sociales. Estos reportes se generarán mensualmente, a través de la plataforma GSL.	100,00%	100,00%	100,00%

<p>Porcentaje de municipios que ingresaron al programa en el año t-1 y egresaron el año t con evaluación Aceptable de los procesos de coordinación e integración de las unidades de asistencia social municipal y el SIPS</p>	<p>(N de municipios que ingresaron al programa en el año t-1 y egresaron el año t con evaluación Aceptable de los procesos de coordinación e integración de las unidades de asistencia social municipal y el SIPS año t / N municipios que ingresaron al programa año t-1) *100</p> <p>Fuente de información: Plataforma del programa</p>	<p>Respecto del indicador 2, se establecerá un índice para medir los procesos de coordinación e integración de las unidades de asistencia social municipal y el SIPS. El índice estará construido por 4 variables: - Porcentaje de consultas con motivo Ingreso RSH o Modificación RSH, que fueron derivadas al RSH, - Porcentaje de consultas con motivo SUF, SAP o SDM, que fueron derivadas a Subsidios, - Porcentaje de consultas con motivo Informe Social o Ayuda Asistencial, que fueron derivadas a Asistente Social, - Porcentaje de derivaciones con Atención Finalizada. Se establecerá un promedio con los porcentajes de cada variable. Esta será la escala de medición de los resultados: entre un 79.5% y un 100%= Aceptable. Entre un 79.4% y un 49.5%=Regular. Y menos de un 49.5%=Deficiente. De esta forma se pretende medir un aumento en la coordinación e integración en la implementación del SIPS a nivel local. Estos reportes se generarán mensualmente, a través de la plataforma GSL.</p>	100,00%	100,00%	100,00%
---	--	---	---------	---------	---------

Mencione para cuáles de los indicadores se encuentra centralizada la información y describa los instrumentos utilizados para su recolección y cuantificación: Para ambos indicadores de propósito, la información se encuentra centralizada en la plataforma informática asociada a Gestión Social Local. Esta herramienta permite generar reportes de los procesos de atención de usuarios y gestión de casos sociales que realizan los funcionarios de las unidades participantes, quienes son los que cargan la información en la plataforma. Estos reportes pueden ser generados a nivel nacional por el equipo ejecutor del programa, como también por el DIDECO de la respectiva municipalidad. Las variables que recoge esta plataforma son: N° total de consultas, % de consultas presenciales, % de consultas con atención finalizada, tiempo promedio de duración de una consulta, % de consultas que fueron únicamente consultas de información, % de consultas con más de un motivo, % de consultas con derivación, % de consultas por tipo de derivación, N° total de derivaciones, % de casos atendidos por la unidad de asistencia social, % de casos con gestión finalizada.

Señale la evidencia que le permitió definir la situación actual y proyectada de los indicadores: En el año 2019 se realizó un piloto con 6 comunas, en las que se entregó la asistencia técnica para que las unidades de los Departamentos Sociales, de Registro Social de Hogares, Subsidios, Programa Familia trabajaran en forma integrada, compartiendo información diagnóstica (Screening) de sus usuarios y realizando una gestión de casos sociales distinta a lo que se hacía antes del piloto (derivación y contrarreferencia entre las unidades). Como resultado de este proceso se logró que las 6 comunas comenzaran a operar en forma articulada y a la fecha con incremento en el número de atenciones de usuarios (Proyecto con Asistencia Técnica del Banco Mundial).

Indicadores a nivel de Componentes:

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Metodología y definiciones conceptuales	2020 (Situación actual)	2021 (Con programa)	2022 (Con programa)
<p>Porcentaje de municipios con diagnóstico de las unidades municipales del SIPS finalizado</p>	<p>(N municipios con diagnóstico de las unidades municipales del SIPS finalizado año t / N municipios que ingresan al programa año t) *100</p> <p>Fuente de información: Plataforma del programa</p>	<p>Para que un municipio cuente con Diagnóstico Finalizado, debe haber completado las 6 actividades del componente de diagnóstico. Si hay alguna actividad sin completar, se entenderá como Diagnóstico No Finalizado</p>	100,00%	100,00%	100,00%

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Metodología y definiciones conceptuales	2020 (Situación actual)	2021 (Con programa)	2022 (Con programa)
Porcentaje de municipios que inician el nuevo modelo de atención de usuarios y gestión de casos y operación de plataforma informática GSL en el año t	(N de municipios que inician el nuevo modelo de atención de usuarios y gestión de casos y operación de plataforma informática GSL en el año t / N municipios que ingresan al programa año t) *100 Fuente de información: Plataforma del programa	Para que un municipio pueda iniciar nuevo modelo de atención de usuarios y gestión de casos y operación de plataforma informática, debe haber completado las 7 actividades de la asistencia técnica. El hecho de iniciar este nuevo modelo y la operación de la plataforma, implica que los funcionarios de las unidades participantes pueden realizar atención de usuarios a través de la plataforma GSL, realizar gestión de casos sociales y derivaciones, contar con un catálogo local de beneficios y servicios y un sistema de derivación. Si hay alguna actividad sin completar, no pueden iniciar operación de la plataforma.	100,00%	100,00%	100,00%
Porcentaje de municipios con monitoreo finalizado que ingresaron al programa en el año t-1	(N municipios con monitoreo finalizado año t que ingresaron al programa en el año t-1/ N municipios que ingresan al programa año t-1) *100 Fuente de información: Plataforma del programa	Para que un municipio cuente con Monitoreo Finalizado, debe haber recibido las 3 visitas técnicas y además haber cumplido con el plan de mejora. Cada visita técnica estará asociada a un informe que contiene el acta de cada visita, los acuerdos principales, y los avances del plan de mejoras establecidos en la visita 1. Si el plan de mejora no se cumple, se considera como Monitoreo No Finalizado	100,00%	100,00%	100,00%

Mencione para cuáles de los indicadores se encuentra centralizada la información y describa los instrumentos utilizados para su recolección y cuantificación: Para todos los indicadores de componente la información se encuentra centralizada. El equipo de asistencia técnica será quien dé cuenta de los avances y cumplimientos de cada uno de los componentes, y será quien evalúe el cumplimiento de cada indicador, a través de informes de asistencia técnica por comuna, presentados al equipo nacional.

Señale la evidencia que le permitió definir la situación actual y proyectada de los indicadores: La evidencia que permite cuantificar los indicadores es la ejecución el año 2019 del Piloto de este programa. Para evaluar el funcionamiento del Piloto, se establecieron los mismos indicadores que propone el programa.

5.2) Sistemas de información del programa

¿El Servicio o la institución responsable, cuenta con sistemas de información que permitan identificar beneficiarios (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.)? Si su respuesta es afirmativa, descríbalos. Indique además si esta información se encuentra digitalizada y centralizada en una base de datos: El programa cuenta con una plataforma denominada GSL (Gestión Social Local), desarrollada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en conjunto con el Banco Mundial, e implementada de manera Piloto el año 2019 en 6 comunas del país. La plataforma permite a los funcionarios operadores realizar un Screening Social del usuario/a atendido por alguna de las unidades municipales mencionadas, y también realizar gestión de casos sociales (esto en el caso de los asistentes sociales). Para eso, cuenta con información cargada a nivel nacional del RSH, de la plataforma de Subsidios y la del Programa Familias. La información local para completar la plataforma será cargada en el proceso de asistencia técnica, referida principalmente a los beneficios y servicios que entregan estas unidades, un registro de beneficiarios municipales, y unos protocolos de derivación interna entre las unidades.

Esta plataforma permitirá también generar los reportes para medir los indicadores de propósito del programa.

¿El programa reporta información al Registro de Información Social (RIS) del Ministerio de Desarrollo Social y Familia?: No

6. PRESUPUESTO

6.1) Gastos

Componente	Gasto (M\$)	Detalle
Diagnóstico de las unidades municipales del SIPS	425.327	Gastos existentes en la institución. Incluye la contratación de recursos humanos a honorarios y costos de viáticos y pasajes de equipo de profesionales encargados de realizar la etapa de diagnóstico del programa a cada municipio.

Componente	Gasto (M\$)	Detalle
Asistencia Técnica a unidades municipales del SIPS	425.327	Gastos existentes en la institución. Incluye la contratación de recursos humanos a honorarios y costos de viáticos y pasajes de equipo de profesionales encargados de entregar la asistencia técnica de Gestión Social Local a cada municipio.
Seguimiento y Monitoreo a la gestión social local que desarrollan las unidades municipales del SIPS	850.655	Gastos existentes en la institución. Incluye la contratación de recursos humanos a honorarios y costos de viáticos y pasajes de equipo de profesionales encargados de realizar las Visitas Técnicas de Gestión Social Local a cada municipio.

Gastos Administrativos: 231960

Detalle gastos administrativos: Se incluye servicios informáticos (soporte, licencias, mantención de equipos), asesoría especializadas de ingenieros de proceso y diseñadores gráficos, apoyo de secretaria. Además de la impresión de materiales gráficos. Gastos compartido o transversal a todos los componentes

Total Gastos: 1933269

6.2) Gastos de Inversión

Gasto Total del Programa (sumatoria del gasto por componente, gasto administrativo y gasto de inversión) (M\$): 1.933.269

6.3) Gastos por Subtítulo

Detalle el Gasto Total del Programa Social (componentes, gastos administrativos e iniciativas de inversión) por subtítulo, ítem y denominación, indicando el número de asignación y valor correspondiente:

Partida	Capítulo	Programa	Subtítulo, Ítem, Denominación	Asignación	Gasto (\$miles)
21	01	01	21 Gastos en personal	21	1.656.310
21	01	01	22 Bienes y servicios de consumo	22	276.960

Gasto Total por Subtítulo (M\$): 1.933.270