



Balance de Gestión Integral

Año 2019

Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Subsecretaría de Servicios Sociales

Índice

1	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
2	Resumen Ejecutivo Servicio	6
3	Resultados de la Gestión año 2019	10
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
4	Desafíos para el período de Gobierno	51
Anexo 1	Identificación de la Institución	62
Anexo 2	Recursos Humanos	
Anexo 3	Recursos Financieros	
Anexo 4	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	68
Anexo 5	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	70
Anexo 6	Evaluaciones	71
Anexo 7	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	72
Anexo 8	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	74
Anexo 9	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	76
Anexo 10	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	78
Anexo 11	Premios y Reconocimientos	79

1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Presentación Cuenta Pública de la Ministra del Ramo

Ministerio de Desarrollo Social y Familia

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia, tiene su origen en Abril del año 2019, a 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.

Asimismo, se establece que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia colaborará con el Presidente de la República en el diseño, implementación y coordinación de políticas, planes y programas destinados a brindar protección social a aquellas personas o grupos y familias que, sin ser vulnerables por razones sociales, económicas o de salud pueden verse enfrentados a contingencias o eventos adversas, que podrían conducirlos a la pérdida de su estabilidad, y que requiera por ello un esfuerzo público especial para prevenir el desmejoramiento de sus condiciones de vida y bienestar social.

La misma normativa establece que el Ministerio de Desarrollo Social, velará por la coordinación, consistencia y coherencia de las políticas, planes y programas en materia de equidad y/o desarrollo social, a nivel nacional y regional, cuidando que sean implementados en forma descentralizada o desconcentrada según corresponda.

Para tales efectos, el Ministerio cuenta con las Subsecretarías de Servicios Sociales, Evaluación Social y de la Niñez. Siendo la primera, la encargada 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.

Para cumplir con la misión institucional, el Ministerio interactúa también 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) y el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV).

Para el año 2019, el presupuesto asignado al Ministerio de Desarrollo Social ascendió a MM\$ 667.476.394, considerando las Subsecretarías y los servicios relacionados.

KARLA RUBILAR BARAHONA

MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

Servicio Subsecretaría de Servicios Sociales. Avances de la Gestión 2019

Dentro del contexto de la Agenda Social y de la Agenda de Recuperación Económica y Protección al Empleo es que en el periodo señalado, se presentó un proyecto de ley para crear el Bono de ayuda Familiar que al guiarse por la estructura del Aporte Familiar Permanente puede llegar al 72,3% de los hogares que pertenecen al 40%

por ciento más vulnerable del país, y donde los beneficiarios en promedio tienen un ingreso mensual del hogar cercano a 335 mil pesos.

En complemento a lo anterior, entre noviembre del año 2019 y marzo 2020, estuvo en trámite el proyecto de ley que crea un subsidio para alcanzar un Ingreso Mínimo Garantizado. Con la promulgación de la Ley 21.218, se busca crear un subsidio que ayude a complementar el ingreso mensual de aquellos trabajadores con menores remuneraciones.

Los tramos del subsidio, en primer lugar asciende a 59 mil 200 pesos para quienes ganaban el salario mínimo vigente hasta el 29 de febrero del año 2020, de 301 mil pesos; y un subsidio de 45 mil 353 pesos para quienes ganan el ingreso mínimo vigente a partir del 1 de marzo, que es de 320 mil 500 pesos bruto. Con este aporte, el monto líquido para los beneficiarios asciende a los 300 mil pesos.

El beneficio se extiende decrecientemente, a todos los trabajadores con Jornada completa que ganan hasta 384 mil 363 pesos. En su primer pago, este beneficio llegó a 329 mil 377 trabajadores y a fines de junio benefició a 270 mil 369 trabajadores.

Uno de los elementos más importantes del Sistema de Protección Social (SIPS), es el subsistema de Seguridades y Oportunidades, el cual tiene por objeto promover que las Familias y personas accedan a mejores condiciones de vida, a través del conjunto de acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas intersectorialmente por distintos organismos del Estado, destinado a la población más vulnerable socioeconómicamente. De esta manera se buscará consolidar las bases de un SIPS robustecido, que otorgue a los distintos grupos vulnerables una oferta pública pertinente, oportuna y de valor público. Bajo el argumento planteado, es que se institucionalizará el Subsistema Nacional de Apoyos y Cuidados "Chile Cuida" (SNAC), para la atención de familias con personas en situación de dependencia moderada y severa.

El SNAC, es un sistema de protección integral, que tiene como misión acompañar, promover y apoyar a las personas dependientes y a su red de apoyo. Para lo anterior, también incorpora acciones públicas y privadas, coordinadas intersectorialmente, que consideran los distintos niveles de dependencia y ciclo vital de los beneficiarios.

El sistema integra acciones en el ámbito del hogar, en la comunidad o a través de instituciones, es decir, considera las preferencias y necesidades específicas de las personas dependientes, sus cuidadoras/es y sus hogares.

Por otra parte, se encuentra en tramitación el proyecto de ley que construye una institucionalidad permanente a la Red Clase Media Protegida. Este nuevo sistema de apoyo, protegerá y fortalecerá a la clase media, permitiendo a las familias acceder a un conjunto de beneficios para enfrentar aquellos eventos adversos o contingencias que pongan en riesgo su progreso y/o bienestar, sin necesariamente ser vulnerables y habiendo alcanzado un nivel determinado de bienestar.

Como instrumento de caracterización socioeconómica de la población, el Registro Social de Hogares (RSH), constituye la puerta de entrada a un sistema de protección social universal. Este instrumento permite identificar a los menores ingresos y excluir a los más altos. No obstante debe estar al servicio de que si se requiere, se pueda reevaluar los casos excluidos. La construcción de la información del RSH proviene desde datos aportados por el hogar y desde las bases administrativas del Estado. De esta forma, resulta de gran importancia mantener distintos canales de atención, para que la ciudadanía pueda acceder al instrumento independiente de cual sea su condición socioeconómica.

Dentro del programa de gobierno, el compromiso fue el fomentar y materializar un enfoque de apoyo y fortalecimiento de las familias, para que éstas puedan producir condiciones que les permita alcanzar la mejor calidad de vida posible en todo el ciclo vital y en el marco de los compromisos asociados al programa de gobierno 2018-2022, es que el año 2019 se publica la Ley 21.150 que modifica la Ley 20.530 y crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, donde además se dispone que la institución 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.

Finalmente, la nación chilena reconoce en los pueblos indígenas un elemento relevante en identidad, cultura, tradiciones y en la historia. Es por lo anterior, que a partir del Acuerdo por el Desarrollo y la Paz en la Araucanía anunciado por el Presidente de la República, junto al Ministro de Desarrollo Social y Familia, se busca disminuir las brechas y preparar a la región para avanzar hacia un desarrollo integral e inclusivo, a través de 3 principios: voluntad de diálogo, acuerdo y búsqueda de paz, reconocimiento y valoración de la diversidad y desarrollo integral e inclusivo para la región.

Durante el año 2019, este Gobierno acogió el llamado de Naciones Unidas para promover el año internacional de las Lenguas Indígenas. En efecto un trabajo intersectorial entre los Ministerios de Educación; culturas, las Artes y el Patrimonio; Justicia y Derechos Humanos; y Relaciones Exteriores, en conjunto con la UNESCO, trabajaron para fortalecer y concientizar a la población respecto a la revitalización de las lenguas, reconociendo y valorando la riqueza cultural y diversa de nuestro país, y potenciando su traspaso a las nuevas generaciones.

Asimismo, la Unidad de Coordinación de Asuntos Indígenas de la Subsecretaría de Servicios Sociales, a través de la Sub Unidad de Coordinación Interministerial, es la responsable de realizar el seguimiento del avance de los compromisos que integran el Principio 2 del Acuerdo por el Desarrollo y Paz en la Araucanía en el cumplimiento de cada uno de sus compromisos en los diversos ejes de intervención, considerando los ejes de diversidad cultural de las comunidades, el reconocimiento constitucional y la valoración de los pueblos indígenas que habitan el territorio y la institucionalidad indígena y representatividad política.

Con lo anterior, se materializa la necesidad de enfrentar en todas sus facetas la situación tanto de los pueblos Indígenas en general, como del pueblo mapuche y la Araucanía en particular, pues se deben buscar soluciones pero siempre basadas en el diálogo, la reparación, el reconocimiento y el progreso de las comunidades.

Para lo anterior la Unidad de Coordinación de Asuntos Indígenas, a través de la Sub Unidad de Coordinación Interministerial, es la responsable de realizar el seguimiento del avance de los compromisos que integran el Principio 2 considerando los ejes de diversidad cultural de las comunidades, el reconocimiento constitucional y la valoración de los pueblos indígenas que habitan el territorio y la institucionalidad indígena y representatividad política.

Finalmente, es imperioso enfrentar en todas sus facetas la situación tanto de los pueblos Indígenas en general, como del pueblo mapuche y la Araucanía en particular, pues se deben buscar soluciones pero siempre basadas en el diálogo, la reparación, el reconocimiento y el progreso de las comunidades.

KARLA RUBILAR BARAHONA

MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

2 Resumen Ejecutivo Servicio

La Subsecretaría de Servicios Sociales 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 Subsecretaría de Servicios Sociales se encarga 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).

Su estructura actual, la conforman las Divisiones de Promoción y Protección Social, División de Focalización y la División de Administración y Finanzas, y 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 Clase Media Protegida. Adicionalmente, ésta Subsecretaría tiene bajo su dependencia las Secretarías Regionales Ministeriales que se encuentran a lo largo de todo el país. La dotación de la Subsecretaría al 31 de diciembre de 2019 fue de 1.028 funcionarios (incluyendo Planta, Contrata y Honorarios). De esta dotación total, un 57% son mujeres y un 43% hombres.

La distribución de la dotación por estamento corresponde a: 68% de Profesionales; el 22% de Administrativos; 3,3% de Directivos Profesionales; 4,2% Técnicos y 1,65 de Auxiliares.

El presupuesto vigente al 31 de diciembre de 2019 para la Subsecretaría fue de M\$ 297.815.785, lo que representa aproximadamente un 44,6% del total del Ministerio de Desarrollo Social.

Respecto del Subsistema de Seguridades y Oportunidades (SSyOO), que forma parte a su vez del Sistema Intersectorial de Protección Social (SIPS) que se encuentra en pleno funcionamiento, es relevante destacar que el Aporte Familiar Permanente ejecutó un total de M\$139.544.374, beneficiando a 1.501.670 familias.

Dentro de los componentes, del SSyOO, el programa familias tuvo una ejecución de M\$24.238.676 llegando a una cobertura total de 124.065 familias, en los nuevos ingresos y familias en proceso de intervención de periodos anteriores. Asimismo, destaca que en el periodo señalado se realizó un nuevo modelo de caracterización complementario para identificar subgrupos de mayor vulnerabilidad socioeconómica dentro del 40% de la población de menores ingresos, de acuerdo a la referida calificación. Es decir, que a partir del bono base que el hogar pudiera percibir al ser parte de la población beneficiaria del programa, se realiza una proyección sobre la población potencial para el año 2020, con el objeto de buscar una mejor focalización de las familias en función del propósito del programa.

En otro de los componentes del subsistema, el programa Calle, que tiene como objetivo contribuir a que personas en situación de calle mejoren sus condiciones de vida y/o superen la situación de calle, mediante una intervención que va desde los 12 a 24 meses, el año 2019 tuvo presencia en las 16 regiones del país y se implementó en 111 comunas con 1.700 personas adultas que concluyeron su primer año de intervención de la convocatoria 2018 e iniciaron en 2019 su segundo año de intervención. En los mismos términos, 25 niños y niñas en situación de calle concluyeron su primer año de intervención de la convocatoria 2018 e iniciaron en 2019 su segundo año de intervención, 180 niños y niñas en situación de calle iniciaron en 2019 su primer año de intervención y 1.735 personas en situación de calle, se incorporaron como nuevos beneficiarios durante el último trimestre del año al programa en su convocatoria 2019.

Dentro del mismo subsistema, el programa abriendo caminos, tuvo una importante presencia territorial en las 16 regiones del país, donde 1.472 niños, niñas, adolescentes y 667 cuidadores/as se incorporaron como nuevos beneficiarios en la convocatoria 2019; 2.514 niños, niñas, adolescentes y 1.175 cuidadores/as concluyeron el primer año de acompañamiento de la convocatoria 2018; y 2.331 niños, niñas, adolescentes y 1.090 cuidadores/as se encuentran en fase de egreso del programa. Al 31 de diciembre de 2019, el presupuesto ejecutado fue de M\$5.625.409, con una cobertura efectiva de nueve mil 249 niños, niñas, adolescentes y sus cuidadores/as principales.

Finalmente, el programa Vínculos, durante el año 2019, tuvo una expansión de 307 a 309 comunas de las 16 regiones del país, implementando dos cohortes paralelas de usuarios en atención en el territorio: (i) los 10 mil 300 adultos mayores que recibieron su segundo año de acompañamiento psicosocial y socio-laboral, y (ii) las once mil 273 personas mayores que firmaron su plan de intervención y en 2019 participaron de su primer año de acompañamiento. Finalmente, dos mil 427 personas mayores fueron incorporadas como nuevos participantes del programa en su cobertura 2019, con lo que la cobertura efectiva del Programa fue de 24 mil personas mayores atendidas, para el periodo señalado. El presupuesto transferido a las municipalidades para la implementación del programa el 2019 fue de M\$7.146.179.

Otro de los subsistemas que forma parte del SIPS, es el Subsistema Nacional de Apoyos y Cuidados (SNAC), el cual se enfoca principalmente en los hogares con integrantes en situación de dependencia moderada y severa. Durante el año 2019 fue implementado en 22 comunas de las 16 regiones del país, permitiendo el acompañamiento integral de mil 805 hogares, de los cuales 940 accedieron al Servicio de Atención Domiciliaria, diez a distintos tipos de servicios especializados y se realizaron 902 intervenciones en adaptaciones funcionales a las viviendas de los beneficiarios con un presupuesto de M\$3.004.483, logrando una cobertura de 1.805 personas.

Como Ministerio de Desarrollo Social y Familia, también corresponde implementar modelos de asignación de beneficios sociales, desde el cual 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.

Este Registro es construido con datos aportados por el hogar y bases administrativas que posee el Estado, proveniente de diversas instituciones. Al contener datos que son aportados por las mismas personas, es importante tener distintos canales de atención, para que la ciudadanía pueda acceder al instrumento independiente de cual sea su condición socioeconómica. A diciembre de 2019, trece millones 535 mil 562 personas se encontraban registradas en el RSH lo que corresponde a cinco millones 452 mil 716 hogares y equivale a un 72,3 por ciento de la población del país.

Durante el año 2019, los ciudadanos realizaron un millón 673 mil 127 solicitudes al RSH, 71,5 por ciento mediante canal municipal y 28,5 por ciento vía plataforma web. De ellas, un 30,5 por ciento corresponden a solicitudes de ingreso al Registro; 63,6 por ciento a actualizaciones de información del formulario y 5,9 por ciento a rectificaciones y/o complementos de la información administrativa.

En relación a la atención ciudadana, se alcanzaron cinco millones 561 mil 871 visitas en el portal web. Durante el año 2019 a través del servicio telefónico del RSH se enviaron un total de 40 mil 201 de Cartolas Hogar. Mediante el despliegue territorial para informar sobre el Registro Social de Hogares, se realizaron 935 actividades, entre charlas informativas, actividades de autoatención, operativos en terrenos, asistencia técnica y acompañamiento, en todo el país con un total de 17 mil 281 participantes.

En el contexto, de situaciones de catástrofe o emergencia, el instrumento de caracterización de la población fue aplicada a 49 mil 417 personas afectadas, completando así 16 mil 390 Fichas básicas de emergencia. Los principales eventos para el periodo corresponden a déficit hídrico, sistema frontal, incendio estructural e incendio forestal.

En otro ámbito, el Sistema Elige Vivir Sano, se ha constituido como un exitoso modelo de gestión compuesto por políticas, planes y programas elaborados y ejecutados por distintos organismos del Estado y destinados a contribuir a generar hábitos y estilos de vida saludable, como también a prevenir y disminuir factores y conductas de riesgo asociados a las enfermedades no transmisibles.

Para el año 2019, destaca la implementación del Observatorio Elige Vivir Sano, cuyo objetivo es recopilar y levantar información sobre hábitos saludables y obesidad en Chile, con especial énfasis en sus causas y consecuencias, atendiendo a cómo influyen los determinantes sociales en la prevalencia de esta condición.

En relación al seguimiento legislativo a los Proyectos de ley que crea el Ministerio de Pueblos Indígenas y del Consejo Nacional y de los Consejos de Pueblos Indígenas, se realizaron indicaciones que buscan robustecer las funciones de la nueva institucionalidad, especialmente relacionada con el seguimiento y monitoreo a los organismos de la Administración respecto de la implementación y ejecución de los procesos de Consulta Indígena.

Por otra parte, uno de los compromisos del programa de gobierno, que nace de la necesidad de dar protección a las familias del país que sin ser vulnerables por razones sociales o monetarias, podrían verse afectados

frente a una contingencia inesperada, surge la red Clase Media Protegida, que durante el mes de mayo de 2019 fue lanzada como un sistema de apoyo orientado a proteger y fortalecer a las familias con riesgo de caer en vulnerabilidad. El sistema incluye el desarrollo de herramientas y la coordinación intersectorial que permitan 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.

El plan que ofrece el programa Clase Media Protegida (CMP) incluye la instalación de un sistema de apoyo para fortalecer a las familias en riesgo de caer en vulnerabilidad. Asimismo, contempla la integración de información y trámites de diversos instrumentos de protección social incluidos en cada uno de los Ministerios. Para cumplir con este objetivo, se ha desarrollado una plataforma de servicios que reúne los diversos planes, políticas y programas que el Estado posee para enfrentar determinadas contingencias que afecten a las familias.

Al 31 de diciembre del 2019 el sitio clasemediaprogida.gob.cl recibió más de 427.571 visitas únicas, y el sistema de atención registró 11,534 personas atendidas a través del canal presencial de atención (cuyo socio es ChileAtiende). El sistema reunió información actualizada y detallada sobre 110 beneficios del Estado y la posibilidad de realizar 10 trámites en línea, tales como: afiliación a FONASA, inscripción de cargas a FONASA, iniciar un registro en el Registro Social de Hogares, iniciar un proceso de actualización el Registro Social de Hogares, postular a cursos del SENCE, entre otros.

Respecto de los desafíos para el siguiente periodo, en el Sistema Intersectorial de Protección Social, espera trabajar en el perfeccionamiento y fortalecimiento de éste, mejorando la eficacia de las intervenciones sociales al permitir una adecuada planificación a nivel local y racionalizando y flexibilizando los acompañamientos, roles y procesos para permitir la oportuna derivación a la oferta de servicios complementarios especializados.

Además existe el compromiso de revisar en profundidad la Oferta Programática del SSyOO, para así alcanzar mayores niveles de eficacia que permitan estimar de mejor manera la cantidad, como también las dimensiones que asumen los perfiles de demandas de los beneficiarios. En línea con lo anterior, es que se trabajará en una Nueva Gestión de Oferta Preferente que tendrá como foco revisar y actualizar los programas tanto interministeriales, como de organizaciones de la sociedad civil y oferta privada que se pueda articular por la vía de donaciones como parte de la oferta del SIPS, a través de la construcción de un mapa de oportunidades que permita la georreferenciación y actualización de la oferta pública disponible de los distintos programas.

Como parte de los ejes estratégicos del programa de gobierno se encuentra el fortalecimiento del sistema Clase Media Protegida, que se encuentra trabajando en el proyecto AVANZA, el cual establece una ambiciosa agenda intersectorial para optimizar los procesos y mejorar la experiencia de los usuarios frente a trámites críticos que forman parte de la oferta. En otros términos, se encuentran trabajando en herramientas que posibiliten una mayor interoperabilidad con las instituciones del Estado, trabajando en soluciones tecnológicas que se generen a partir del mismo proyecto AVANZA. Hasta la fecha se han priorizado los siguientes procesos: seguimiento de licencias médicas y reclamos, gestión del GES su seguimiento, procesos de jubilación, solicitud del Registro Nacional de Discapacidad, acceso a beneficios en el periodo de desempleo y acceso y entrega de ayudas técnicas.

Dentro del mismo SIPS, el Subsistema Nacional de Apoyos y Cuidados (SNAC), espera iniciar una segunda fase de Expansión progresiva de Sistema Integrado de Cuidados, la cual llegará a 40 nuevas comunas, por tanto al año 2020 este subsistema se implementará en 62 comunas de todo el país esperando llegar a 3.766 personas en situación de dependencia.

El principal desafío para el Registro Social de Hogares es profundizar en la calidad del servicio en todos los ámbitos que finalmente impactan en el ciudadano (continuidad, mantenimiento, actualización y operaciones en general) para así enfocarse en mejorar la experiencia de los ciudadanos con el proceso de relacionarse y tramitar en el Registro Social de Hogares por medio de sus diversos canales de atención.

Para la Ficha Básica de Emergencia (FIBE), se propone la implementación a nivel nacional de una nueva Ficha Básica, que incorpora nuevas preguntas de redes y participación. Se buscará utilizar a nivel nacional la nueva ficha básica de emergencia Hídrica (FIBEH), que recoge toda la información respecto de las necesidades de uso, abastecimiento y almacenamiento del recurso hídrico.

También se espera potenciar la aplicación de la Ficha auto reportada con utilización de Clave única y finalmente avanzar hacia la transformación digital e implementación un nuevo sistema de información social

de emergencias (SISE) que permitirá mayor y mejor gestión de la información, soportando las nuevas FIBE, FIBEH y FIBED.

En materia indígena se espera continuar con la tramitación legislativa de los Proyectos de Ley que crea el Ministerio de Pueblos Indígenas y el Consejo Nacional y los Consejos de Pueblos Indígenas, hacer el seguimiento a la tramitación de la iniciativa que reserva escaños a los pueblos indígenas en el proceso constituyente general, ejecutar el proceso de consulta indígena relativa a la modificación de los artículos 13 y 14 de la ley Pascua (Ley N° 16.441) y por último, realizar el seguimiento al Principio 2 del Acuerdo por el Desarrollo y Paz en la Araucanía en el cumplimiento de cada uno de sus compromisos en los diversos ejes de intervención.

En el Sistema Elige Vivir Sano, se espera seguir fortaleciendo el Sistema intersectorial a nivel nacional e internacional. Lo anterior es dado el liderazgo que Chile ha asumido en materia de políticas alimentarias, es que el país se comprometió a liderar el Comité Internacional para la organización del Año Internacional de la Frutas y Verduras 2021, a través de su Secretaría Ejecutiva.

Como parte del compromiso de generar un proceso de participación para la generación de una hoja de ruta y agenda social, se coordinará la digitación, sistematización y entregarán los resultados del proceso "El Chile que queremos".

Finalmente, se encuentra en proceso de tramitación el Proyecto de Ley que crea el objetivo del proyecto de ley es crear el sistema Clase Media Protegida (CMP) y dotarlo de una institucionalidad mediante la cual este nuevo sistema de apoyo, protegerá y fortalecerá a la clase media, permitiendo a las familias acceder a un conjunto de beneficios para enfrentar aquellos eventos adversos o contingencias que pongan en riesgo su progreso y/o bienestar.

Por último, el sistema CMP se transforma en un modelo de gestión intersectorial cuyo propósito es (i) coordinar intersectorialmente la oferta programática existente relacionada a eventos adversos que podrían conducir a personas, grupos o familias a una situación de vulnerabilidad; (ii) entregar información y orientación clara, oportuna y personalizada de ésta, y (iii) simplificar el acceso a la misma mediante la integración de trámites asociados a los diversos beneficios, el seguimiento de casos y garantizar el acceso al Sistema.

SEBASTIAN VILLARREAL BARDET

SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES

3 Resultados de la Gestión año 2019

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

En el marco de los compromisos asociados al programa de gobierno 2018-2022, se encuentra materializar un enfoque de apoyo y fortalecimiento a las familias, generando condiciones que les permitan alcanzar la mejor calidad de vida posible a lo largo de las distintas etapas del ciclo de vida de sus integrantes. En otros términos, se busca potenciar sus capacidades y mitigar sus temores, dándoles las herramientas necesarias para contar con oportunidades y seguridades, perseguir sus fines, concretar sus proyectos y alcanzar una vida más plena y feliz.

Avanzar hacia esa mejor calidad de vida de las familias, por consiguiente, será un objetivo transversal en la política social, y por lo tanto, el Ministerio de Desarrollo Social, pasa a llamarse Ministerio de Desarrollo Social y Familia, trayendo los consiguientes cambios institucionales. Es por esto que el año 2019, se publica la Ley 21.150 que modifica la Ley 20.530 y crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, donde además se dispone que la institución 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.

En relación a lo señalado anteriormente, indicar que al año 2015, el 65% de la población formaba parte de la denominada clase media, y es por lo anterior, que esta nueva institucionalidad también se hace cargo de incorporar la Red Case Media Protegida, considerando que la política social también atiende a los que ya accedieron a un mayor nivel de bienestar, pero que mantienen vulnerabilidades que pueden significar importantes retrocesos. En efecto el nuevo ministerio, establece que colaborará con el Presidente de la República en el diseño, implementación y coordinación de políticas, planes y programas destinados a brindar protección social a aquellas personas o grupos y familias que, sin ser vulnerables por razones sociales, económicas o de salud, pueden verse enfrentados a contingencias o eventos adversos, que podrían conducirlos a la pérdida de su estabilidad, y que requiera por ello un esfuerzo público especial para prevenir el desmejoramiento de sus condiciones de vida y bienestar social.

Es por lo anterior, que Clase Media Protegida se lanza el 22 de mayo del 2019, como un sistema de apoyo orientado a proteger y fortalecer a las familias con riesgo de caer en vulnerabilidad. Para ello cuenta con una Secretaría Ejecutiva que tiene por objetivo velar por la correcta coordinación intersectorial con diversas instituciones, para que las familias puedan acceder a los beneficios del Estado para enfrentar eventos adversos que ponen en riesgo su bienestar.

Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

3.2.1 Sistema Intersectorial de Protección Social

Subsistema Seguridades y Oportunidades

El Subsistema de Seguridades y Oportunidades promueve un conjunto de acciones y prestaciones sociales que, ejecutadas y coordinadas intersectorialmente por distintos organismos del Estado y tiene por objeto brindar seguridades y oportunidades a las personas y familias que participen en él por encontrarse en situación de pobreza extrema y vulnerabilidad. Para el cumplimiento de este objetivo, el modelo de intervención presenta los siguientes componentes:

- Componente Acompañamientos: compuesto por tres modalidades de acompañamiento (Psicosocial, Sociolaboral y a la Trayectoria Eje).

- Componente Transferencias Monetarias: prestación Social de cargo fiscal, a la cual accederán todas las familias, independiente del número de integrantes que tenga el grupo familiar por 24 meses.
- Componente Gestión de Servicios y Prestaciones Sociales: busca favorecer la articulación y gestión de los servicios y prestaciones sociales que tanto el Estado como los privados ponen a disposición de las personas y familias participantes del Subsistema.

El Subsistema se constituye de los siguientes programas:

- Programa Familias: destinado a familias en extrema pobreza y situación de vulnerabilidad.
- Programa Calle: para adultos en situación de calle.
- Programa Abriendo Caminos: niños, niñas y adolescentes cuyo adulto significativo se encuentre privado de libertad, sumando como beneficiarios también a sus cuidadores.
- Programa Vínculos: reservado para personas mayores de 65 años de edad, que viven solos con una persona y que están en situación de pobreza.

En términos operativos, el Subsistema se implementa por medio de la articulación de sus componentes: el acompañamiento a la Trayectoria – Eje, representa la puerta de entrada al Subsistema y la instancia a través de la cual se realiza el seguimiento, monitoreo y evaluación de las familias y personas. Los acompañamientos Psicosocial y Sociolaboral son los que permiten dar respuesta especializada a las familias y personas que viven en situación de extrema pobreza y vulnerabilidad. Las Transferencias Monetarias, son las que aportan a los ingresos familiares, así como los Servicios y Prestaciones Sociales, ponen a disposición de los usuarios los programas que favorecen el desarrollo de sus oportunidades de inserción social.

De acuerdo a lo que establece la Ley, el Subsistema da origen a un conjunto de transferencias monetarias, que constituyen un derecho garantizado para las familias y personas que participan de éste y que se presentan a continuación:

Transferencias Monetarias Base

Las familias y personas pertenecientes al Subsistema Seguridades y Oportunidades reciben la Transferencia Monetaria Base (TMB) o Bono 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 equivale a un porcentaje de ésta. La TMB se paga mensualmente, durante los meses de cumplimiento de requisitos de participación y por un máximo de 24 meses. Durante el año 2019, se pagó a un promedio mensual de 58 mil 704 familias beneficiadas, por un total de M\$19.528.719^[1].

Otra transferencia consignada en el Subsistema Seguridades y Oportunidades corresponde al Bono de Protección el cual se entrega por 24 meses a aquellas familias que estén dando cumplimiento a los compromisos de participación de carácter psicosocial de cualquiera de los Programas del Subsistema cuya población objetivo son familias en situación de extrema pobreza y de participantes de los programas orientados a grupos vulnerables, incluye a Adultos Mayores de Vínculos, Niños y Niñas cuyo adulto significativo está Privado de libertad de Abriendo Caminos y Personas en Situación de Calle.

Durante el año 2019, con un presupuesto total de M\$21.684.845, se entregaron, en promedio mensual, 116 mil 629 Bonos de Protección para usuarios participantes del Subsistema Seguridades y Oportunidades.

Transferencias Monetarias Condicionadas.

Las transferencias monetarias condicionadas son las siguientes:

Bonos por deberes:

- **Control de Niño Sano:** beneficio destinado a aquellas familias pertenecientes al Subsistema Seguridades y Oportunidades, que tengan derecho a Transferencia Monetaria Base y que tengan como integrantes del grupo familiar a niños y niñas menores de 6 años, con el Control de Salud al día. El pago se realiza contra acreditación del control en la plataforma del Ministerio de Desarrollo Social que utilizan los encargados de Subsidios Municipal. En el año 2019 las familias beneficiarias corresponden a un promedio mensual de 18 mil 661, familias con presencia de niños y niñas de entre 0 y 6 años, por un total de M\$1.652.070.

- **Asistencia Escolar:** es un aporte monetario de carácter mensual para las familias beneficiarias del Subsistema Seguridades y Oportunidades, que tienen derecho a Transferencia Monetaria Base y cuyos hijos niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años de edad, asisten regularmente a establecimientos educacionales reconocidos por el Estado, de enseñanza básica y media. La acreditación se realiza mediante cruce de información administrativa por medio de convenio con el Ministerio de Educación y la asistencia escolar mensual debe ser igual o superior a un 85 por ciento del total de días establecidos en el calendario escolar. Durante el 2019 los bonos de Asistencia Escolar emitidos correspondieron a un promedio mensual de 27 mil 469 familias beneficiadas con presencia de niños y niñas de entre 6 y 18 años, por un total de M\$2.993.874.

Bonos por Logros:

- **Bono por Formalización del Trabajo:** es un beneficio monetario que se entrega por una sola vez a todas las personas o integrantes de una familia usuaria del Subsistema Seguridades y Oportunidades, que se encuentren activas en su proceso de Acompañamiento Socio Laboral (ASL) y que se incorporan por primera vez a un trabajo formal, y que registren, a lo menos cuatro cotizaciones continuas para salud y pensiones, o para el Seguro de Cesantía, declaradas y pagadas dentro del periodo de participación efectiva en el Acompañamiento Socio laboral. Cada integrante de la familia que cumpla los requisitos puede percibir este Bono. En el año 2019 la cobertura de este Bono alcanzó a 2 mil 230 beneficiados, por un total de M\$469.218.
- **Bono por Obtención de Licencia Enseñanza Media:** es un beneficio monetario que se entrega por una sola vez a todas las personas o integrantes de una familia, que tengan 24 años o más (a la fecha de obtención de la licencia de enseñanza media), y que participen individualmente como usuarios, o que sean integrantes de una familia que forma parte del subsistema de seguridades y oportunidades del Ingreso Ético Familiar (IEF). En el año 2019 el Bono alcanzó una cobertura de 1 mil 282 beneficiarios, por un total de M\$69.056.

Bonos por otros Logros o esfuerzos.

- **Bono por Logro Escolar:** consiste en un aporte monetario de carácter anual, dirigido a los niños, niñas y jóvenes de las familias que tengan entre sus integrantes a personas cursando entre 5° básico a 4° medio, que se encuentren dentro del 30 por ciento de mejor rendimiento académico de su promoción y pertenezcan al 30 por ciento de la población más vulnerable del país. Durante el año 2019 se emitieron 188 mil 435 bonos, por igual número de estudiantes, por un total de M\$9.087.146.
- **Bono al Trabajo de la Mujer:** consiste es una transferencia monetaria de carácter anual, que beneficia a mujeres trabajadoras dependientes regidas por el código del trabajo o independientes, así como sus empleadores. Para su acceso, es necesaria la postulación online de la posible beneficiaria. La administración de este Bono se delega al Servicio Nacional de Capacitación de Empleo, SENCE, por parte del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. El objetivo del programa es incentivar el empleo femenino en la población adulta vulnerable y mejorar sus condiciones laborales. Durante el año 2019, el beneficio se continuó focalizando en el 40% más vulnerable de la población femenina, que cumplía con los requisitos de acceso (tener entre 25 y 60 años, tener cotizaciones pagadas al día, no tener una renta superior al tope establecido por año). Durante el 2019 el bono al trabajo de la mujer contó con un presupuesto total de M\$71.434.783 (presupuesto del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, transferido al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo para su ejecución, considera los gastos de administración y el subsidio al empleador), a través del cual se beneficiaron un total de 385 mil 598 mujeres trabajadoras, es decir aquellas que recibieron al menos un pago, ya sea mensual o anual, durante el año 2019.

Otras Prestaciones Monetarias

- **Aporte Familiar Permanente:** consiste en un aporte dirigido a las familias que, al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior a su otorgamiento, sean beneficiarios del subsidio familiar o asignación familiar o asignación maternal, éstos últimos siempre que perciban dichas asignaciones por tener ingresos iguales o inferiores al límite máximo establecido en el artículo 1° de la ley N° 18.987, en este caso el beneficio se percibe por cada causante o carga familiar. También reciben este aporte familiar cada familia que, al 31 de diciembre del año anterior a su otorgamiento, sea usuaria del Subsistema Seguridades y Oportunidades, independientemente de si perciben a esa fecha transferencias monetarias por esta causa, siempre que se trate de familias que no sean beneficiarias de alguno de los subsidios o asignaciones indicadas. Durante el año 2019, el Aporte Familiar Permanente ejecutó un total de M\$139.544.374, a través del cual se beneficiaron a 1 millón 501 mil 670 familias, que a su vez fueron beneficiados por el Subsidio Familiar, Asignación Familiar o Asignación Maternal y familias

pertenecientes a subsistemas de Seguridades y Oportunidades, con un monto promedio de \$ 92 mil 926 pesos por familia.

- **Subsidio al Pago Electrónico:** consiste en la entrega de un subsidio mensual de \$ 700 dirigido a las personas que reciben pagos de beneficios sociales del Estado, a través de transferencia electrónica. Este beneficio permite financiar al beneficiario, dos giros y una consulta de saldo mensual. En el año 2019 se contó con un presupuesto total de M\$5.294.655, que permitió cubrir un promedio mensual de 534 mil 114 beneficiarios.

Servicio de Call Center

El sistema informático de Call Center es una plataforma en la cual se pueden ingresar consultas o reclamos recopilados de la atención telefónica, o aquellas inquietudes detectadas por los encargados regionales relacionadas con el pago de los bonos y subsidios del Sistema Intersectorial de Protección Social, para ser escaladas al Nivel Central.

Durante el año 2019 se registró el ingreso de 68 mil 391 llamados, de los cuales el 92 por ciento de la totalidad de llamadas correspondieron a atención personalizada. Los servicios de Call Center del Ingreso Ético Familiar y Noche Digna, son financiados con recursos del Programa Bonificación, Ley 20.595, presupuesto que aportó, en el año 2019, un monto total de \$58 millones 758 mil 19 pesos, recursos ejecutados y rendidos, que contempla el servicio por los meses de enero a diciembre 2019.

Programa Familias – Seguridades y Oportunidades

El objetivo del programa es contribuir a que las personas y familias superen su situación de pobreza de manera sostenible, a través del desarrollo de capacidades que les permitan generar ingresos autónomos por la vía del trabajo y alcanzar mejores condiciones de vida. De esta forma, el programa brinda seguridades y oportunidades a las personas y familias que participan en él.

Durante el año 2019 se diagnosticaron 44 mil 793 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 335 municipalidades que participan del Subsistema de Seguridades y Oportunidades. La inversión ejecutada en 2019 para la atención de familias en el Programa fue de M\$24.238.676s; y el número total de familias efectivamente atendida fue de 124 mil 065 familias, correspondiente a los nuevos ingresos y familias en proceso de intervención de años anteriores.

Otro aspecto relevante a destacar el año 2019 para el programa Familias, fue el diseño de un nuevo Modelo de Caracterización Complementario al uso de la Calificación Socioeconómica, según lo señalado en el artículo 40 del Decreto Supremo N°22/2015 del Ministerio de Desarrollo Social, para identificar subgrupos de mayor vulnerabilidad socioeconómica dentro del 40% de la población de menores ingresos de acuerdo a la referida Calificación. A partir principalmente del cálculo del monto del bono base que el hogar podría recibir en caso de ser parte del programa, se construyó un modelo ad-hoc para determinar la población potencial del año 2020, contribuyendo de esta manera a una mejor focalización de las familias en función del propósito establecido por el Programa.

Programa de Apoyo Integral al Adulto Mayor (Vínculos)

El objetivo del programa Vínculos es la generación de condiciones que permitan a las personas mayores acceder en forma preferente al conjunto de prestaciones sociales pertinentes a sus necesidades y que estén integradas a la red de promoción y protección social, desarrollando habilidades y capacidades que propendan a su autonomía y vinculación con redes locales y comunitarias, favoreciendo su envejecimiento activo y alcanzando así mejores condiciones de vida. El programa es ejecutado a través de las municipalidades y cuenta con la asistencia técnica del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) para apoyar la transferencia metodológica a los monitores comunitarios en el espacio local.

Durante 2019, el programa se implementó en 309 comunas de las 16 regiones del país, 2 comunas más que el año anterior. El presupuesto transferido para la implementación del programa a nivel comunal en 2019 fue de M\$6.712.908, al que se sumaron 433 millones 271 mil pesos adicionales, para el financiamiento de la etapa diagnóstica del programa Eje que, desde el año 2016 se ejecuta a nivel local; lo que representa un monto total de M\$7.146.179.

Al 31 de diciembre de 2019, la cobertura efectiva del programa Vínculos fue de 24.000 personas mayores, distribuidas de la siguiente manera según convocatoria:

- 10.300 usuarios que participaron y egresaron de su segundo año de acompañamiento psicosocial y sociolaboral de la 12° versión, correspondientes al 91,5 por ciento de los usuarios ingresados en esta cohorte (inicialmente 11.248 personas mayores).
- 11.273 personas mayores que ingresaron al primer año de la versión 13, de las cuales concluyeron sus primeros 12 meses 10.698 personas, que durante el año 2020 recibirán su segundo año de intervención.
- 2.427 adultos mayores que durante el último trimestre del año 2019 se incorporaron a la 14° versión del programa, cuya meta cobertura final es de 11.242 cupos de atención, que se extenderá hasta el primer trimestre del año 2020.

Programa de Apoyo a Personas en Situación de Calle

El objetivo del programa es contribuir a que personas en situación de calle mejoren sus condiciones de vida y/o superen la situación de calle, a través del despliegue de alternativas de seguridad y protección, el desarrollo de capacidades y el aumento de recursos psicosociales y socio laborales.

Para estos efectos, el Programa Calle cuenta con un acompañamiento que va desde 12 a 24 meses, y desarrolla los componentes, en los términos establecidos en la Ley N° 20.595. Respecto de su implementación, este programa es ejecutado mediante convenios de transferencia de recursos, a través de entidades privadas sin fines de lucro, instituciones públicas, organizaciones no gubernamentales y/o universidades especializadas en la atención de personas en situación de calle; en tanto que la asistencia técnica a los ejecutores es provista por las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social de cada región.

El programa tiene presencia en las 16 regiones del país, y durante 2019, se implementó mediante 49 convenios, referidos a 111 comunas del país. En el caso de la atención a niños, niñas y adolescentes en situación de calle (NNASC), la intervención se realizó en la Región de Valparaíso, Metropolitana y Biobío, logrando atender a 180 NNASC.

Para el año 2019, el presupuesto total ejecutado en el Programa Calle fue de M\$4.479.681 ejecutados mediante transferencias a terceros y M\$108.023 gastos de administración.

Respecto de su implementación, los recursos presupuestarios asignados a Calle consideraron el financiamiento del segundo año de intervención de personas adultas y niños y niñas en situación de calle de la cobertura 2018 y la incorporación de los usuarios adultos de la cobertura 2019. Al 31 de diciembre de 2019, el programa Calle tuvo una cobertura efectiva de 3 mil 640 personas, de acuerdo al siguiente detalle:

- 1.700 personas adultas que concluyeron su primer año de intervención de la convocatoria 2018 del programa e iniciaron en 2019 su segundo año de intervención.
- 25 niños y niñas en situación de calle que concluyeron su primer año de intervención de la convocatoria 2018 del programa e iniciaron en 2019 su segundo año de intervención.
- 180 niños y niñas en situación de calle que iniciaron en 2019 su primer año de intervención.
- 1.735 personas en situación de calle, quienes se incorporaron como nuevos beneficiarios durante el último trimestre del año al programa en su convocatoria 2019.

Programa de Apoyo a Hijos de Personas Privadas de Libertad (Abriendo Caminos) Servicios

El objetivo del programa consiste en generar acciones preventivas y reparatorias en las condiciones de desarrollo de los niños y niñas con un adulto significativo privado de libertad, promoviendo al mismo tiempo el desarrollo de habilidades y capacidades que le permitan alcanzar mejores condiciones de vida. De conformidad a lo anterior, el programa desarrolla una estrategia apoyo integral y personalizada, dirigida a niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, con un adulto significativo privado de libertad, con el propósito de mitigar el impacto psicosocial causado por la separación forzosa con estos adultos. Estos impactos estarían asociados a ámbitos del desarrollo de los niños, niñas y adolescentes que pueden afectar a nivel familiar, emocional, relacional, educacional y económico, entre otros, el bienestar de dichos niños y niñas.

El programa es ejecutado a través de entidades privadas sin fines de lucro, instituciones públicas, organizaciones no gubernamentales y/o universidades y su diseño y soporte metodológico está a cargo de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

Durante el 2019 el programa Abriendo Caminos tuvo presencia territorial en las 16 regiones del país, implementándose en 72 territorios: 35 de los cuales provenían de la convocatoria 2017 y en 2019 ejecutaron el segundo año de intervención, terminando el programa; y 37 territorios provenían de la convocatoria 2018 y durante 2019 implementaron el primer año de intervención, el que continuará en 2020. Junto a lo anterior, en el último trimestre del año se inició la Convocatoria 2019 del Programa Abriendo Caminos, el que se ejecutará en 37 territorios en 15 regiones del país (exceptuándose Aysén).

Al 31 de diciembre de 2019, el presupuesto ejecutado fue de M\$5.625.409, con una cobertura efectiva de nueve mil 249 niños, niñas y adolescentes, junto a sus cuidadores/as principales, según el siguiente detalle:

- Dos mil 331 niños y niñas, que junto a mil 90 cuidadores/as principales, participaron del segundo año de intervención de la convocatoria 2017, egresando del programa al finalizar el año 2019.
- Dos mil 514 niños y niñas y mil 175 cuidadores/as principales, que tuvieron su primer año de acompañamiento en 2019 y que en 2020 tendrán su segundo año de intervención.
- Mil 472 niños y niñas, junto a 667 cuidadores/as principales, quienes durante el último trimestre del año se incorporaron como nuevos beneficiarios del programa Abriendo Caminos en su convocatoria 2019. Cabe señalar que el proceso de levantamiento de la cobertura de 2 mil 500 cupos de atención asociada a esta convocatoria se extiende hasta agosto del año 2020.

Es importante destacar que la convocatoria año 2019 del Programa Abriendo Caminos incorpora una línea de intervención de tipo socio comunitaria en el marco del componente de acompañamiento psicosocial, la cual es implementada en 4 territorios del país: comuna de Tocopilla en la Región de Antofagasta; comunas de Melipilla y La Pintana en la Región Metropolitana y la comuna de Talca en la Región del Maule.

Dicha línea de intervención tiene como objetivo promover condiciones para el desarrollo de espacios de participación y protección de los niños, niñas y adolescentes con un adulto significativo privado de libertad en la comunidad, que permita generar lazos con la comunidad, fortalecer la inclusión social, que se traduzcan en protección y garantía para el desarrollo de los niños y niñas, haciendo que la comunidad se instale como un garante de los derechos de los niños y las niñas en su contexto de desarrollo, abordando la estigmatización que sufren los niños y niñas con un adulto significativo privado de libertad y su exclusión y aislamiento social, con los consecuentes efectos negativos sobre el desarrollo psicosocial de los niños y niñas atendidas por el programa.

Prestaciones y Servicios Sociales para Familias del Subsistema Chile Solidario y Subsistema Seguridades y Oportunidades.

Considera acciones y prestaciones para familias y personas en situación de extrema pobreza. (Ver Ley N° 19.949, Ley N° 20.379 y Ley N° 20.595). A continuación, se describen los programas disponibles al 2019 y el detalle de gestión 2019:

Nombre del Programa	Gestión 2019
TRANSFERENCIA DE RECURSOS al Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS [1] Programa Apoyo Plan Laboral (Yo Trabajo–Seguridades y Oportunidades)	Este programa busca que las personas desocupadas mejoren su empleabilidad y puedan acceder al mercado laboral formal. La cobertura para atender es de 6 mil personas, con un presupuesto total de 3 mil 641 millones 215 mil pesos.

Programa Apoyo al Microemprendimiento (Yo Emprendo Semilla Seguridades Oportunidades)	- Implementa acciones para el financiamiento de planes de negocios de los usuarios que les permitan aumentar sus ingresos a través de un trabajo independiente (autoempleo) y potenciar las competencias laborales de las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad. Este programa tuvo un aumento presupuestario en el año 2019 para el año 2020 aumentando su cobertura de 18 mil 900 personas a 19 mil 400. Su presupuesto fue de 14 mil 909 millones 920 mil pesos.
---	---

Programa Apoyo a la Inserción Laboral Juvenil (Yo Trabajo Jóvenes Seguridades Oportunidades)	- Entrega orientación y capacitación a jóvenes preferentemente hasta los 24 años, y que de acuerdo a sus intereses desarrollen habilidades y competencias personales para enfrentar el mundo del trabajo o desarrollar un microemprendimiento. Durante el 2019 se benefició a mil 300 jóvenes, con un presupuesto total de 902 millones 070 mil pesos.
--	--

TRANSFERENCIA DE RECURSOS

al Ministerio del Trabajo MINTRAB Pro-empleo

Subsecretaría del Trabajo

Desarrollo Competencias Laborales Mujeres Chile Solidario y Seguridades y Oportunidades (DCL)	Programa ejecutado por la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer (PRODEMU); se orienta a desarrollar cursos de habilitación, capacitación y actividades de proyección laboral a mujeres , incluye estrategias en la búsqueda de empleo o financiamiento para el emprendimiento, así como de acceso a mecanismos de intermediación que faciliten o mejoren sus posibilidades de incorporación al trabajo remunerado, para desempeñarse en el mundo del trabajo de manera dependiente o por cuenta propia. El programa alcanzó una cobertura de 700 mujeres, con un presupuesto total de 340 millones 529 pesos.
--	--

Programa Apoyo al Empleo Chile Solidario Seguridades Oportunidades	- Programa ejecutado por la Corporación Nacional Forestal (CONAF), basado en la contratación de personas por un periodo de 4 meses, donde se entrega capacitación a través de cursos de habilitación sociolaboral, formación en oficios y prácticas laborales en empresas. Posteriormente, se realiza intermediación laboral para la inserción laboral. La cobertura es de 1.800 usuarios/as, con un presupuesto total de mil 916 millones 863 mil pesos.
---	---

Programa Sociales	Servicios	Programa ejecutado por la Subsecretaría del Trabajo, contempla capacitación (en oficio y competencias de empleabilidad), intermediación laboral y colocación en un puesto de trabajo dependiente. El monto máximo a financiar (adjudicar) por cada proyecto es de 3.000 UTM. La cobertura es de 700 usuarios, con un presupuesto total de 2 mil 90 millones 45 mil pesos.
TRANSFERENCIA DE RECURSOS a la Corporación de Desarrollo Indígena	DE	Programa que ejecuta la Corporación de Desarrollo Indígena, CONADI, y consiste en la implementación de acciones para entregar financiamiento a planes de negocios presentados por usuarios/as que les permitan incrementar sus ingresos a través del trabajo independiente (autoempleo). Está destinado a personas de pueblos originarios que establece la Ley Indígena, que residan en zonas urbanas de regiones definidas. Durante el año 2019 este programa realizó una evaluación ex ante para modificar su propósito para el año 2020 pudiendo atender a población tanto urbana como rural. El presupuesto total es de 509 millones 166 pesos, para atender una cobertura planificada establecida en convenio de a lo menos 600 personas
Generación de Microemprendimiento Indígena Urbano.	de	
COLABORACIÓN Servicio Nacional de Capacitación y Empleo		Este convenio con SENCE entrega acceso preferente a la población SSY00 en sus programas de capacitación en oficio, los cuales tienen por objetivo Generar competencias laborales en personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad, con el propósito de aumentar la probabilidad de encontrar un empleo de calidad y/o, en caso de tratarse de trabajadores o trabajadoras independientes, aumentar sus ingresos.
Capacitación en Oficio		
COLABORACIÓN Corporación de Desarrollo Indígena	de	Este convenio con CONADI entrega acceso preferente a la población SSy00 en su componente 2 y 4. El programa busca disminuir la brecha económica y social entre la población indígena y el resto de la población en zonas urbanas y rurales.
Programa Fomento Social Productivo y Económico para Población Indígena Urbana y Rural		
COLABORACIÓN Fondo de Inversión Social	Fondo de Inversión Social	Este convenio con FOSIS entrega acceso preferente a la población SSy00. El programa enseña el manejo efectivo del dinero, la importancia del ahorro e inversión y cómo evitar el sobreendeudamiento, de manera que las familias y microemprendedores cuenten con herramientas para tomar decisiones informadas y así no agravar su situación de vulnerabilidad, posibilitando un adecuado uso de los instrumentos financieros a los que tienen acceso.
FOSIS		
Programa Financiera	Educación	

COLABORACIÓN Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Este convenio con SERNAMEG entrega acceso preferente a la población SSyOO. Ofrece el acceso a Talleres de Formación para el Trabajo, en que las participantes pueden adquirir herramientas para su desarrollo personal y laboral, conocimiento sobre derechos laborales y reciben apoyos para mejorar su empleabilidad (para mujeres trabajadoras dependientes e independientes). Este programa se implementa en el territorio local, siendo el municipio, el ejecutor.

Programa Mujeres Jefas de Hogar

Programa 4 a 7 Mujer Trabaja Tranquila

Este convenio con SERNAMEG entrega acceso preferente a la población SSyOO. Permite que niñas y niños permanezcan en un establecimiento educacional después de la jornada escolar, posibilitando la inserción y permanencia laboral de sus madres y/o mujeres responsables de su cuidado. Durante la tarde (de 16 a 19 horas), reciben apoyo educativo y pedagógico, a través de talleres y actividades recreativas, deportivas, sociales, artísticas y culturales. Se implementa en coordinación con Mineduc y Junaeb.

Dimensión Educación -TRANSFERENCIA DE RECURSOS

Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas - JUNAEB

Programa Salud Oral

Programa que busca mejorar la salud bucal de los estudiantes de pre-kínder a octavo básico matriculados en escuelas municipalizadas y particulares subvencionadas mediante un Modelo de Atención de Intervención Temprana a través de la promoción, prevención y tratamiento. La cobertura es de 9 mil niños y niñas SSyOO, con un presupuesto total de 395 millones 110 pesos.

Programa Habilidades para la Vida

Programa psicosocial que se desarrolla en el ámbito escolar, incorporando acciones de promoción de conductas saludables, detección y prevención temprana de factores de riesgo en salud mental La cobertura es de al menos 50 mil niños y niñas SSyOO, con un presupuesto total de mil 22 millones 494 mil pesos.

Programa de Alimentación Escolar (Tercera Colación PAE)

Programa ejecutado por JUNAEB que consiste en una tercera ración (colación fría) que se entrega a niños, niñas y jóvenes que participan de los Subsistemas "Chile Solidario" y "Seguridades y Oportunidades" que estén cursando estudios desde Pre-Kínder hasta 4° de Enseñanza Media, matriculados en establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados. La cobertura definida por convenio es de a lo menos 75 mil estudiantes, pero se entrega a más de 400 mil, con un presupuesto total de 8 mil 31 millones 425 mil pesos.

<p>Programa Educación Media (Beca de Apoyo a la Retención Escolar, BARE)</p>	<p>Consiste en un aporte económico que está destinado a estudiantes de enseñanza media que presentan altos niveles de vulnerabilidad socioeducativa y riesgo de retiro, matriculados en establecimientos focalizados según criterios de vulnerabilidad de sus estudiantes. El beneficio para el año 2019 fue de \$201.500.-, el cual se distribuye en cuatro cuotas, pagadas en los meses de mayo, julio, septiembre y noviembre.</p> <p>La beca es administrada por JUNAEB, y en el año 2019 la ejecución del programa alcanzó el 100% de las coberturas de la Beca de Apoyo a la Retención Escolar, correspondiente a 25.340 estudiantes asignados mediante comisiones nacionales. El Programa consideró un presupuesto complementario, entre JUNAEB y MDS, que da un total de M\$ 5.107.673, que conforme Ley de Presupuesto del 2019, para MDS, fue de M\$1.097.445 y el de JUNAEB por un monto de M\$ 6.205.118.-</p>
<p>Subvención Educacional Pro Retención</p>	<p>Consiste en un aporte monetario de carácter anual, pagado en una sola cuota y dirigido a los sostenedores de los establecimientos educacionales particulares-subvencionados, municipales y de administración delegada que hayan logrado mantener en el sistema educativo a estudiantes en situación de alta vulnerabilidad, dada su pertenencia a Seguridades y Oportunidades, que hayan pertenecido a Chile Solidario, y que hayan cursado un nivel educativo entre 7° básico y 4° medio durante el año anterior. Para el año 2019 se contó con un presupuesto del Ministerio de Desarrollo Social de M\$ 16.998.205.000. Este presupuesto es complementado por el del Ministerio de Educación, equivalente a M\$ 16.151.464.389, lo cual permite financiar una ejecución para el año 2019, total de M\$ 33.149.669.389.-, con el cual se alcanzó a beneficiar a 213.439 alumnos.</p>
<p>TRANSFERENCIA DE RECURSOS a la Subsecretaría de Educación Parvularia</p> <p>Salas Jardines Infantiles y Extensión Horaria Cuna, y</p>	<p>Programa ejecutado por la Subsecretaria de Educación Parvularia y Fundación INTEGRA, en las modalidades de Salas Cuna, Jardines Infantiles y Extensión Horaria, está dirigido a niños y niñas entre 84 días, y 4 años 11 meses y 29 días que participan del Subsistema Seguridades y Oportunidades. La Fundación INTEGRA entrega acceso preferente a la población SSYOO. El año 2019 atendió a 6620 mil niños y niñas en las modalidades Salas Cunas, Jardines Infantiles y extensión horaria con un presupuesto total de 2 mil 435 millones 833 mil pesos.</p>
<p>COLABORACIÓN Ministerio de Educación</p> <p>Programa Nivelación de Estudios para Adultos y Jóvenes</p>	<p>Convenio con MINEDUC que entrega acceso preferente a la población SSyOO. Los programas proporcionan oportunidades para completar estudios a personas jóvenes y adultas, que por distintas razones no iniciaron su trayectoria educativa o debieron abandonarla. A su vez, desarrolla un procedimiento de examinación, válido, objetivo y transparente, conducente a certificar los estudios aprobados. El convenio de colaboración intenciona acortar la brecha existente en materias de analfabetismo y educación formal completa, para la población del SSyOO.</p>

COLABORACIÓN Nacional de Escolar y Becas **Junta Auxilio** Convenio de colaboración suscrito con JUNAEB , de acceso preferente a la población SSyOO. La beca consiste en un aporte monetario de libre disposición que comprende el pago anual y se realiza en 10 cuotas, hasta el quinto día hábil de cada mes.

JUNAEB

El año 2019 accedieron a la beca indígena un total de 21.828 participantes del subsistema Seguridades y Oportunidades

Beca Indígena

Dimensión Vivienda y Entorno

Programa de Habitabilidad Solidario Chile El programa tiene por finalidad mejorar la calidad de vida de las familias vulnerables mediante el mejoramiento de sus condiciones de habitabilidad. Es ejecutado principalmente por las municipalidades del país a través de convenios de transferencias de recursos. Adicionalmente, el programa cuenta con la Asistencia Técnica otorgada por el FOSIS a los proyectos.

El programa se implementó en 317 municipios, correspondientes a las 16 regiones del país. Con un presupuesto ejecutado de 11 mil 852 millones 074 pesos, a la fecha se han comprometido 15.672 soluciones de habitabilidad en 312 comunas que beneficiarán a 2.841 viviendas habitadas por familias y/o personas del Subsistema Seguridades y Oportunidades. El año 2019 este programa recibió un aumento presupuestario para incrementar su población atendida en la convocatoria 2020.

TRANSFERENCIA DE RECURSOS **DE** Programa ejecutado por el Ministerio de Bienes Nacionales y consiste en la regularización de títulos de dominio, a través de la aplicación del D.L. N° 2.695/79. El presupuesto es de 300 millones beneficiando a 500 familias del Subsistema Seguridades y Oportunidades.

a Ministerio de Bienes Nacionales

Programa Regularización de Títulos de Dominio para Familias Chile Solidario

Dimensión Salud

Programa de Apoyo a Familias para el Autoconsumo Chile Tiene por propósito contribuir a aumentar la disponibilidad de alimentos saludables de la población objetivo mediante la educación y la auto provisión, para así complementar sus necesidades alimentarias y mejorar sus condiciones de vida. Es ejecutado principalmente por Municipalidades y de manera excepcional por Gobernaciones a través de convenios de transferencia de recursos. Por su parte, el programa cuenta con la Asistencia Técnica a cargo del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS). El presupuesto total fue de 3 mil 425 millones 722 mil pesos, con una cobertura estimada de 4 mil familias.

TRANSFERENCIA DE RECURSOS

a Fondo Nacional de Salud

Programa Salud Chile Solidario -FONASA-MINSAL

El Programa tiene por objeto entregar algunas prestaciones de salud dental que se realizan en el Programa Odontológico Integral de la Atención Primaria en Salud, favoreciendo la atención dental en las siguientes prestaciones: Más Sonrisas, Endodoncias y Prótesis. La cobertura según convenio es de 78 mil 400 personas con un presupuesto total de 4 mil 247 millones 544 mil pesos.

Programa de Apoyo a la Atención de Salud Mental

El Programa Apoyo a la Atención de Salud Mental (PAASAM) se desarrolla con la finalidad de fortalecer el Sistema de Protección Social mediante un programa de apoyo a la salud mental complementario y coordinado con las acciones de otros organismos e instituciones públicas y privadas que proveen protección social a personas y familias.

Su propósito es mejorar el acceso y entregar atención integral en salud mental en la Red Pública de Salud para las niñas, niños y adolescentes y/o sus adultos cuidadores, beneficiarios del Programa Abriendo Caminos y para las personas en situación de calle (PSC) beneficiarias de los programas Calle de Seguridades y Oportunidades y Noche Digna.

Este programa es coordinado por la Subsecretaría de Servicios Sociales y ejecutado, mediante la modalidad de convenio de transferencia de recursos y asistencia técnica entre el MDSF, el Municipio y el Servicio de Salud. Se implementa en centros de salud "CESFAM" y "COSAM" de la Red Pública, en las comunas: Recoleta, Colina, Santiago, Estación Central, Maipú, San Bernardo, San Joaquín y Quinta Normal, de Región Metropolitana.

En el año 2019 el programa recibió un incremento presupuestario para un aumento de cobertura en el año 2020, ampliación a dos regiones e implementación en 3 nuevas comunas.

La población usuaria en el período de ejecución 2019 fue de 595 personas, con un presupuesto total de 320 millones 831 mil pesos.

TRANSFERENCIA DE RECURSOS

a Servicio Nacional de la Discapacidad

Programa de Ayudas Técnicas – SENADIS

Ejecuta el programa el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), y tiene por objeto financiar total o parcialmente la adquisición de Ayudas Técnicas y los Servicios de Apoyo necesarios para personas con discapacidad de los subsistemas Chile Solidario y Seguridades y Oportunidades, que, por su condición de vulnerabilidad, no pueden acceder a estos implementos de apoyo. La cobertura según convenio es de al menos 1.000 beneficiarios, con un presupuesto total de mil 871 millones 708 pesos.

Dimensión Familia

TRANSFERENCIA DE RECURSOS a **Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer**

Consiste en la aplicación de una intervención socioeducativa con el objetivo fortalecer las habilidades parentales y de crianza de personas a cargo del cuidado de niños, niñas y adolescentes desde una perspectiva de género y derechos humanos. El programa es ejecutado por la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, PRODEMU. Contó con un presupuesto total de 425 millones 660 mil pesos, que permitió beneficiar a 4 mil personas.

Programa de Apoyo a la Dinámica Familiar ADF.

Programa Centros para Niños(as) con Cuidadores Principales Temporeras(os)

Consiste en entregar alternativas de cuidado y entretención para niños y niñas entre 6 y 12 años, cuyos padres/madres y/o cuidadores principales realizan trabajos de temporada durante la época de verano (enero y febrero) por 8 a 9 horas diarias. Esto posibilita apoyar la incorporación y mantención del cuidador/a principal en el mercado laboral, entregando actividades recreativas, formativas y deportivas a los niños y niñas, además de un servicio de alimentación completo. Para la ejecución del año 2019 realizada en Enero y Febrero recién pasados, se ha podido atender a más de 7.800 niños y niñas a lo largo de 13 regiones del país, en 152 comunas, principalmente rurales, en 204 centros.

COLABORACIÓN Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Convenio con SERNAMEG que entrega acceso preferente a la población SSyOO. Ejecución de talleres que buscan mejorar la calidad de vida a través de herramientas para el empoderamiento y fortalecimiento de la autonomía física. Se trabaja por contribuir a fortalecer la autonomía y la toma de decisiones de mujeres y jóvenes y promover la igualdad de mujeres y hombres en temas de sexualidad, maternidad y embarazo adolescente.

Programa Sexualidad y Maternidad Mujer,

Programa Atención, Prevención y Reparación en Violencia contra las Mujeres

Ofrece atención ambulatoria directa a través de Centros de la Mujer víctimas de violencia de pareja y Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual. Atención residencial en Casas de Acogida para mujeres en situación de riesgo grave y/o vital y Casa para Mujeres vulneradas por el delito de Trata de Personas y Migrantes en situación de explotación.

COLABORACIÓN Instituto Nacional del Deporte

Convenio de colaboración con IND para dar acceso preferente a la población SSyOO en dos programas deportivos: Deporte y Participación Social, y Crecer en Movimiento.

Deporte y Participación Social, y Crecer en Movimiento

Estos programas abarcan a la población desde los 2 hasta 80 años y más, entregando alternativas de talleres y actividades deportivas en colegios, juntas de vecinos y centros deportivos.

COLABORACIÓN Servicio Nacional de Turismo

Convenio de colaboración con Sernatur presente en 11 regiones, desde Atacama a Los Lagos, que entrega 80 cupos exclusivos en cada región para la población del programa Abriendo Caminos. El programa busca facilitar el acceso de las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad, accediendo a ofertas turísticas dentro del país, y con ello fomentar la utilización de servicios turísticos de alojamiento intrarregional. Durante el año 2019 10.754 personas pudieron acceder al programa, de las cuales 2.022 se encontraban participando del SSyOO, y 347 fueron Abriendo Caminos.

Programa Familiar Turismo

Programa Fortalecimiento a la Gestión Provincial	Tiene como objetivo fortalecer la implementación y desarrollo del Sistema Intersectorial de Protección Social a nivel provincial. El programa se implementa a través de las Gobernaciones, quienes ejecutan iniciativas destinadas a fortalecer, supervisar y complementar la entrega oportuna de servicios y/o prestaciones sociales en el marco de los programas que forman parte del Sistema Intersectorial de Protección Social, en las provincias. Durante el año 2019, la cobertura del programa se extendió a 56 provincias con un presupuesto total de M\$ 1.199.112.
Bonos Ley N° 19.949, Art. 2° Transitorio	En el marco del Subsistema Seguridades y Oportunidades, se estableció el otorgamiento de un bono de protección por 24 meses a aquellas familias que estén en participación activa en alguno de los Programas del Subsistema que participen del Programa de Acompañamiento Psicosocial, usuarios de Familias, Vínculos, Calle, y Abriendo Caminos. Durante el año 2019, con un presupuesto total de M\$ 21.684.845, se entregó un promedio mensual de 116 mil 629 bonos.
Programa Identificación Solidario	de Programa administrado por el Servicio de Registro Civil e Identificación con el financiamiento del Ministerio de Desarrollo Social, el cual permite subsidiar, el costo de obtención de la Cédula de Identidad a personas pertenecientes a programas destinados a la población vulnerable de la Subsecretaría de Servicios Sociales. En la actualidad el subsidio es de \$3.320 para los ciudadanos chilenos y \$3.770 para los extranjeros, en donde el usuario debe realizar un copago de 500 pesos. Para el año 2019 el programa dispuso de un presupuesto total de M\$ 254.889, beneficiando a 28 mil 379 personas con el subsidio a la cédula de identidad ^[2] .

[1] Considerar que los Programas descritos tienen coberturas y beneficios que son inherentes a éstos y su Beneficio Monetario por persona no guarda una relación directa con el resto de los Programas.

[2] Informe Técnico Final del Registro Civil e Identificación, año 2019 – Reportado por la Contraparte Técnica del Departamento de Gestión y Operaciones, Subdirección de Operaciones, del mismo servicio.

Programa Noche Digna

El Programa Noche Digna forma parte de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y tiene como objetivo: “Contribuir al desarrollo humano, económico y social de Chile, logrando mayores niveles de inclusión social”. Tiene como propósito que: “Personas en situación de calle logren mayores niveles de inclusión social, a través de la entrega de servicios sociales básicos orientados a brindarles mayor protección y oportunidades para la superación de la situación de calle”.

El desafío principal del Programa Noche Digna durante el año 2019 fue reforzar el Plan de Invierno con la implementación de Código Azul, estrategia ampliamente utilizada a nivel internacional para coordinar los servicios en días de severidad climática de invierno y así salvaguardar la vida de las personas en situación de calle.

El programa es ejecutado a través de convenios de transferencia de recursos del Ministerio de Desarrollo Social con entidades privadas, sin fines de lucro, Municipios y Gobernaciones con experiencia en la atención de personas en situación de calle. Dicho Programa tiene por objetivo que las Personas en situación de calle accedan a servicios sociales básicos, los que están orientados a brindar protección a la vida, a través de la provisión de alojamiento, abrigo, alimentación, atención básica en salud y servicios para la higiene personal en períodos de bajas temperaturas climáticas. Además, entregan alojamiento temporal y servicios sociales

básicos orientados a promover la superación de dicha situación. Para los componentes del programa, el presupuesto ejecutado mediante transferencias (subtítulo 24) durante el año 2019 alcanzó la suma total de M\$ 9.202.930, lo cual incluye el presupuesto aprobado inicialmente para el año 2019 por la suma de M\$9.123.959 pesos, más la modificación presupuestaria que incrementó en M\$78.970.

• **Componente 1: Plan de invierno para Personas en Situación de Calle**

Consiste en brindar alternativas de hospedaje y atención básica en la vía pública a personas en situación de calle, a objeto de mitigar los efectos negativos que tiene para la salud de las personas, el dormir a la intemperie, sin los resguardos necesarios para hacer frente a las precipitaciones y el frío. Durante el año 2019 se logró atender, a 3.134 personas diariamente en albergues, cupos de invierno y refugios; y a 3.178 personas al día en Rutas Sociales y Operativos Móviles. Además, se atendió un promedio de 185 personas al día en Rutas Médicas (Región de Coquimbo, Valparaíso, Maule, Ñuble, Biobío y Magallanes), y en el SAPU (Servicio de Atención Primaria de Urgencia) que se instaló en la Región Metropolitana.

La Estrategia de invierno abarcó un período de entre 60 y 180 días, dependiendo de la región del país, acompañando a un total de 22.711 personas distintas en las 16 regiones del país.

La instalación del Plan de Invierno 2019 se caracterizó por el fortalecimiento del trabajo intersectorial, lo que permitió la mejora de la entrega de servicios y, a su vez, el involucramiento de otros organismos e instituciones públicas y de la ciudadanía, logrando mayor sensibilización y visibilizarían de la problemática de personas en situación de calle. Los principales avances fueron:

- Incorporación de nuevas regiones (O'Higgins, Maule, Ñuble y Araucanía) a la estrategia Código Azul para aquellos días de mayor inclemencia climática.
- Implementación de nuevas Rutas Médicas en las regiones de Coquimbo y Maule.
- Se le dio continuidad al trabajo de coordinación y sensibilización con Carabineros (CENCO), SENADIS, SENAMA, SENAME, LGTB y Servicio Médico Legal.
- Continuidad del Albergue especializado para Niños Niñas y Adolescentes en colaboración del SENAME.
- Se realiza nuevamente campaña comunicacional para que la ciudadanía se sensibilice y colabore alertando a través del Fono Calle, sobre personas en situación de calle.
- Aumento de la oferta de Alojamiento y/o Atenciones en calle en al menos 12 regiones del país.

• **Componente 2: Centros Temporales para la Superación**

Los Centros para la Superación (CS) son dispositivos que ofrecen alojamiento temporal y servicios básicos para personas en situación de calle a lo largo de todo el año. Los Centros son un componente central de la política social para la superación de las personas y familias en situación de calle y representan en sus primeros siete años un avance sustantivo en las políticas públicas del país. Durante el año 2019, se fortaleció la estrategia de implementación de la "Red Calle Cero" lo cual implica la construcción de indicadores comunes para los programas del territorio que busca disminuir las cifras de la situación de calle, disminuir el tiempo de permanencia de las personas en la calle y sacar de manera prioritaria a los adultos mayores para alojamientos de distintos tipos.

Los desafíos principales del Programa Noche Digna durante el año 2019 fue la instalación del componente "Red Calle Cero" y el fortalecimiento de las viviendas con apoyo como una estrategia innovadora en tres regiones del país (Valparaíso, Metropolitana y Biobío). Ambos desafíos han implicado un trabajo intersectorial para formalizar alianzas con el sector municipal, inmobiliario y la instalación de nuevas competencias en las organizaciones ejecutoras que puedan integrar una visión de resultado en términos de terminar con la situación de calle en los territorios y no sólo gestionar la mitigación de las consecuencias que este problema implica.

En esta línea, se gestionó un proyecto de financiamiento con la Unión Europea para certificar el modelo de Viviendas con Apoyo para ser asimilado al programa "Housing First" ampliamente conocido en distintos países del hemisferio norte. Asimismo, se trabajó en conjunto con seis países de la región en la instalación de metas y estrategias comunes gracias al proyecto de la Red Calle Latinoamericana donde Chile recibió en una pasantía a cinco países de la región en el mes de agosto de 2020 (Uruguay, Brasil, Costa Rica, Colombia y Paraguay).

Del mismo modo, el año 2019 se concretó el diseño y la estrategia para la creación de un Contrato de Impacto Social en conjunto con el Ministerio de Economía y CORFO para su implementación a partir del año 2020. Este programa permitirá incluir a cerca de 100 personas en situación de calle que tengan hijos en primera infancia en el programa Viviendas Primero con financiamiento privado con un compromiso de tres años para trabajar personalizadas en su superación.

Con todo el presupuesto ejecutado del Programa Noche Digna durante el año 2019 alcanzó la suma total de M\$9.202.930 ejecutado mediante transferencias a terceros.

3.2.1.1 Estudios y Capacitación 2019

En el año 2019, el Departamento de Metodología de la DPPS realizó el diseño e implementación de siete estudios e informes relevantes al quehacer de los programas del Subsistema de Seguridades y Oportunidades. Estos estudios buscaron analizar y evaluar los principales componentes de los programas, así como proyectar acciones y propuestas futuras, a partir del conocimiento y datos generados. A continuación, se detallan los estudios realizados y sus principales conclusiones.

Siendo licitado durante el año 2018, y ejecutado y finalizado durante el año 2019, el “Estudio de indicadores estratégicos de la matriz de bienestar del Subsistema de Seguridades y Oportunidades”, buscó identificar los indicadores definidos en la Matriz de Bienestar de los Programas del Subsistema que son estratégicos para considerar exitoso el egreso de la población usuaria. Los resultados de dicho estudio indican los desafíos respecto a dimensiones administrativas, coherencia respecto a la metodología y el proceso mismo de intervención, a la vez que se releva el valor de dicha herramienta y la relevancia de las dimensiones de bienestar.

De igual forma, los resultados del estudio “Sistematización del Programa de Apoyo de Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle del Ministerio de Desarrollo Social”, se entregan durante el año 2019, siendo éste licitado durante el año 2018. El estudio analiza y describe el modelo de intervención del programa, ejecutado a través de cinco proyectos de intervención en las regiones de Arica y Parícuta, Tarapacá, Antofagasta, Valparaíso y Biobío. El estudio da cuenta de recomendaciones y propuestas de diseño e implementación, tanto sobre la estrategia para la superación de la situación de calle en niños, niñas y adolescente, como del programa que actualmente ejecuta el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

El tercer estudio licitado y que comenzó su ejecución en noviembre del año 2019, corresponde al “Estudio Análisis estrategias de microseguros para grupos vulnerables y los usuarios del Subsistema de Seguridades y Oportunidades”. Este estudio, de carácter exploratorio, analizó las estrategias de microseguros, como una política de protección para la población en situación de vulnerabilidad en Chile, y estudió la factibilidad y pertinencia de un diseño de esa naturaleza en el contexto nacional.

El estudio de “Caracterización Familias Interrumpidas en el Programa Familias” fue entregado en mayo del 2019, siendo de ejecución interna del Departamento. Este estudio describe las principales características de los procesos de término anticipado de usuarios y usuarias del programa Familias, explorando en las razones detrás de ellas, las cuales se asocian a las dificultades de adecuar la intervención a la realidad de la población. No obstante, el estudio releva la alta valoración de los procesos de acompañamiento del Programa Familias por parte de la población usuaria.

También de ejecución interna, el “Estudio dificultades de los usuarios de zonas rurales de los Programas Familias y Vínculos del Subsistema de Seguridades y Oportunidades para acceder a la oferta pública”, establece en sus conclusiones los desafíos respecto al acceso a la oferta intersectorial, acorde a las brechas locales existentes. Particularmente se releva que los programas autoconsumo y habitabilidad son altamente valorados en contextos rurales. El estudio releva también la importancia del componente transferencias monetarias para la mejora de las condiciones de vida de la población rural.

Finalmente, dos informes generados por el Departamento corresponden al “Informe sobre la situación de las Personas Mayores de Programa Vínculo, versión 12 y 13” y el “Informe de caracterización de los hogares en situación de extrema pobreza – Casen 2017”. Ambos, permiten caracterizar las poblaciones de los Programas del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, permitiendo visibilizar las necesidades y desafíos de estas poblaciones acorde a sus características demográficas y socioeconómicas.

En relación a las funciones de capacitación desarrolladas al interior del Departamento de Metodologías, éstas buscan planificar, diseñar e implementar cursos de capacitación en las materias asociadas a las metodologías de intervención de los Programas del Sistema Intersectorial de Protección Social, permitiendo una mejora metodológica continua.

Acorde al registro de la plataforma que da soporte a los cursos en línea, durante el año 2019, 3.693 personas participaron de los cursos en línea, diseñados e implementados por el Departamento, de las cuales 1.683 aprobaron las materias dictadas en dichos cursos. Los cursos dictados y se resumen a continuación:

- Diseño e implementación del Curso en línea de Plan de Invierno para Ejecutores del Programa Calle (509 inscritos y 404 personas aprobadas).
- Diseño e implementación del Curso en línea Introducción al Género en el Sistema Intersectorial de Protección Social (367 inscritos y 129 aprobados)
- Diseño e implementación del Curso en línea Gestión Social Local (237 inscritos y 147 aprobados). Para este curso, se cubrió el 100% de la población objetivo del curso, correspondiente a 121 personas que desempeñan funciones en los municipios participantes del piloto de GSL, recibiendo éstas su certificado.
- Diseño e implementación del Curso en línea Metodología para el Diseño de Programas (275 inscritos, siendo un curso sin evaluación)
- Diseño e implementación del Curso en línea Clase Media Protegida (412 inscritos, siendo un curso sin evaluación)
- Diseño e implementación del Curso en línea Sistema Intersectorial de Protección Social (1.893 inscritos y 995 aprobados)

Finalmente, cabe destacar la gestión de las medidas e indicadores de Género comprometidas el año 2019 por la Subsecretaría de Servicios Sociales, logrando 100% de cumplimiento de las medidas e indicadores del PMG de Género.

3.2.1.2 Diseño Metodológico

El trabajo realizado en términos de diseño metodológico se concentra en el apoyo de los programas del Subsistema Seguridades y Oportunidades.

Programa Familias: Durante el año 2019, el programa Familias continuó con la implementación de su metodología reformulada basada en un enfoque de derechos humanos en la protección social, iniciada durante 2017. Se diseñaron nuevos materiales metodológicos y se incorporaron mejoras en otros ya existentes. En particular, es relevante mencionar el diseño de los materiales *Elementos conceptuales para la intervención en familias con integrantes personas mayores* y *Guía Socioeducativa: Familias con personas mayores*, orientados a entregar herramientas conceptuales y prácticas a los profesionales a cargo del acompañamiento de familias con personas mayores en su composición, para la promoción de entornos bien tratantes que contribuyan al bienestar, autonomía e inclusión social de las personas mayores. Asimismo, se realizaron mejoras a distintos instrumentos y materiales metodológicos, considerando la opinión y participación de equipos comunales y regionales a cargo de la implementación del programa. Estos instrumentos fueron el Diagnóstico Eje que permite la caracterización inicial de la familia al ingresar al programa, las Guías Metodológicas que orientan la etapa de cierre del acompañamiento y la evaluación del desempeño y los logros alcanzados por las familias durante el proceso de intervención.

Programa de Apoyo Integral al Adulto Mayor (Vínculos): Durante el año 2019, se elaboró un Protocolo de Ruta Diferenciada para personas mayores en situación de dependencia del programa Vínculos, que permite diseñar rutas diferenciadas que responden a una intervención centrada en la persona y sus necesidades, considerando el compromiso de protección social establecido con las personas mayores del programa. Esta ruta diferenciada consiste fundamentalmente en un acompañamiento al bienestar de la persona afectada por la situación de dependencia, a través del apoyo a la gestión de servicios y prestaciones requeridos, facilitando el acceso o cercanía de los servicios a las personas, como asimismo el contacto con el/la cuidador/a y/o con la red de apoyo familiar y social para un seguimiento pertinente a las necesidades de las personas mayores. Este Protocolo fue piloteado entre Abril y Agosto de 2019, para lo cual se capacitó a equipos regionales MDS-Senama en estándares de calidad para la presentación de solicitudes de ruta diferenciada por parte de los equipos locales encargados de la intervención.

En términos del proceso regular del programa, durante 2019 el programa continuó con la implementación de su metodología anclada en los enfoques de derechos humanos en la protección social, envejecimiento activo, e inclusión social. Durante este año se continuó promoviendo la flexibilidad del programa, incorporada desde la versión 11 del año 2017, en términos de definir una ruta temática de acuerdo a las necesidades de la persona mayor expresadas en su Plan de Desarrollo. Asimismo, en el marco de recomendaciones de la Evaluación Focalizada por Ámbito (EFA) 2018 de Dipres, se apoyó en la confección de un Plan de Capacitación a Monitores Comunitarios por parte de Senama, encargado de la Asistencia Técnica del programa, de manera que respondiera al compromiso del MDSF en esta materia. Este Plan comenzó a implementarse a partir de enero de 2020 y sus resultados serán monitoreados por el MDSF y Senama durante el presente año.

Programa Abriendo Caminos: Durante el año 2019, se continuó trabajando en fortalecer el Enfoque de Derechos como fundamento de la intervención psicosocial que ofrece el programa, lo que se traduce en un acompañamiento metodológico a través de videoconferencias, asesoría presencial y telefónica a encargados regionales del programa y Equipos Ejecutores en algunos casos.

Se avanzó en generar con la Subsecretaría de la Niñez un flujo de trabajo conjunto que permita incorporar su mirada experta en niñez en los distintos materiales del programa.

Se generó una revisión acabada de todo el material vigente del programa y se realizó una propuesta de mejoras para el año 2020, en la que se considera actualización, mejoramiento y reordenamiento del material existente y generación de nuevos materiales.

Se instaló además el Modelo de Asistencia Técnica en Casos Complejos, mediante la elaboración y difusión de un documento que permite a equipos regionales contar con más herramientas técnicas de acompañamiento para orientar y guiar a los Equipos Ejecutores en torno a casos complejos que, muchas veces, ponen en riesgo la protección integral de los NNA participantes.

Se elaboró por primera vez un cuaderno de anotaciones para Cuidadores(as) Principales participantes del programa, lo que responde a una necesidad de los equipos de entregar espacio y reconocimiento a quienes desempeñan el cuidado de los NNA participantes.

Se participó activamente en la Mesa Técnica Interinstitucional del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos centrada en la situación de los niños y niñas que conviven con sus madres en establecimientos penitenciarios y de la mujer embarazada privada de libertad. A partir de los planteamientos de la mesa se presentó una propuesta para abordar desde el MDSF a través del Programa Abriendo Caminos esta realidad.

Se realizó además una revisión y propuesta de mejora de algunos de los contenidos del Protocolo de Encuentros Protegidos entre MDSF y GENCHI, esperando pueda concretarse su aprobación y entrada en vigencia prontamente.

A partir del 18 de octubre donde la intervención directa a las familias participantes se ve afectada por la crisis social que vive el país, se elabora y diseña un material pensado especialmente para el programa que da cuenta de cómo abordar la crisis social con los niños, niñas y adolescentes de acuerdo a su edad y con Cuidadores(as) Principales y familiares. Se generan orientaciones y sesiones que recogen y abordan el contexto de incertidumbre, adaptación, temor, esperanza y cambios que enfrenta cada familia, cada comunidad y cada Equipo Ejecutor.

Programa para personas en situación de Calle - Oficina Nacional de Calle: Durante 2019 el Programa Calle Adultos modificó su Matriz de Bienestar en términos de nuevas Dimensiones, Condiciones e Indicadores, con la finalidad de incorporar campos que hagan que la información levantada describa de mejor forma la situación de los participantes. Además, se modificaron las etapas del Acompañamiento Psicosocial y Sociolaboral, pasando de cuatro a tres etapas, a partir de información levantada a través de los equipos regionales y ejecutores. La finalidad de estas modificaciones era diseñar una intervención con mayor flexibilidad y adaptación a los participantes y territorios. Los cambios anteriormente descritos fueron transmitidos a los equipos regionales por medio de Videoconferencias y visitas a terreno. Los siguientes documentos fueron modificados en función de las nuevas orientaciones: (i) Cuadernillo de Profundización Diagnóstica; (ii) Cuadernillo Elegibilidad y Diagnóstico; (iii) Orientaciones Metodológicas para la Gestión de la Matriz de Bienestar; (iv) Orientaciones Metodológicas para el Acompañamiento Integral; (v) Ruta de Acompañamiento Integral.

Asistencia Técnica- Modelo de Gestión de Casos complejos: Durante 2019 el proceso de Asistencia Técnica para los programas Abriendo Caminos, Calle Adultos y Calle niños, niñas y adolescentes, se vio fortalecido, en primer lugar, por la generación de un documento denominado “Orientaciones Metodológicas para el Análisis y Gestión de Casos Complejos: Modelo de Gestión de Casos, Manejo de Crisis y Cuidado de Equipos” el cual organiza aspectos relevados como claves por los equipos regionales con el objetivo de asegurar la mejor intervención en aquellos participantes y sus familias que se ven enfrentados a situaciones de alta complejidad y multicausales. Para la confección del citado documento, se trabajó en particular con los equipos de las Seremis de las regiones de Atacama y Antofagasta, además de levantar aportes a nivel nacional. En segundo lugar, entre julio y noviembre de 2019 se realizó la transferencia de contenidos y desarrollo de competencias en Jornadas de trabajo con los equipos de once regiones, constituyéndose en la primera actividad de asistencia técnica realizada por el nivel central en esas regiones, la que buscó instalar un modelo de trabajo orientado a la gestión de casos complejos, intervención en crisis y cuidado de equipos. Las jornadas abordaron aspectos teóricos y análisis de casos a través de ejercicios prácticos para la utilización de las herramientas y procedimientos entregados.

Programa Calle para niños, Niñas y Adolescentes – Oficina Nacional de Calle: durante el año 2019, se desarrolló un trabajo basado principalmente en el acompañamiento y asistencia técnica de la ejecución del programa, tanto a equipos de las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMIS) como a Equipos Ejecutores, con el objetivo de velar por la correcta implementación del acompañamiento psicosocial, apoyando el abordaje y resolución de casos complejos, la articulación de redes y oferta de servicios sociales en los distintos territorios. Además, se generó una revisión acuciosa de todo el material vigente del programa y se generó una propuesta de mejora de sus contenidos, permitiendo readecuar parte de sus contenidos claves en la ejecución del programa como son los documentos Orientaciones para la Gestión de la Matriz de Bienestar, la Traza Metodológica del programa, sus Módulos de Sesiones y el Manual para el Acompañamiento Psicosocial.

3.2.1.3 Proyecto Gestión Social Local

Uno de los desafíos planteados por el Ministerio para el período de Gobierno 2019 – 2022 fue: Desarrollar de un sistema de gestión local para el sistema: Ventanilla Única. Por ello, durante el año 2019 se implementó el proyecto Piloto de Gestión Social Local en 6 comunas del país. En la zona norte se trabajó con las comunas de Calama y San Pedro de Atacama de la región de Antofagasta; en la zona centro con las comunas de San Clemente y Cauquenes de la región del Maule y en la zona sur con las comunas de Purranque y Los Muermos de la región de Los Lagos. En estas comunas:

- Se implementó un modelo de gestión que permitió disponer de una entrada única a la atención social municipal, mejorando la efectividad del trabajo de las unidades municipales y los programas sociales convocados. Esto es, Unidad de Asistencia Social, Registro Social de Hogares, Subsidios y prestaciones monetarias, Programa Familias y Programa Sistema Nacional de Cuidado. La asistencia técnica entregada favoreció que los equipos municipales comenzaran a desarrollar una intervención integrada con la familia como centro de todos los esfuerzos que se realizan, evitando duplicidades y favoreciendo una gestión más eficiente de los Municipios.
- Durante el año 2019 se conformó un equipo de trabajo con asistentes técnicos del Banco Mundial y del Ministerio, que proveyó de la metodología e instrumentos necesarios y lideró este proceso. Se diseñaron instrumentos, protocolos y procesos para que el Modelo de Gestión Social Local cuente con un screening social o diagnóstico inicial común, un plan de intervención, informes sociales, la generación y funcionamiento de un expediente único, un gestor de casos asignado al usuario/beneficiario y la disponibilidad y funcionamiento de un sistema de referencia y contra referencia de beneficiarios tanto a la oferta intra municipal como a la oferta externa a la municipalidad.
- Se desarrolló un taller a nivel nacional convocando a cada uno de los equipos municipales de las 6 comunas a fin de compartir los principales aprendizajes y así consolidar el proceso de asistencia técnica de Gestión Social Local y evaluar las posibilidades de expandir la experiencia a nuevas comunas del país.
- Se diseñó e implementó un curso e-learning a distancia para reforzar los principales contenidos y procesos de Gestión Social Local. Este curso lo realizó el 100% de los funcionarios municipales comprometidos con GSL en las 6 comunas del país, esto es 141 personas. Además del proceso formativo a distancia se desarrollaron talleres presenciales. Este proceso de capacitación fue certificado por el Banco Mundial y el Ministerio de Desarrollo Social. Durante el año 2019 se implementaron actividades de monitoreo y seguimiento, que permitió conocer el funcionamiento efectivo del módulo base (con atención de usuarios y gestión de casos) en las comunas, de manera de

analizar los principales resultados obtenidos e introducir las recomendaciones de mejora y escalabilidad de su funcionamiento.

3.2.1.4 Sistema Nacional de Apoyos y Cuidados.

El Sistema Nacional de Apoyos y Cuidados (SNAC) es un sistema de protección integral, que tiene como misión acompañar, promover y apoyar a las personas dependientes y a su red de apoyo. Asimismo, comprende acciones públicas y privadas, coordinadas intersectorialmente, que consideran los distintos niveles de dependencia y ciclo vital. El Sistema integra acciones en el ámbito del hogar, en la comunidad o a través de instituciones, teniendo en cuenta las preferencias y necesidades específicas de las personas dependientes, sus cuidadoras/es y sus hogares.

Sus principales objetivos son:

- Promover el bienestar individual y de los hogares con al menos un integrante en situación de dependencia.
- Asegurar la coordinación y articulación de acciones y prestaciones públicas y privadas.
- Promover la autonomía y prevenir la progresividad de la dependencia.
- Mitigar la carga de trabajo de las/los cuidadores/as y su red de apoyo.
- Establecer y supervisar el cumplimiento de estándares de calidad para servicios de apoyo y cuidado, públicos y privados.

De acuerdo al proceso de implementación en marcha durante 2019, las actividades y compromisos estuvieron centrados en la consolidación de la fase inicial del Sistema Nacional de Apoyos y Cuidados.

Nombre del Programa **del Gestión 2019**

<p>Red Local de Apoyos y Cuidados</p>	<p>Es el programa de acceso al Sistema Nacional de Apoyos y Cuidados y está dirigido a los hogares con integrantes en situación de dependencia que se encuentren dentro del 60% de la Calificación Socioeconómica del Registro Social de Hogares (RSH).</p>
<p>Sistema de Registro, Monitoreo y Derivación</p>	<p>El programa Red Local de Apoyos y Cuidados constituye la base del modelo de gestión local del SNAC. Es el programa de "acceso" al Sistema, a través del cual se establece la evaluación, derivación y el seguimiento a la trayectoria de los hogares. Su objetivo señala "contribuir a que los hogares beneficiarios del programa accedan a los servicios y prestaciones sociales de apoyos y cuidados, de manera integral, oportuna y articulada, de acuerdo a sus características y necesidades". En ese sentido, asegura el acceso a los servicios y prestaciones sociales de apoyos y cuidados, de manera integral, oportuna y articulada. El Presupuesto que se asigna, está destinado a implementar a nivel local, un plan de trabajo dirigido al desarrollo de los componentes: (i) Gestión de Red, (ii) Servicio de Atención Domiciliaria y (iii) Servicios Especializados, dependiendo del tipo de comuna donde se implementa.</p> <p>El modelo de gestión se está implementado en 22 comunas en 16 regiones del país con un presupuesto de 3 Mil Millones 4 mil 483 pesos, para una cobertura de Mil 805 personas. Las comunas en las que se implementó el año 2019 corresponden a: Arica, La Calera; Pedro Aguirre Cerda; Peñalolén; Quinta Normal; Independencia; Recoleta; Santiago; Talagante; Rancagua; Cañete, Chillán, Collipulli, Coihaique, Alto Hospicio, Calama, Copiapó, Los Vilos, San Clemente, Purranque, Paillaco y Natales.</p> <p>Durante el año 2017 y a la fecha, se han liberado y/o agregado nuevas funcionalidades en el Sistema de Registro, Monitoreo y Seguimiento SNAC, que permiten almacenar el registro de evaluaciones, planes de cuidados, registros de atenciones de los diferentes servicios especializados y/o especies, correspondientes a la intervención de los hogares beneficiarios del Programa SNAC.</p> <p>En relación al proceso de capacitación e inducción a los equipos comunales, es que a fines de diciembre del 2018 a la fecha, se realizaron procesos e instancias de capacitación, vía video llamadas y/o presenciales.</p> <p>Los principales módulos a realizar fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo Red (Red Base, Red Ampliada) • Nómina (Trabajo de Nómina, Asigna y/o Reasigna Hogares, Nómina Local) • Trayectoria del Hogar (Evaluación, Planes de Cuidados, Seguimiento, Derivación, Expediente del Hogar) • Servicios y prestaciones (Ficha de cada servicio y/o prestación; Registro de Atenciones) • Administración (Usuarios, Gestión de Hogares)

Formación de Cuidadoras/es Servicio de Atención Domiciliaria SNAC. de Se generaron coordinaciones con SENCE en el marco del Programa Becas Laborales con la finalidad de desarrollar acciones de capacitación orientadas a personas cesantes y/o que buscan trabajo por primera vez y aquellas personas declaradas vulnerables. Actualmente, se están desarrollando cursos de formación de cuidadoras en las comunas de Chile Chico, Aysén, Cañete, Peñalolén, Santiago, Chillán, Alto Hospicio Arica y Collipulli, con un total de 140 cupos. Lo anterior, permitirá contar con personas capacitadas en temáticas de cuidado en las comunas donde se implementa el Servicio de Atención Domiciliaria durante el período 2019 y comunas que, de acuerdo al conocimiento regional, requieren de cursos para preparar personas que puedan ejercer la labor de asistente de cuidados.

Material Educativo de Cuidados.

Durante el 2019 se continuó distribuyendo a todas las comunas en donde se implementa el Programa Red Local de Apoyos y Cuidados, un dispositivo denominado "Organizador de Apoyo a los Cuidados" que contienen una variedad de cartillas educativas, cuadernos metodológicos para integrantes de la red, calendarios y libretas metodológicas. De la misma forma, se encuentra disponible la página web del Subsistema, la cual contiene información relativa a las comunas seleccionadas en la primera fase, las prestaciones consideradas en los componentes, a quiénes están dirigidos los Servicios de Apoyos y Cuidados, como asimismo antecedentes útiles orientados a facilitar el cuidado de las personas en situación de dependencia.

Adicionalmente, se dispuso en página web el material "Guía de Corresponsabilidad en el Cuidado", que ha sido utilizado por los equipos de la Red Local de Apoyos y Cuidados, disponible a su vez para la ciudadanía.

Articulación intersectorial SNAC.

Derivado de la experiencia de implementación a la fecha, el proceso de articulación se ha centrado en el desarrollo de mesas de trabajo para la coordinación e integración de modalidades de intervención en lógica sistémica. Las entidades relacionadas en articulación intersectorial son:

- **Servicio Nacional de Discapacidad SENADIS.** Se está trabajando con los Programas Tránsito a la Vida Independiente (TVI), EDLI y Ayudas Técnicas, adecuando las orientaciones técnicas en una lógica de integración local de oferta y formalizando la articulación entre programas.
- **Ministerio de Salud.** Con el programa Atención Domiciliaria a Personas con Dependencia Severa (PADDS), se desarrollaron jornadas de trabajo tanto con los Servicios de Salud como con equipos locales de trabajo a modo de sistematizar los procesos de articulación que se desarrollan a nivel local y acordar flujos de derivación y acción conjuntos. Se elaboró un anexo de articulación entre programas a fin de orientar las acciones locales de coordinación que efectúan ambos equipos en los territorios.
- **Servicio Nacional de Adulto Mayor SENAMA.** Se da continuidad a mesa técnica, con el Programa Cuidados Domiciliarios. Las articulaciones a nivel territorial se encuentran en la complementariedad de atenciones hacia los beneficiarios, trabajo conjunto entre asistentes de cuidado de ambos programas, establecimiento de estándares técnicos y la formación continua entre ambos servicios.
- **Sociedad Civil.** Se mantiene en funcionamiento la mesa de trabajo con la Comunidad de Organizaciones Solidarias (COS) para analizar e integrar oferta a nivel local, formación continua de equipos de trabajo entre otros temas a integrar. El producto asociado a este ámbito fue el desarrollo de 4 sesiones de Diálogos de Dependencia el cual planteó como objetivo configurar un espacio de encuentro y reflexión de la práctica entre los actores que construyen la intervención social en dependencia y cuidados, de manera de avanzar hacia una comunidad de formación.

Implementación Servicio Atención Domiciliaria.

Durante el 2019 se inicia la implementación regular del servicio en las 22 comunas, con una cobertura del servicio de 940 usuarios/as.

3.2.1.5 Pago a Cuidadores de Personas con Discapacidad.

El Pago a Cuidadores de Personas con Discapacidad es un componente Monetario del Programa de Atención Domiciliaria a Personas con Discapacidad Severa que administra el Ministerio de Salud y a partir del año 2016, esta Prestación Monetaria es administrada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

El año 2016, se promulgó el Decreto Supremo N° 53 que establece el Reglamento de este Beneficio, mediante el cual son los Secretarios Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia los responsables de extinguir, otorgar y realizar el cambio de cuidadores en sus respectivas regiones, con esto se avanzó en la descentralización del programa que, en el año 2019, permitió beneficiar a un total de 24.701 sujetos de cuidado, por un total de \$8 mil 362 millones 950 mil pesos.

3.2.1.6 Ingreso Mínimo Garantizado

En noviembre del año 2019, se ingresó al Congreso Nacional el proyecto de ley que crea un Subsidio para alcanzar un Ingreso Mínimo Garantizado (IMG), el otorgamiento de este subsidio responde a una de las

demandas de la ciudadanía como es contar con un empleo formal que les permita optar a instrumentos de seguridad social, pero a la vez, tener un ingreso que les mejore su calidad de vida, potencie la inclusión y la calidad del empleo. El objetivo es crear un subsidio que ayude a aliviar a aquellos trabajadores de menores remuneraciones que requieren de la ayuda del Estado, especialmente ante el escenario económico que enfrenta el país.

Esta nueva Ley crea un subsidio directo para quienes ganan el salario mínimo, el subsidio les permite alcanzar un monto líquido de 300 mil pesos mensuales. Esto representa un aumento del ingreso líquido de casi un 25 por ciento para los trabajadores que actualmente reciben el salario mínimo. Además, el beneficio se extiende decrecientemente a todos los trabajadores con jornada completa que ganan hasta 384 mil 363 pesos. En total cerca de 670 mil trabajadores se verían beneficiados con el subsidio.

3.2.1.7 Implementación de Clase Media Protegida

Clase Media Protegida se lanza el 22 de mayo del 2019, como un sistema de apoyo orientado a proteger y fortalecer a las familias con riesgo de caer en vulnerabilidad. Para ello cuenta con una Secretaría Ejecutiva que tiene por objetivo velar por la correcta coordinación intersectorial con diversas instituciones, para que las familias puedan acceder a los beneficios del Estado para enfrentar eventos adversos que ponen en riesgo su bienestar. Además, la Secretaría Ejecutiva ha desarrollado una serie de herramientas tecnológicas para potenciar la atención del Estado y fortalecer una coordinación más activa de las personas por parte de la red de protección social.

Los principales avances del sistema el 2019 son los siguientes:

- Instalación de una Secretaría Ejecutiva compuesta por 5 profesionales y el Secretario Ejecutivo, según el Reglamento N° 42.423 del 7 de agosto del 2019, el cual "Aprueba Reglamento para la Ejecución de la Asignación "Red Clase Media Protegida", establecida en la partida 21, capítulo 01, programa 01, subtítulo 24, ítem 03, asignación 996, glosa N°17, de la ley 21.125 de presupuestos del sector público correspondiente al año 2019".
- Avance del proyecto de ley, N° de boletín 12661-31 que "Establece el Sistema Red Integral de Protección Social" al segundo trámite constitucional el 09 de octubre, ingresando a la Cámara de Senadores.
- Puesta en marcha de la Plataforma Clase Media Protegida. Sistema web que funciona con ClaveÚnica y que ofrece al ciudadano una sesión personalizada para encontrar información sobre los beneficios sociales a los cuales podría acceder. Esta plataforma también le permite inter-operar con trámites de diversos servicios públicos como los de FONASA, SENCE, Registro Social de Hogares, etc.

Durante el 2019 ingresaron 427.571 personas, de las cuales 141.399 ingresaron a su sesión personal (con su ClaveÚnica). El 62% de las personas que ingresaron con su ClaveÚnica les parece útil el sitio y la información entregada, según el sistema de monitoreo instalado en el sitio.

La plataforma de Clase Media Protegida contó al 31 de Diciembre del 2019 con información sobre 110 beneficios del Estado y 10 trámites disponibles de distintos servicios del Estado.

- Desarrollo de un sistema de Atención y Derivación para casos complejos (Plataforma interna Registro de Atención y Derivación). A través de la tecnología e instalación de nuevos procedimientos, se brindó apoyo a diversos canales de atención y asistencia el ciudadano para la gestión de casos complejos. El 2019 se inició el proceso de instalación de una plataforma de seguimiento y perfilamiento ciudadano llamada Plataforma de Registro de Atención y Derivación. El proceso se inició con la capacitación de 1.200 funcionarios de ChileAtiende, a los cuales se les permitió buscar información personalizada del ciudadano ofreciéndoles una nueva forma de entregar orientación a las personas y familias. El objetivo es ir reduciendo los tiempos y tramitaciones innecesarias a las que se ven enfrentadas las familias al momento de solicitar un beneficio.
- Creación del Comité Técnico de Clase Media Protegida mediante Resolución Exenta N° 0770 del 7 de octubre del 2020, la cual "Deja constancia de los Ministerios, Subsecretarías, o Servicio que forman parte del Comité Técnico Intersectorial de la Red Clase Media Protegida, según lo señalado por el artículo 8 del D.S. N°8 de 2019 del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Subsecretaría de Servicios Sociales".

Los organismos que conforman el Comité Técnico Intersectorial del Programa, los cuales corresponden a los Ministerios, Subsecretarías o Servicios específicos, forman parte de los Organismos Participantes que administran prestaciones sociales que contienen la oferta programática de Clase Media Protegida,

entendiendo por esta última el conjunto de políticas, planes, programas, iniciativas, beneficios, prestaciones sociales y/o servicios de los organismos participantes, vinculados a los eventos adversos e incorporados al Programa. Los organismos son: (1) Secretaría de Ciencia y Tecnología, Conocimiento e Innovación, (2) Subsecretaría de Educación, (3) Subsecretaría de Educación Superior, (4) Subsecretaría de Evaluación Social, (5) Subsecretaría de Justicia, (6) Subsecretaría de Prevención del Delito, (7) Subsecretaría de Previsión Social, (8) Subsecretaría de Redes Asistenciales, (9) Subsecretaría de Salud Pública, (10) Subsecretaría de Transportes, (11) Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, (12) Subsecretaría del Trabajo, (13) Servicio de Cooperación Técnica, (14) Servicio de Registro Civil e Identificación, (15) Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, (16) Servicio Nacional de Discapacidad, (17) Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, (18) Servicio Nacional del Adulto Mayor, (19) Fondo de Solidaridad e Inversión Social, (20) Fondo Nacional de Salud, (21) Instituto de Previsión Social, (22) Instituto Nacional de la Juventud, (23) Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, (24) Dirección del Trabajo, (25) Superintendencia de Educación, (26) Superintendencia de Pensiones, (27) Superintendencia de Salud, (28) Superintendencia de Seguridad Social.

- El sistema Clase Media Protegida y su lógica de trabajo colaborativo fue premiado por el Premio Nacional de Innovación (AVONNI) en la categoría de mejor proyecto de innovación pública.
- Coordinación de 6 mesas de trabajo intersectorial por parte de la Secretaría Ejecutiva con foco en la mejora de los servicios ciudadanos, en las siguientes temáticas: (1) Licencias médicas, (2) GES, (3) Modelo socio-sanitario para personas mayores, (4) Jubilación, (5) servicios de empleo.

3.2.2 Instrumento de caracterización y estratificación de la Población Nacional.

La División de Focalización es la encargada de la administración de los procesos de recopilación de información necesarios para la aplicación de los instrumentos de focalización vigente de la población nacional (Registro Social de Hogares y Ficha Básica de Emergencia), para su identificación y estratificación. Adicionalmente, es la encargada de supervisar el adecuado uso y aplicación de los referidos instrumentos en el ámbito territorial.

En ese marco, nuestro compromiso es contribuir a mejorar la calidad de los servicios a 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.

Departamento de Coordinación de la información.

Es fundamental en la implementación de una política pública, mantener un flujo de información hacia los ciudadanos que permita entregar las herramientas para que ésta sea conocida y accedida, pero del mismo modo, se hace relevante un flujo de retroalimentación desde los usuarios, donde la opinión, experiencia y percepción del servicio, puedan alimentar a la operación en sus opciones de mejora permanente y continua. El Departamento de Coordinación de la Información, según ámbitos de trabajo, iniciativas y proyectos, obtuvo los siguientes logros:

A. Gestión de Canales de Atención

- **Canal Digital / Portal Web:** La página www.registrosocial.gob.cl es la puerta de acceso al canal digital, donde se dispone el link que conduce a la Plataforma Ciudadana para la realización de trámites en línea. Contiene información actualizada dispuesta para conocer los beneficios de estar en el Registro Social de Hogares, y obtener los servicios y orientaciones que en ella se ofrecen. El 2019, se alcanzaron 5.226.230 visitas al portal, con un promedio mensual de 435.519, lo que representa un incremento del 13% de visitas respecto del año anterior.
- **Canal Servicio de Atención Telefónica:** Para la provisión de este canal se utiliza un servicio licitado de Call Center con modalidades *IVR* (Respuesta de voz interactiva), *inbound* (llamada entrante) y *outbound* (llamadas salientes), con cobertura nacional y acceso gratuito. En 2019 se atendieron 188.372 requerimientos.
- **Respuestas a Requerimientos Ciudadanos a la Presidencia y gabinete Primera Dama:** Se recibieron 174 requerimientos escritos, entre mensajes electrónicos y cartas, derivados desde el Sistema de Correspondencia de la Presidencia de la República (SIGOB) provenientes de la ciudadanía, los que fueron procesados de acuerdo a protocolo establecido, para otorgar una respuesta oportuna y de calidad.
- **Respuestas a Requerimientos ingresados a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS):** De un total de 2.821 requerimientos referidos al Registro Social de Hogares (RSH), la División de Focalización en su nivel experto respondió 692, lo que representa un 25% de las

atenciones OIRS - RSH a nivel país, logrando adicionalmente el cumplimiento de los plazos establecidos en un 100%.

Atención Presencial en Municipios: En el marco mejoramiento continuo de los diferentes canales, se trabajó en el diseño e implementación de un modelo de atención presencial en Municipios que permita contribuir a la calidad del servicio de orientación y tramitación de solicitudes del RSH. Se desarrolló una metodología cualitativa, en la que participaron equipos comunales RSH de todo el país, en diversas actividades que aportaron al levantamiento de información, en las que se involucraron de manera activa en la lógica de co-diseño. Para ello se realizaron Talleres participativos a Equipos Regionales, 8 Talleres interactivos con los equipos comunales por región, 4 Grupos Focales / Discusión y 7 Observaciones Participantes a través del modelo "cliente incógnito" en oficinas de estratificación, simulando una tramitación en RSH, levantamiento municipal, indagación bibliográfica y *benchmarking*.

Si bien el trabajo de dirección del proyecto radicó en el Nivel Central, fue de total relevancia la opinión, aporte y coordinación de los equipos regionales con los que contamos para revisar las propuestas, entregar ideas y ayudarnos a levantar la información con los equipos comunales.

- **Atención Presencial en Oficinas IPS-Chile Atiende:** En el marco del convenio de colaboración suscrito por el Ministerio y el Instituto de Previsión Social (IPS) para ampliar la cobertura nacional y acercar nuestros servicios a los ciudadanos, se registraron un total de 150.457 atenciones a través de la red nacional de IPS-Chile Atiende con oficinas en todo el país, lo que representa un incremento del 3% respecto al año 2018.
- **Atención Presencial en Gobernaciones:** En el marco un convenio de colaboración se trabajó con 53 Gobernaciones del país en actividades de información y difusión a la ciudadanía.
- **Tecnologías de Apoyo a la Atención:** Con el objeto de asegurar la funcionalidad operativa, y mejorar el servicio, de los equipos de apoyo a la atención dispuestos en diferentes comunas y provincias, la labor permanente de acompañamiento en el uso de la tecnología, gestión de incidencias y elaboración de información relevante, fue complementada con la contratación de un servicio de soporte técnico otorgado por las empresas proveedoras de los equipos. De esta manera, las municipalidades y gobernaciones beneficiadas con la instalación tanto de ordenadores de fila electrónicos como los módulos de autoatención contaron con sus respectivos servicios de soporte técnico y mantención, contrato que se espera mantener en 2020.

Adicional a lo anterior, con la finalidad de aumentar la cobertura de acceso a trámites de servicios del Estado, se realizó una licitación pública para proveer el servicio de arrendamiento de 28 módulos de autoatención, por 24 meses. Estos equipos se instalarán en el primer semestre de 2020 y beneficiarán a comunas distribuidas por todas las regiones del país, permitiendo a la ciudadanía realizar más de 20 trámites administrativos, como la emisión de certificados de nacimiento, matrimonio, cartola hogar del RSH y la obtención de la ClaveÚnica, entre otros.

B. Difusión e Información del RSH

- **Plan de Difusión 2019:** Se diseñó el Plan de Difusión 2019, en el que se identifican los perfiles de usuarios y no usuarios del Registro, los prioriza y propone estrategias diferenciadas de comunicación y medios que hagan más eficiente y eficaz el esfuerzo comunicacional.
- **Distribución Material de Difusión:** Se distribuyeron a lo largo de todo el país 1 millón de volantes y dípticos y 709 pendones, con la finalidad de proveer a los actores locales, regionales e instituciones las herramientas necesarias para informar los atributos y promover en los ciudadanos, el uso y actualización del Registro Social de Hogares, además de promover la autoatención.
- **Actividades de Despliegue para Difundir el Registro Social de Hogares:** Se realizó a nivel nacional un total de 949 actividades de despliegue en terreno, que incluyeron la ejecución de charlas, talleres y operativos en distintos barrios, instituciones y organizaciones de la sociedad civil, contando con la participación de 17.561 ciudadanos. Del total de actividades, 856 (90%) fueron ejecutadas en regiones.

C. Estudios

- **Análisis de Requerimientos Ciudadanos:** A fin de generar información que permita retroalimentar el Sistema, el 2019 se continuó trabajando en el análisis de los requerimientos ingresados a través del Sistema de Correspondencia de la Presidencia de la República (SIGOB) y de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), entre otros.
- **Estudio de Percepción Ciudadana sobre la calidad de servicio en el acceso y uso del RSH:** Alineado con el objetivo de priorizar la retroalimentación del Sistema desde los ciudadanos y de conocer la evaluación y percepción que tienen sobre el Registro, se desarrolló un estudio de contratación privada,

adjudicado a la consultora Social Memory. Mediante 3.002 encuestas telefónicas el estudio caracterizó los atributos de calidad del servicio que son determinantes para el grado de satisfacción de los usuarios activos del Registro Social de Hogares.

D. Acciones de Promoción de la autoatención ciudadana

- **Autoatención en el barrio:** El propósito de esta iniciativa es habilitar para los ciudadanos en las comunas y barrios, espacios de difusión y uso de la plataforma ciudadana del RSH para que más personas utilicen con éxito el canal digital en sus gestiones del RSH. Esta iniciativa se ejecuta en cooperación con la Fundación de las Familias, para que, a través de los Centros Familia Digital, se atienda a los ciudadanos y promueva la tramitación digital. En dicho marco, se realizaron 3 actividades de reforzamiento a la capacitación a funcionarios de estos centros de atención, entre facilitadores y gestores territoriales. Con Biblioredes se logró el diseño de cursos online para que, en el marco de la promoción a la tramitación digital, el Registro Social de Hogares fuera el servicio sobre el cual los capacitados conocieran cómo desarrollar sus trámites.
- **Disposición y relanzamiento de la Aplicación Móvil:** En la App que fue diseñada para sistema Android versión 4.4 o superior y que se puede obtener en Play Store, se recibieron un total de 32.855 consultas para conocer la calificación socioeconómica de un hogar y obtener la Cartola RSH, previa validación de su identidad por medio de la Clave Única.
- **Diseño de una Nueva Plataforma Ciudadana:** En un trabajo conjunto entre la Subsecretaría de Evaluación Social, con la participación de la División de Información Social y la División de Políticas Sociales, se desarrolló una nueva plataforma ciudadana para contar con un sistema informático eficiente que permita a los ciudadanos realizar tramitaciones digitales exitosas, descongestionar los puntos de atención presencial, evitar procesos burocráticos y cumplir así el compromiso del actual gobierno de incrementar el uso de la tramitación digital. Este desarrollo posee flujos que permitirán a la ciudadanía definir los trámites que requiere a partir de flujos de consultas atinentes, en lenguaje claro y que finalmente lo llevarán a la realización de las solicitudes sin las denominaciones técnicas de las mismas, poniendo el énfasis en mejorar la experiencia usuaria, la usabilidad y un mayor éxito en la tramitación de solicitudes en el canal digital.

Departamento de Aseguramiento de la información

Entre los principales objetivos del Departamento de Aseguramiento de la Información se encuentran: **i.** Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas computacionales implementados en relación al instrumento de estratificación vigente; **ii.** Apoyar las nuevas definiciones tecnológicas y asistir en la implementación de futuras plataformas; **iii.** Soporte a las diversas unidades que requieren procesamiento y análisis de la información contenida en los sistemas que opera la división. Los principales resultados alcanzados en el periodo 2019 fueron:

- Diseño, análisis y *testing* de mejoras evolutivas de la plataforma del nuevo Registro Social de Hogares.
- Colaboración respecto a la actualización de protocolos y reglamentos, entre otros, del Registro Social de Hogares.
- Soporte permanente a la Mesa de Ayuda Municipal del Registro Social de Hogares en aspectos funcionales de las plataformas para lograr una mejor atención a los ciudadanos en las municipalidades.
- Atención de solicitudes de información de diverso tipo sobre el Registro Social de Hogares en el ámbito estadístico, de plataforma y de flujos, para los demás Departamentos de la División de Focalización y en general, para las unidades del Ministerio de Desarrollo Social y Familia e instituciones tales como Contraloría General de la República y Ministerio Público.
- Contraparte técnica del Departamento de Operaciones para mantención y mejoras de plataforma *moodle* respecto a la Administración del Registro Nacional de Encuestadores (RNE), específicamente: gestión de incidencias y actualización de versión plataforma, lo que se tradujo en mejoras de interfaz y complementos.
- Desarrollo e Implementación de nuevas mejoras al Analista Digital de Información Social (ADIS), lo que incluye: mejoras de usabilidad en plataforma y herramientas de consultas, incorporación de nuevo módulo de Beneficios (según Registro de Información Social) e incorporación de nuevas funcionalidades de mapas.
- Confección y realización de capacitaciones a nivel nacional de la plataforma ADIS para equipos municipales, tanto ejecutores del Registro Social de Hogares como también a funcionarios de la

Dirección de Desarrollo Comunitario de cada Municipio. Se realizaron capacitaciones en todas las regiones del país en pos de potenciar su uso y mostrar nuevas mejoras.

- Asistencia técnica regular a las 345 Municipalidades del país en los ámbitos de uso y análisis de la información socioeconómica del Registro Social de Hogares, básicamente en la elaboración de estadísticas, identificación de poblaciones objetivo y mapeo territorial de la información, entre otros.
- Diseño, análisis y *testing* de actualización del servidor de los módulos de autoatención, y gestión de incidencias de los ordenadores de fila.
- Gestión y análisis de mejoras evolutivas en la aplicación de mapas del Sistema de Información Territorial (SIT), orientadas a los servicios geográficos que utiliza la División de Focalización, considerando el desarrollo de nuevas funcionalidades requeridas en los temas de georreferenciación, visualización, consulta y análisis de información georreferenciada. Estos servicios se orientan específicamente en los temas de supervisión, optimización de rutas en terreno, emergencias, y gestión de información social.
- Diseño, análisis y *testing* de nuevas mejoras en plataforma Ficha Básica de Emergencia (FIBE) y gestión de incidencias para el correcto funcionamiento de ésta.
- Análisis, control y seguimiento en mantención correctiva y evolutiva de aplicación móvil FIBE.
- Control y seguimiento de mantenciones en diferentes plataformas de la División de Focalización, como: Sistema de Registro y Derivación (diseño y análisis de requerimientos), Anexo calle (corrección de incidencias y cruce con fallecidos), Mesa de ayuda Aranda (desarrollo de un cargador de usuario).
- Diseño, análisis y *testing* del desarrollo de la nueva plataforma ciudadana, la cual incluye diseño enfocado en experiencia de usuario y mejoras en los flujos.
- Diseño, análisis y *testing* del desarrollo e implementación del módulo de supervisión en plataforma municipal, en apoyo a la gestión de la supervisión en terreno y digitación de encuestas realizadas.

Departamento de Operaciones

De acuerdo a los objetivos ministeriales, y al rol que cumple el Departamento de Operaciones al interior de la División de Focalización y su respectiva planificación estratégica, durante el año 2019, éste centró sus objetivos de trabajo en los procesos de asegurar permanentemente las condiciones para una correcta ejecución del Registro Social de Hogares, esto es: recopilación de la información, capacitaciones, certificaciones y asistencia técnica a los intermediadores de información del Registro.

En este contexto, los principales productos y acciones fueron:

- Actualización de Protocolos Técnicos para el ingreso y actualización al Registro Social de Hogares:
 - Actualización de la Resolución Exenta N°580 del 2 de junio de 2016.
 - Nueva resolución se aprueba a inicios de 2020.
 - Actualización de Protocolos Técnicos para la actualización y rectificación de registros administrativos y de complemento de información al Registro Social de Hogares:
 - Actualización de la Resolución Exenta N° 0170 del 28 de febrero de 2018.
 - Nueva resolución se aprueba a inicios de 2020.
 - Creación de nueva solicitud al Registro Social de Hogares:
 - Se trabajó en la nueva solicitud de complemento al RSH por compensación económica, que espera ser implementada durante el 2020.
 - Elaboración de material de apoyo para ejecutores del RSH:
1. Orientaciones N° 8: Cálculo de Calificación Socioeconómica, abril 2019.
 2. Orientación N° 9: Integración de solicitudes, junio 2019.
 3. Orientación N° 10: Mantenedor de calle, junio 2019
 4. Orientación N° 11: Confirmar información, diciembre 2019
 5. El curso *e-learning* de acreditación RNE mantuvo sus 8 módulos de estudio, no obstante, se modificó el material de estudio conforme a los nuevos protocolos RSH.
 6. Se incorporó un curso para los ejecutivos de Chile Atiende de las regiones de O'Higgins y Biobío. Éste se elaboró en base a los mismo 8 módulos de estudio del curso de acreditación RNE, pero con los exámenes de acreditación adecuados a las atribuciones del perfil de ChileAtiende Ejecutor (sin solicitudes vía clave única, rectificaciones ni aplicación de formulario de Ingreso al RSH).
- Participación como contraparte técnica en el desarrollo de nuevas funcionalidades de la Plataforma Municipal:

- Nueva cartola ciudadana: Realización de apoyo en los aspectos de diseño y funcionalidad de la cartola ciudadana.
- Desarrollo de nueva solicitud de confirmación de información ciudadana: Se colabora mediante la realización de pruebas dentro de los procesos de generación de solicitudes y su posterior gestión.
- Desarrollo de perfil ChileAtiende Ejecutor: Se generan pruebas para la generación de solicitudes mediante este nuevo perfil, así como también las pruebas de derivación a municipios y la respectiva gestión de aquellas solicitudes que no requieren visita domiciliaria
- Participación como contraparte técnica en el desarrollo de nuevas funcionalidades de la Plataforma Ciudadana:
 - El Departamento participa como contraparte técnica durante el desarrollo completo de esta nueva plataforma ciudadana, es decir, desde la etapa de formulación de los flujos de cada una de las solicitudes disponibles para el ciudadano actualmente, hasta la revisión de la mensajería, revisión documental, pruebas, validaciones y aplicación de filtros.
- Tramitación de los Convenios de Transferencia de Recursos suscritos con las 345 Municipalidades del país, los que alcanzaron un monto total de \$3.989.800.000. Además, se entregó una segunda cuota a través de una Adenda al Convenio a 190 comunas por un total de \$287.858.000. La tramitación de estos convenios implica el apoyo desde la etapa de estimación de montos a transferir, hasta el seguimiento de las firmas y la realización de las respectivas transferencias hacia los equipos comunales del Registro Social de Hogares.
- Operatoria de la Mesa de Ayuda Municipal: Durante el 2019, la Mesa de Ayuda del Departamento de Operaciones atendió un total de 3.004 consultas y orientaciones sobre la aplicación del Registro Social de Hogares y la operación de la Plataforma Municipal, entre otros (Ver Tabla N°1).

Tabla N° 1: Tipo de consultas recibidas a la Mesa de Ayuda

Servicios Mesa De Ayuda Municipal RSH - 2019	N° Requerimientos	Porcentaje
Mesa de Ayuda Municipal	2.859	95,17
Estadísticas y Soporte ADIS	66	2,2
Ordenadores y Dispensadores	52	1,73
SITAC, Mapas y Atlas	16	0,53
FIBE	11	0,37
Total de Requerimientos	3.004	100

- De las 2.859 consultas recibidas por la Mesa de Ayuda Municipal, 1.000 de ellas, es decir, un 34,98%, refiere a consultas relacionadas con el funcionamiento de la Plataforma RSH. En segundo lugar, y con un 32,11%, 918 consultas se encuentran referidas a orientaciones sobre Ingreso al Registro y Actualizaciones del formulario (Ver Tabla N°2).

Tabla N° 2: Categorías de consulta recibidas en Mesa de Ayuda Municipal en 2019

Categorías de consulta	N° Requerimientos	Porcentaje
Funcionamiento de Plataforma RSH	1.000	34,98
Orientaciones sobre ingreso al registro y actualizaciones del formulario	918	32,11
Orientaciones sobre actualización, rectificación y complemento	501	17,52
Calificación socioeconómica RSH	308	10,77
Gestión de claves encargado/a comunal	83	2,9
Acreditación encuestadores y plataforma RNE	26	0,91
Personas en situación de calle	23	0,8
Total de Requerimientos	2.859	100

- En el proceso de Acreditación Nacional de Encuestadores, realizado entre mayo y junio de 2019, se acreditaron 2.257 personas de las 345 comunas del país y de los equipos regionales y Ministeriales; a esta cifra se suman 157 funcionarios e intermediarios de información del Registro Social de Hogares acreditados por demanda espontánea entre julio y diciembre de 2019, y 156 ejecutivos de Chile Atiende de las regiones de O'Higgins y Biobío que se incorporaron como ejecutores en el mes de Diciembre de

2019, lo que hace un total de 2.570 ejecutores e intermediadores de información del RSH y funcionarios del MDSF (Ver Tabla N°3).

Tabla N°3. Detalle perfiles RSH Acreditados

Perfil	N° acreditados	% acreditados
Atención de Caso	976	38%
Apoyo Encargado Comunal	500	19%
Encuestador	353	14%
Encargado Comunal	321	12%
Chile Atiende Ejecutor	156	6%
Consulta Nacional	118	5%
Emisor de Cartola	113	4%
Recepción	31	1%
Chile Atiende (nivel central)	7	0%
Administrador Nacional	2	0%
Total general	2.570	100%

- Coordinación y monitoreo de las Metas de Gestión Regional RSH. El Departamento coordina el proceso de diseño, monitoreo y evaluación de las Metas de Gestión Regional RSH que se implementan a los Equipos Regionales RSH durante el año 2019. En este sentido, junto con informar los indicadores y sus respectivas metas a cumplir durante el periodo, genera reportes de avance como insumos para favorecer el monitoreo y genera instancias de apoyo y retroalimentación para el logro de las respectivas metas comprometidas.
- Apoyo técnico a Encargados Regionales RSH y sus equipos en:
 - Convenios de Transferencia de recursos económicos.
 - Metas de Gestión Regional RSH.
 - Provisión de materiales.
 - Gestión de transferencias.
 - Sistema de Acreditación del Registro Nacional de Encuestadores.

Durante el 2019, se llevaron a cabo diversas jornadas y planes de capacitación a equipos regionales y comunales del Registro Social de Hogares. Para este periodo, se desarrolló una Jornada de Encargados Regionales RSH, que anualmente se realiza en la Región Metropolitana, una Capacitación de Equipos Comunales, que se realiza en todas las capitales regionales del país, un Plan de Reforzamiento orientado al apoyo en comunas que requieren mejorar su tramitación de solicitudes, y una capacitación para funcionarios de ChileAtiende de las regiones de O'Higgins y Biobío, las que fueron determinadas como regiones piloto para la puesta en marcha de la incorporación de ChileAtiende como ejecutor del Registro Social de Hogares (Ver Tabla N°4).

Tabla N°4. Capacitaciones 2018

Jornada/ Capacitación	N° de Funcionarios	Regiones	Comunas
Jornada de Encargados Regionales RSH	32	16	N/A
Capacitación Equipos Comunales RSH	867	16	328
Plan de Reforzamiento RSH ^[2]	18	2	5
Capacitación ChileAtiende	338	2	N/A
Total	1.255	16	-

- Respecto al proceso de coordinación y revisión de solicitudes derivadas a Nivel Central, el Departamento de Operaciones revisó un total de 486 solicitudes. De ellas, 450 (93%) resultó rechazada debido a que no cumplía con la documentación orientada desde protocolo, o bien, no correspondían a solicitudes de rectificación. La Tabla N°4 describe las solicitudes revisadas de acuerdo al tipo de solicitud al que pertenecen.

Tabla N°5. Solicitudes derivadas a nivel central por tipo. Año 2019

Tipo de solicitud	N° solicitudes	% solicitudes
Rect. Ingresos Trabajador Dependiente	197	40,5
Rect. de cotizaciones de salud	84	17,3
rect. Ingresos mixtos (Dep. e indep)	72	14,8
Rect. Ingresos de capital	57	11,7
Rect. Ingresos por pensión y/o jubilación	35	7,2
Rect. Ingresos Trabajador Independiente	29	6,0
Rect. Propiedad de vehículo	11	2,3
Rect. Matrícula educación	1	0,2
Total	486	100

Departamento de Supervisión

Durante el transcurso del año 2019, el Departamento de Supervisión, ejecuto sus actividades, responsabilidades y funcionamiento en distintas dimensiones, las cuales se describen a continuación:

Planes de supervisión periodo 2019

- **Verificación documental de solicitudes de Actualización, Rectificación y Complemento al RSH:** Se revisaron un total de 5.973 solicitudes al RSH, las cuales arrojaron un 72% de conformidad en relación a los criterios de revisión utilizados para las solicitudes de ingreso de capital; 79% para las de Cotización de Salud; 77% las de Ingresos de Trabajador Independiente; 85% para las de Ingresos de Trabajador Dependiente; y 58% para las de Complemento de Pago o Recepción de Alimentos (este último mostrando la menor tasa de conformidad).
- **Plan de supervisión Actualidad de variables del RSH 2019:** Evaluación estadística de la actualidad de las variables que componen el Registro Social de Hogares, con representación regional y considerando todos los módulos que lo componen.

Se visitaron 6.694 hogares, de los cuales en 3.837 casos (57,3%) se logró una entrevista efectiva, 1.452 validaciones de residencia (hogares donde ya no habita la familia consignada en el RSH) y 235 domicilios o viviendas inexistente (domicilios mal digitados en el RSH o donde la vivienda en cuestión ya no existe).

Se identifica un 30,6% de hogares cuya información territorial (domicilios) se encuentra desactualizada; 30% de desactualización en el módulo de composición del hogar; 69% en el de vivienda; 42% en el de ocupación; 16% en de escolaridad y 3,3% en el de salud.

- **Custodia Documental en Regiones de Aysén y Magallanes:** El objetivo de este plan de supervisión, es identificar el grado de cumplimiento de la normativa asociada al resguardo de los datos documentados contenidos en el Registro Social de Hogares (RSH), a nivel comunal en las regiones señaladas. La ejecución del plan se realizó durante el segundo semestre del año 2019 y primer trimestre del año 2020, supervisándose 802 formularios de ingreso al RSH en 17 municipios de las regiones indicadas.
- **Plan de Supervisión Ficha Básica de Emergencia 2019:** Tuvo como propósito evaluar aspectos relativos a los procedimientos de aplicación, digitación y acopio de este instrumento, tanto a nivel regional (SEREMI), como comunal (municipio), en tanto actores responsables de estos procedimientos. Para ello se supervisaron 13 regiones (SEREMI) y 81 comunas (municipios). En términos de documentos, fueron revisados 26.600 Fichas Básicas de Emergencia, a nivel comunal, con una tasa de 87% de éxito en la existencia de estos documentos; y 4.810 fichas en las dependencias de las SEREMI, con una tasa de 61% de fichas encontradas.

Denuncias

Durante el año 2019 se recibieron 134 solicitudes, de las cuales 72 (54%) fueron declaradas inadmisibles y 62 (46%) fueron declaradas admisibles.

A partir de los hallazgos sobre las denuncias declaradas admisibles, se generaron recomendaciones dirigidas a distintos actores participantes del Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Beneficios Sociales u otros organismos competentes.

Capacitación, Instrumentos y Procedimientos

Se elaboran y aplican contenidos y metodologías asociadas a fortalecer la práctica de los/as supervisores/as, estas, para ser utilizadas en los distintos planes de supervisión ejecutados durante el año, así mismo se realizan 12 capacitaciones sobre procedimientos de Supervisión asociados específicamente al ámbito de las denuncias, a través de videoconferencias y de forma presencial. En total, participaron siete regiones y 36 funcionarios, entre ellos supervisores, apoyos profesionales y encargados regionales.

Se modifican y desarrollan nuevos instrumentos de supervisión, para ajustar dicho instrumental a los nuevos procedimientos asociados a la actualización de Registros a partir de los hallazgos de la supervisión en terreno. Dichos instrumentos y procedimientos fueron socializados con los equipos regionales de supervisión y con algunos equipos comunales del Registro Social de Hogares de la Región Metropolitana, para conocer sus apreciaciones y ajustar los procedimientos e instrumentos propuestos.

Se elabora un nuevo procedimiento de actualización por supervisión. Lo anterior implicó el desarrollo de manuales y la elaboración de una funcionalidad en la plataforma municipal del RSH, los cuales aún se encuentran en proceso de ajuste para ser implementados durante el año 2020 o cuando la autoridad lo estime pertinente.

1. Archivo y bodegaje

Se catastró, clasificó y ordenó toda la documentación existente en la bodega de la División, identificándose la completitud de documentos desde el año 2016 a la fecha correspondientes a Planes y Denuncias ejecutadas por el Nivel Central. En cuanto al archivo virtual, plataforma ALFRESCO, se completó toda la información del año 2019 [\[MAM2\]](#).

Unidad Sistema Integrado de Catastro Social en Emergencias

La Unidad Sistema Integrado de Catastro Social en Emergencias se crea en el mes de mayo de 2015, a través de Resolución Exenta N°375, de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

Los principales objetivos de la Unidad son:

- Desarrollar instrumentos de caracterización social a aplicar en situaciones de emergencia, a través de un proceso de mejoramiento continuo, que permita obtener información de las familias y sus carencias a raíz de la emergencia en forma ágil y precisa.
- Disponer de medios de levantamiento de información y de herramientas de apoyo a los distintos actores del nivel comunal, provincial, regional y nacional para operar en aplicación de instrumentos de catastro, incluyendo las acciones de capacitación tendientes a preparar los recursos humanos a lo largo de territorio para realizar levantamientos en emergencia.
- Enlace y coordinación permanente en situaciones de emergencia con el nivel comunal, provincial y regional.

Durante el año 2019, la Unidad Sistema Integrado de Catastro Social en Emergencias alcanzó los siguientes resultados:

Catastro de Emergencias

En total se aplicaron 152.642 fichas FIBE (Ficha Básica de Emergencia), lo que corresponde a 48.967 hogares catastrados como consecuencia de una emergencia (Ver Tabla N°6).

Tabla N°6. Hogares y personas catastradas según región, año 2019

Región	N°	%	N°	%
Arica y Parinacota	1.101	2,2	3.028	2,0
Tarapacá	5.863	12,0	20.738	13,6
Antofagasta	783	1,6	2.310	1,5
Atacama	1	0,0	1	0,0
Coquimbo	2.278	4,7	6.679	4,4
Valparaíso	4.701	9,6	14.794	9,7
Metropolitana	246	0,5	831	0,5

O'Higgins	2.040	4,2	5.644	3,7
Maule	881	1,8	2.804	1,8
Ñuble	12.276	25,1	37.034	24,3
Biobío	7.421	15,2	22.840	15,0
La Araucanía	10.941	22,3	34.702	22,7
Los Ríos	381	0,8	1.080	0,7
Los Lagos	43	0,1	114	0,1
Aysén	1	0,0	5	0,0
Magallanes	10	0,0	38	0,0
Total	48.967	100	152.642	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de Plataforma FIBE.

El principal evento catastrado por la FIBE fue el déficit hídrico, el cual considera más de la mitad de las fichas aplicadas en todo el año. Le siguen los sistemas frontales y sismos (Ver Tabla N°7).

Tabla N°7. Hogares y personas catastradas según tipo de evento, año 2019

TIPO DE EVENTO	HOGARES		PERSONAS	
	N°	%	N	%
Déficit Hídrico	32.439	66,2	100.971	66,1
Sistema Frontal	11.304	23,1	36.755	24,1
Sismo	2.247	4,6	6.588	4,3
Incendio Forestal	1.475	3,0	3.879	2,5
Incendio Estructural	1.190	2,4	3.569	2,3
Alteración Suministro Servicio Básico	177	0,4	484	0,3
Alteración Sanitaria	59	0,1	185	0,1
Desborde	37	0,1	109	0,1
Explosión	21	0,0	53	0,0
Alteración de Infraestructura	7	0,0	21	0,0
Remoción en Masa	5	0,0	11	0,0
Vientos	4	0,0	13	0,0
Accidente Simple	2	0,0	4	0,0
Total	48.967	100	152.642	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de Plataforma FIBE.

Los 3 mayores eventos catastrados (Déficit Hídrico, Sistema Frontal y Sismo) tuvieron su número más alto de hogares afectados en las regiones de Ñuble, Tarapacá y Coquimbo respectivamente (Ver Tabla N°8).

Tabla N°8. Hogares afectados por región, según tipo de evento, año 2019

Región	Déficit Hídrico		Sistema Frontal		Sismo	
	N°	%	N°	%	N°	%
Arica y Parinacota	0	0,0	1.101	9,7	0	0,0
Tarapacá	0	0,0	5.850	51,8	0	0,0
Antofagasta	0	0,0	783	6,9	0	0,0
Atacama	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Coquimbo	31	0,1	0	0,0	2.247	100,0
Valparaíso	3.600	11,1	19	0,2	0	0,0
Metropolitana	0	0,0	0	0,0	0	0,0

O'Higgins	1.816	5,6	6	0,1	0	0,0
Maule	745	2,3	7	0,1	0	0,0
Ñuble	11.823	36,4	373	3,3	0	0,0
Biobío	4.224	13,0	2.900	25,7	0	0,0
La Araucanía	9.869	30,4	251	2,2	0	0,0
Los Ríos	331	1,0	4	0,0	0	0,0
Los Lagos	0	0,0	10	0,1	0	0,0
Aysén	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Magallanes	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	32.439	100	11.304	100	2.247	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de Plataforma FIBE.

Gestiones Plataforma FIBE

Durante el año 2019 se crearon 1.443 emergencias en la plataforma FIBE; donde la mayoría corresponde a emergencias de nivel comunal (eventos que pueden ser controlados y gestionados con recursos de la comuna afectada, sin exceder su capacidad de respuesta); casi un tercio son emergencias regionales (la situación sobrepasa la capacidad comunal de respuesta, por lo que es necesaria una coordinación a nivel provincial o regional); y solo una emergencia alcanza el nivel nacional (eventos extremos que sobrepasan la capacidad regional de respuesta, requiriéndose apoyo adicional a nivel nacional). Este último evento ocurrido durante el año 2019, corresponde a un Sistema Frontal en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, en el mes de enero; y es el único caso de unificación de emergencias en plataforma durante dicho año (Ver Tabla N°9).

Tabla N°9. Emergencias creadas en plataforma según nivel de emergencia, año 2019.

NIVEL DE EMERGENCIA	N°	%
Emergencia Comunal	943	65,3
Emergencia Regional	499	34,6
Emergencia Nacional	1	0,3
Total	1.443	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de Plataforma FIBE.

A pesar de que cada nivel de emergencia cuenta con su respectivo equipo de funcionarios locales a cargo, Nivel Central se involucró en la gestión de 3 emergencias:

1. Sismo de mayor intensidad en Coquimbo, enero.
2. Sistema frontal en Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, enero.
3. Tornados en Ñuble y Biobío, mayo.

Las razones que explican este involucramiento de Nivel Central en las zonas afectadas, se justifican en la magnitud de los hechos ocurridos, el nivel de afectación y los daños causados, e incluso la necesidad de apoyo en el manejo de situaciones nunca antes experimentadas por los equipos comunales, como fue el caso de los tornados en Ñuble. En todos los casos, el equipo de Nivel Central se trasladó al lugar y ofreció apoyo en todas las labores de gestión de FIBE: levantamiento de la información en terreno, digitación de las fichas, revisión y modificación de los datos, entre otros.

En cuanto a la gestión de emergencias y de fichas en proceso de digitación, los equipos comunales realizaron las siguientes solicitudes a través de la plataforma FIBE (Ver Tabla N°10):

Tabla N°10. Tipo de solicitud realizada en plataforma, año 2019.

TIPO DE SOLICITUD	N°	%
Creación de emergencia	872	17,2
Anulación FIBE	1.878	37,1

Modificación FIBE	2.259	44,6
Solicitud Folios	57	1,1
Total	5.066	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de Plataforma FIBE.

Dichas acciones deben ser solicitadas por los equipos comunales a través de la plataforma, y una vez aprobadas las solicitudes por los equipos regionales o nacionales, podrán llevarse a cabo. La creación de emergencias responde a la necesidad de reconocer un evento como una emergencia, para crear en plataforma un espacio de digitación y gestión de la información recogida. La anulación y modificación FIBE, corresponde a la necesidad de reparar o descartar alguna ficha debido a que se encontraron inconsistencias o problemas en la información levantada. Por último, la solicitud de folios es la petición de nuevos formularios en blanco por parte de las comunas que no tienen suficiente material disponible para realizar catastros en emergencia.

Respecto al total de solicitudes ingresadas, un 71,5% fueron aprobadas, 17,0% se encuentran pendientes, y 11,5% fueron rechazadas. Cabe señalar que los Encargados Regionales de Emergencia y el equipo de Nivel Central no deben solicitar las acciones recién mencionadas a través de la plataforma para llevarlas a cabo, por lo que la tabla anterior no tiene trazabilidad exacta de todos estos movimientos.

Por otro lado, durante el año 2019 se llevaron a cabo modificaciones y mejoras en la plataforma FIBE, como, por ejemplo, nuevas funcionalidades para el ingreso a la página (recuperación de contraseña y visualización de información del perfil en página de inicio), se integró un nuevo módulo de registro y administración de encuestadores capacitados, se habilitó la validación del encuestador al digitar la encuesta, y se incluyó un reporte de encuestadores acreditados. Además, se incorporó la posibilidad de ver información RSH del Jefe de Hogar, así como el sistema de Google Analytics. Por último, se crearon nuevos reportes de Auditoría y Edición de usuarios, entre otras mejoras.

Desarrollo profesional de actores involucrados

Durante el año 2019, se capacitó a 1.925 funcionarios a lo largo del país, en su mayoría a través de talleres con modalidad presencial, y en la región de Valparaíso (Ver Tabla N°11).

Tabla N°11. Modalidad de capacitación según región, año 2019.

REGIÓN	PRESENCIAL		E-LEARNING		AMBOS	
	N°	%	N°	%	N°	%
Arica y Parinacota	0	0,0	34	4,7	0	0,0
Tarapacá	2	0,2	36	5,0	2	2,0
Antofagasta	0	0,0	29	4,0	1	1,0
Atacama	162	14,7	30	4,2	54	54,0
Coquimbo	0	0,0	52	7,2	10	10,0
Valparaíso	455	41,2	5	0,7	4	4,0
Metropolitana	151	13,7	41	5,7	4	4,0
O'Higgins	143	12,9	60	8,3	0	0,0
Maule	129	11,7	5	0,7	2	2,0
Ñuble	50	4,5	70	9,7	0	0,0
Biobío	1	0,1	222	30,8	21	21,0
La Araucanía	0	0,0	58	8,1	0	0,0
Los Ríos	0	0,0	3	0,4	0	0,0
Los Lagos	12	1,1	35	4,9	2	2,0
Aysén	0	0,0	36	5,0	0	0,0
Magallanes	0	0,0	4	0,6	0	0,0
Totales	1105	100	720	100	100	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de Plataforma FIBE.

Además, se realizó una Jornada Nacional de Encargados Regionales de Emergencia, los días 31 de julio y 1 de agosto, con el objetivo de entregar nuevas herramientas y lineamientos de gestión, aplicación y administración de la FIBE. La actividad estuvo dirigida a los Encargados Regionales de Emergencia dependientes de cada SEREMI, acompañados de un apoyo regional.

Por último, otros avances que tuvieron lugar durante el año 2019 relacionados al desarrollo profesional de los actores involucrados en FIBE, apuntan a la construcción de un Manual, que entrega definiciones de cada proceso involucrado en la FIBE (encuestaje, digitación, completitud, digitación, reparación, validación y archivo) y establece lineamientos generales para todo funcionario que se involucre en la gestión de emergencias; y también al desarrollo de un nuevo curso *e-learning*, el cual profundiza en los conocimientos impartidos durante la capacitación. Ambos instrumentos se encuentran actualmente en etapa final de desarrollo.

3.2.3 Comisionado Indígena

Seguimiento legislativo a los proyectos de Ley que crea el Ministerio de Pueblos Indígenas y del Consejo Nacional y de los Consejos de Pueblos Indígenas

Conforme a los desafíos propuestos para el año 2019 en materia indígena que tienen relación con la tramitación legislativa de los **Proyectos de Ley que crea el Ministerio de Pueblos Indígenas, Boletín N° 10687-06 y el Proyecto de Ley que crea El Consejo Nacional y los Consejos de Pueblos Indígena Boletín N° 10.526-06**, se puede informar que ambos proyectos de ley se encuentran en segundo trámite constitucional en el Senado, aprobados en general y para su discusión en particular respectivamente.

Es necesario enfatizar que si bien la prioridad de discusión y la agenda de sesiones es competencia del Congreso Nacional, se requiere de un impulso procesal de parte del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en la medida que se otorgue "suma urgencia" o "urgencia simple" a dicha tramitación y demás acciones tendientes a aunar fuerza en el Parlamento para que estas iniciativas sean debatidas con profundidad y de manera sistemática.

En tal sentido, en el segundo trámite constitucional de ambos proyectos de ley, en la **Comisión de Gobierno, Descentralización y Regionalización del Senado**, luego de un trabajo intersectorial de elaboración de determinadas modificaciones al proyecto de ley en trámite, con fecha **18 de junio de 2019** se presentaron indicaciones por el Ejecutivo tanto al proyecto de Ley que crea el Ministerio de Pueblos Indígenas, así como también aquel que crea el Consejo Nacional y los Consejos de Pueblos Indígenas.

En cuanto a las indicaciones introducidas al proyecto de Ley que crea el Ministerio de Pueblos Indígenas, buscan robustecer las funciones de la nueva institucionalidad, especialmente relacionada con el seguimiento y monitoreo a los organismos de la Administración respecto de la implementación y ejecución de los procesos de Consulta Indígena. Así también, la estandarización del término de territorios indígenas por tierras indígenas. Del mismo, otra indicación introducida busca que la creación de un Área de Desarrollo Indígena contemplará un proceso de Consulta Indígenas con las comunidades indígenas que habitan la zona determinada como dicha área. Finalmente, se adecuan funciones de futuro Servicio Nacional de Pueblos Indígenas y se reemplazan las Secretarías Regionales Ministeriales por Direcciones Regionales en todas las regiones del país con el objetivo de mejorar la cobertura de las políticas públicas enfocadas a los pueblos indígenas.

Respecto de las indicaciones presentadas al proyecto de Ley que crea el Consejo Nacional y los Consejos de Pueblos Indígenas, buscan generar una mayor y más empoderada representación de todos los pueblos indígenas que habitan en nuestro país, de manera de facilitar acuerdos y la toma de decisiones.

Los Consejeros de Pueblos Indígenas serán elegidos a través de un proceso electoral de votación popular llevado a cabo por el Servicio Electoral, el cual tendrá como función supervigilar, fiscalizar y administrar el proceso electoral.

Los Consejeros de Pueblos Indígenas tendrán como función designar a los respectivos Consejeros Nacionales que serán quienes representarán los intereses, necesidades y derechos colectivos de los pueblos indígenas en su conjunto.

Finalmente, señalar que a la fecha no ha culminado el trámite legislativo, respecto de ambas iniciativas legislativas.

Preparación del Consulta Indígena 2019

Cabe señalar que previo al inicio de las primeras reuniones del proceso de Consulta que buscaba la modificación de algunos aspectos de la Ley N° 19.253, entre los meses de enero y mayo del año 2019, se realizó la preparación del texto de las 11 medidas legislativas que se iban a someter a consulta a los pueblos indígenas. En efecto, tales medidas que posteriormente se sometieron a Consulta Indígena a los pueblos indígenas, fueron las siguientes:

1. Posibilitar a las comunidades indígenas recibir o generar títulos individuales de dominio.
2. Permitir que el Derecho Real de Uso y Derecho Real de Goce puedan constituirse en título individual de dominio.
3. Eliminar la restricción de subdivisión mínima de 3 hectáreas, aplicándose las reglas generales de subdivisión.
4. Permitir la venta de tierras indígenas entre indígenas a partir de los 5 años contados desde su entrega.
5. Reglamentar el mecanismo de permuta de tierras indígenas para clarificar y precisar sus condiciones.
6. Permitir la realización de contratos de arriendos, comodatos o medierías en tierras indígenas por un plazo de hasta 25 años.
7. Permitir mecanismos alternativos y voluntarios de reparación a los problemas de tierras indígenas.
8. Permitir el acceso a beneficios asociados a la calidad indígena solamente a personas con calidad indígena adquiridas por el artículo 2° letras a) y b) de la Ley N° 19.253.
9. Mayores requisitos para la constitución de nuevas comunidades indígenas.
10. Permitir que las Asociaciones Indígenas puedan ser constituidas por un mínimo de dos integrantes.
11. Permitir que las Asociaciones Indígenas puedan postular al fondo de desarrollo indígena.
12. Permitir que las Asociaciones Indígenas puedan postular al fondo de desarrollo indígena.

Consulta Indígena 2019

El 24 de septiembre de 2018 el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera presentó una propuesta de Acuerdo Nacional por el Desarrollo y la Paz en La Araucanía, el cual en su eje de "Reconocimiento y valoración de nuestra diversidad" contemplaba la modificación de algunos aspectos de la Ley N° 19.253, también conocida como Ley Indígena.

Este proceso convocó a los 9 Pueblos Indígenas reconocidos por Ley Indígena, y se establecieron 131 localidades del país. Sumándose en el proceso 8 localidades. Siendo finalmente 139 localidades. Entre los meses de mayo y julio de 2019, se realizaron reuniones de planificación, en donde se logró avanzar en 79 localidades con firma de acta para una nueva reunión, y en 59 de ellas, no se permitió entregar la información, quedando pendiente Isla de Pascua.

Desde el comienzo del proceso de consulta el 22 de mayo en Padre Las Casas, se sucedieron una serie de acciones coordinadas por parte de grupos organizados que buscaron impedir el normal desarrollo de las reuniones. Siendo el punto de mayor crisis los hechos ocurridos el 24 de mayo en la ciudad de Victoria y el 08 de junio en la ciudad de Cañete, donde fue destruido tanto el mobiliario como lesionados algunos funcionarios.

Mediante REX N° 830, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (13 de noviembre de 2019), se dio término al proceso de consulta por las razones antes expuestas y por las circunstancias que atravesaba el país en ese momento. Cabe destacar que la primera suspensión del proceso fue el 24 de julio de 2019.

Seguimiento al Principio 2 del Acuerdo por el Desarrollo y la Paz en La Araucanía

El Presidente de la República, junto al Ministro de Desarrollo Social y Familia, anunció el 24 de septiembre del año 2018 el Acuerdo Nacional por el Desarrollo y la Paz en La Araucanía con el objetivo de disminuir las brechas y preparar a la región para avanzar hacia un desarrollo integral e inclusivo, a través de 3 principios:

1. Voluntad de diálogo, acuerdo y búsqueda de paz
2. Reconocimiento y valoración de la diversidad
3. Desarrollo integral e inclusivo para la región

La Unidad de Coordinación de Asuntos Indígenas, a través de la Sub Unidad de Coordinación Interministerial, está a cargo del seguimiento del avance de los compromisos que integran el Principio 2, que corresponden a:

Eje 1: Diversidad Cultural

1. Reconocer la calidad del Educador Tradicional y apoyar su desempeño en el aula
2. Nuevas Bases Curriculares para la asignatura de Lengua y Cultura Indígena de 1° a 6° año
3. Revisar los contenidos indígenas de los textos escolares de historia
4. Elaborar instructivo presidencial de lengua y ceremonial intercultural
5. Facilitar la concesión de servicios turísticos en Parque Nacionales a comunidades indígenas.
6. Transferir la propiedad de 98 sitios de significación ceremonial que hoy pertenecen al Estado a comunidades indígenas mapuches de la Araucanía
7. Potenciar la atención de medicina mapuche en los establecimientos de salud de la región y el rol de las/ los Machis en ello.
8. Potenciar el rol de las Autoridades Tradicionales de los pueblos indígenas, como son los Lonkos y Machis en la cultura mapuche.
9. Promover la alimentación saludable propia de los pueblos indígenas.
10. Desarrollo de denominaciones de origen y marcas colectivas y territoriales.

Eje 2: Reconocimiento Constitucional

1. Reconocimiento Constitucional que incorporará el reconocimiento y la valoración de los pueblos indígenas que habitan el territorio

Eje 3: Institucionalidad indígena y representatividad política

1. Proyecto de Ley sobre Ministerio de Pueblos Indígenas
2. Proyecto de Ley que crea el Consejo Nacional y Consejos de Pueblos Indígenas
3. Ley de cuotas mínimas para promover la participación política de los Pueblos Indígenas
4. Modificaciones Legales y Administrativas para incentivar el desarrollo territorial indígena

Logros en el avance de cada uno de estos compromisos está relacionado al año 2020 y a cada uno de los ministerios responsables.

3. 2.4 Elige Vivir Sano

Durante el 2019 el Programa de Gobierno estableció el fortalecimiento del Sistema Elige Vivir Sano a nivel nacional y regional, materializado a través de las siguientes medidas:

Observatorio Elige Vivir Sano

En 2019 se implementó el Observatorio Elige Vivir Sano (OEVS) para dar cumplimiento al artículo 8 de la ley 20.670 que establece que la Secretaría EVS debe hacer seguimiento de hábitos y estilos de vida no saludables y de los factores o conductas de riesgo de las enfermedades no trasmisibles.

El objetivo del Observatorio EVS es recopilar y levantar evidencia sobre hábitos saludables y obesidad en Chile, con especial énfasis en sus causas y consecuencias, atendiendo a cómo influyen los determinantes sociales de la salud en la prevalencia de esta condición. Desde su implementación a mediados de 2019 hasta el final del año, realizó varios estudios conocidos como las Radiografías de la Obesidad que consideró: información sobre adultos mayores de 15 años y determinantes sociales de la salud asociados a la obesidad, personas mayores, determinantes sociales asociados a la obesidad infantil y gasto en alimentos.

Consejo de Desarrollo Saludable

Luego de que la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) diera a conocer que Chile es el país de la organización con mayor porcentaje de población adulta con obesidad y sobrepeso (74%) superando incluso los niveles de México y Estados Unidos, y que información del Observatorio Elige Vivir Sano mostrara importantes brechas por determinantes sociales de la salud en cuanto a malnutrición por exceso, la alimentación no saludable y la inactividad física, la Secretaría EVS convocó a un grupo de expertos, integrado por académicos y representantes de organismos internacionales, para crear una comisión asesora ministerial del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Secretaría Elige Vivir Sano, denominada Consejo de Desarrollo Saludable, cuyo objetivo es asesorar en el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas de EVS.

Fondo de Promoción de Entornos Saludables

En 2019, y con un presupuesto de \$250 millones, se ejecutaron 25 proyectos en 11 regiones del país en el marco del Fondo de Promoción de Entornos Saludables, que tuvo el foco en fomentar kioscos saludables al interior y cerca de las escuelas y ferias vespertinas. Corresponden a 15 iniciativas de ferias y 10 de kioscos saludables que se adjudicaron \$10 millones cada una. La región con más proyectos adjudicados es La Araucanía, con cinco iniciativas (dos ferias y tres kioscos saludables) en las comunas de Lonquimay, Collipulli, Galvarino, Angol y Villarrica.

Informe y Orientaciones para la Implementación del Sistema EVS

Durante 2019 se desarrolló el estudio "Orientaciones para la implementación del Sistema Elige Vivir Sano", por parte de la Consultora "Gerencia Salud Consultores", entregando una serie de recomendaciones para mejorar el funcionamiento del Sistema Intersectorial. En base a estas sugerencias la Secretaría EVS ha desarrollado e incorporado mejoras que permitirán fortalecer la gestión y coordinación del Sistema EVS.

Entre las mejoras están: designación de una comisión técnica EVS para apoyar a referentes regionales de EVS; dos jornadas de capacitación de encargados regionales; recopilación de experiencias nacionales e internacionales para apoyar al Consejo de Desarrollo Saludable; y análisis propio de experiencias internacionales intersectoriales relevantes para el contexto chileno. Además, se está trabajando para incorporar enfoque de género en las políticas, planes y programas del Sistema EVS y se está elaborando un protocolo de funcionamiento, procesos y de coordinación intersectorial.

Reimpulso Vive tu Huerto

El Programa Piloto Vive Tu Huerto (VTH) nació en 2013 como una iniciativa de Elige Vivir Sano, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS). Su propósito es entregar a las escuelas beneficiarias una herramienta pedagógica para utilizar en y fuera del currículo educacional, contribuyendo con la generación de hábitos y estilos de vida saludable en niños y niñas de tercero a sexto básico, así como de toda su comunidad escolar.

Durante cuatro años de ejecución (2013-2016) se beneficiaron cerca de 400 establecimientos educacionales con más de un 70% de vulnerabilidad (medición de vulnerabilidad en base a estadísticas de la Subvención Escolar Preferencial del Ministerio de Educación), en más de 100 comunas a nivel nacional, participando un promedio anual de 10 mil estudiantes

El programa se retomó en 2019 con el objetivo de promover hábitos y estilos de vida saludables tales como alimentación saludable, la actividad física y el desarrollo de actividades al aire libre, a través del uso del huerto como herramienta pedagógica en establecimientos escolares con altos índices de vulnerabilidad a lo largo de todo el país. Incluye implementación del huerto en la escuela, capacitaciones, material educativo y acompañamiento para su uso como espacio didáctico. El presupuesto fue de \$90 millones en total, que se destinaron para 20 proyectos a lo largo del país.

Elaboración Piloto Promoción Frutas y Verduras en conjunto a JUNAEB y DPPS

El objetivo es fortalecer la alimentación saludable de los escolares más vulnerables del país, mediante una tercera colación basada en frutas y verduras. Durante 2019 se desarrolló el diseño del proyecto.

Estrategias de Alianza público-privada: Suscripción de convenios con entidades privadas con y sin fines de lucro

Con fecha 19 de agosto de 2019 se publicó la Resolución Exenta 0606 que establece estándares en materia de publicidad, promoción y responsabilidad social empresarial que deben cumplir las entidades privadas con fines de lucro para celebrar convenios con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en el marco del Sistema Elige Vivir Sano.

Esta resolución considera la posibilidad de incorporar dentro del Sistema Elige Vivir Sano iniciativas no estatales, mediante la suscripción de convenios con empresas e instituciones privadas con fines de lucro que contribuyan a la promoción de hábitos y estilos de vida saludables. Para ello, se establecen requisitos que las entidades con fines de lucro o empresas deben cumplir, entre ellas: que las empresas deben acreditar cumplir con obligaciones laborales y previsionales con sus trabajadores, deben cumplir con las reglamentaciones del Código Sanitario, del Reglamento Sanitario de los alimentos y otros reglamentos y normativas del sector sanitario.

Ejecución de Campaña Comunicacional Elige Vivir Sano 2019

En 2019 se trabajó en la campaña comunicacional y educativa que tuvo como mensaje principal “Hoy empiezo a vivir sano”, que promovió comportamientos saludables para prevenir la obesidad y enfermedades no transmisibles, a través de los cuatro pilares de EVS: alimentación saludable, actividad física, vida en familia y vida al aire libre. Tuvo emisión en televisión, radio, medios on line y redes sociales con un alcance total de 5 millones de personas.

La campaña estuvo centrada en la clase media, pues según los datos del Observatorio EVS en este grupo es en el que más ha aumentado la obesidad y sobrepeso en el último tiempo y exhibe conductas de riesgo como mayor apego a la tecnología, en desmedro de la actividad física o la comida casera.

Implementación de nuevo sitio web

Durante 2019 aumentó y mejoró el contenido de la página web de Elige Vivir Sano. El sitio <http://eligevivirsano.gob.cl/> provee información de actividades comunicacionales, estudios del Observatorio Elige Vivir Sano, información sobre campañas comunicacionales y educativas actuales, entre otros contenidos.

La página web se actualiza al menos dos veces por semana con comunicados de prensa, material audiovisual educativo u otro contenido que se solicite como la publicación de informes, convenios, oferta pública, entre otros.

Reforzamiento presencia y contenido en medios de comunicación y redes sociales

La Secretaría Elige Vivir Sano, a través de su equipo de comunicaciones, tiene cuentas en redes sociales Instagram, Facebook y Twitter en las cuales se entrega contenido educativo sobre alimentación, actividad física, vida al aire libre, bienestar, entre otras. En 2019 se decidió fortalecer la entrega de contenidos por esta vía incluyendo temas como evidencia científica sobre la malnutrición por exceso. Esto tuvo como resultado un aumento de los seguidores, especialmente en Instagram que creció seis veces: de 13.265 en marzo de 2019 a más de 40.093 en septiembre de 2020.

Por otra parte, las apariciones en medios de comunicación y menciones a Elige Vivir Sano crecieron de 60 en marzo de 2019 a 100 en septiembre de 2019.

Adjudicación de fondo Internacional para el diseño de instrumento y aplicación tecnológica para Entornos Saludables Escolares

En 2019, a través del Fondo de Cooperación Chile-México, se continuó con el trabajo conjunto para el desarrollo del proyecto “Ambientes Escolares Saludables” con el objetivo de diseñar y validar un modelo de entorno saludable, tanto en Chile como en México, y generar una política pública en la materia, con la finalidad de disminuir la obesidad en la población escolar a través de actividades que integren los ejes de alimentación saludable y actividad física.

Adicionalmente, y como parte del proyecto, se espera crear un Observatorio de ambientes escolares saludables para compartir experiencias y buenas prácticas, además de generar una instancia de evaluación del modelo de entornos escolares saludables que se desarrollará.

Inclusión de municipios a la Red de Municipios Saludables

Se avanzó en la evaluación de incorporación de municipalidades en la implementación de las políticas, planes y programas de Elige Vivir Sano a través del desarrollo de distintas acciones como la Iniciativa de apoyo psicosocial para niños y niñas de primer ciclo básico en establecimientos municipales de la comuna de Santiago.

El piloto realizado en Santiago consistió en talleres de juegos deportivos y yoga con el objetivo de generar espacios de recreación y apoyo emocional que se llevaron a cabo el último trimestre de 2019 en 10 escuelas con una participación de casi 2.800 niños y niñas.

Implementación de mesas intersectoriales regionales y encargados regionales

Por instrucción de la Secretaría Elige Vivir Sano, se instauraron las mesas regionales para la implementación del sistema intersectorial Elige Vivir Sano en todas las regiones del país.

Esto fue fortalecido a través de visitas de la secretaria ejecutiva de Elige Vivir Sano, quien en 2019 visitó las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Maule, Ñuble, Biobío y La Araucanía participando en la instalación de las mesas regionales.

Actualización de los procesos de Oferta Pública anual del Sistema EVS

Se regularizó la publicación y gestión de decretos que aprueban la oferta pública EVS, se publicó el decreto que aprueba la Oferta Pública 2018 y se está en proceso de elaboración de los decretos para las ofertas 2019 y 2020. Actualmente tanto el informe 2019 como el informe 2020 de oferta pública del Sistema EVS, se encuentran en proceso de firma por los respectivos Ministros y Jefes de Servicio responsables de la ejecución de las políticas, planes y programas que forman parte del Sistema intersectorial. Se espera poder promulgar los decretos de oferta pública 2019 y 2020 en el primer trimestre de 2021.

Centros Deportivos EVS

El Plan Nacional Centros Elige Vivir Sano es una política pública que incorpora nueva infraestructura deportiva de alto estándar, con espacios comunitarios para la práctica deportiva de sus habitantes y cuyo plan de administración es sostenible en el tiempo. Busca contribuir al desarrollo de hábitos y estilos de vida saludables en la comunidad, integrando la actividad física y el deporte en todo el ciclo de vida. Se busca generar oportunidades y acortar las brechas para que las familias y escolares que hoy no tengan acceso, puedan usar instalaciones de primer nivel para hacer actividad física

En 2019 abrieron centros en Lo Espejo, Independencia, San José de la Mariquina, Copiapó y Magallanes, con recursos del Instituto Nacional del Deporte.

Comité Interministerial

Esta instancia intersectorial de carácter técnico está conformada por los referentes de los ministerios y servicios que ejecutan las políticas, planes y programas que forman parte del Sistema Elige Vivir Sano. En la reunión del 27 de septiembre 2019, los ministros miembros del Comité ratificaron la Oferta Pública de Elige Vivir Sano 2019 y aprobaron la Oferta Pública 2020, en la que se consideran las políticas, planes y programas de continuidad, la Estrategia Nacional Cero Obesidad de Elige Vivir Sano, el Plan Nacional de Obesidad Infantil del Ministerio de Salud.

[1] La Transferencia Monetaria Base, al igual que las Transferencias Monetarias Condicionadas, los Bonos por Logros y el Bono por Esfuerzo, forman parte del Programa Bonificación, Ley 20.595 el cual se financia con el mismo presupuesto, en el 2019 el aporte directo a transferencias fue de M\$43.211.493.- sin embargo el programa completo contó con M\$44.289.597.-, este quedó establecido en la partida 21 capítulo 01 programa 05; Subtítulo 24 ítem 03 Asignación 010.

[1] Considerar que los Programas descritos tienen coberturas y beneficios que son inherentes a éstos y su Beneficio Monetario por persona no guarda una relación directa con el resto de los Programas.

[2] Informe Técnico Final del Registro Civil e Identificación, año 2019 – Reportado por la Contraparte Técnica del Departamento de Gestión y Operaciones, Subdirección de Operaciones, del mismo servicio.

[2] Debido a la ocurrencia del estallido social en octubre de 2019, el Plan de Reforzamiento planificado para el mismo mes, debió suspenderse de manera indefinida dentro del año. Esa es la razón que explica el bajo reporte de funcionarios capacitados.

4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

4.1 Sistema Intersectorial de Protección Social.

Perfeccionamiento y fortalecimiento del Sistema de Protección Social

Durante el 2019 se continuó en la lógica de consolidar las bases de un Sistema Intersectorial de Protección Social fortalecido, que otorgue a los distintos grupos vulnerables una oferta pública pertinente, oportuna y de valor público, que contribuya efectivamente a que la población supere la pobreza extrema, disminuya sus condiciones de vulnerabilidad y mejore sus condiciones de vida. Para eso:

- Se continuará en la mejora de la eficacia de las intervenciones sociales al permitir una adecuada planificación a nivel local, disponiendo de manera conjunta y al inicio del año los programas y cupos de oferta.
- Se racionalizará y flexibilizarán los acompañamientos, roles y procesos para permitir la oportuna derivación a la oferta de servicios complementarios especializados para la atención de vulnerabilidades más complejas (violencia Interfamiliar, salud mental y consumo problemático de alcohol y drogas).

Reordenamiento y creación de nuevos Subsistemas: Se avanzará en el diseño y creación de nuevos Subsistemas que sean pertinentes para apoyar a distintos grupos vulnerables

A nivel de transferencias monetarias:

- Como consecuencia de la pandemia del Coronavirus, los recursos considerados inicialmente para el financiamiento de nuevos bonos se reorientaron a programas de mitigación de los efectos de la catástrofe en la población más vulnerable.
- Se avanzará en la bancarización de las Transferencias Monetarias, mediante la inclusión financiera de la población vulnerable.
- Se diseñará la Cuenta RUT Social, plataforma única de pago de todos los beneficios sociales entregados por el Estado, que sistematice todos los aportes y transferencias que reciben las personas.

Otras Prestaciones

- *Ingreso Mínimo Garantizado*
- Elaboración del Reglamento de Ingreso Mínimo Garantizado con las directrices para postulación, concesión, pago, reclamos o apelaciones y extinción del beneficio.
- *Ingreso Familiar de Emergencia*
- Implementación del Ingreso Familiar de Emergencia, destinado a aquellos trabajadores informales más vulnerables del país, afectados por la crisis económica derivada de la pandemia del Covid-19.

Expansión de Gestión Social Local a nivel nacional

A partir de los resultados obtenidos el año 2019 y conforme al contexto de crisis sanitaria y emergencia que enfrenta el país, GSL se propone expandirse a las 345 comunas, ofreciendo a las municipalidades:

- Disponer en forma inmediata de información completa de sus usuarios.
- Identificar potenciales beneficios para los usuarios que cumplan requisitos.
- Contar con un catálogo detallado y actualizado de prestaciones sociales municipales.
- Disponer de control de stock de los beneficios otorgados respecto de los disponibles.
- Hacer reportes periódicos de beneficiarios para informar a instituciones públicas y organismos donantes.
- Diseñar en forma ágil planes de intervención personalizados para cada usuario.
- Elaborar Informes Sociales, en la plataforma GSL, adaptados a los requerimientos de cada municipio y con posibilidad de editar y agregar información relevante dado el caso puntual de que se trate.
- Disponer de una plataforma con información de nuevos beneficiarios, tales como: Ingreso Mínimo Garantizado, Bono COVID, Ingreso Familiar de Emergencia, entre otros.

Metodología.

Ajuste a la metodología de intervención del programa Vínculos: En el marco de las recomendaciones emanadas de la Evaluación Focalizada de Ámbito (EFA) realizada por DIPRES al programa Vínculos (SSyOO), se deberá trabajar en un acompañamiento integrado de las dos estrategias que actualmente se desarrollan (Acompañamiento Psicosocial y Acompañamiento Sociolaboral)

4.1.2 Política Nacional de Calle

Se comenzará a instalar un sistema integrado de servicios que promueva la superación de la situación de calle de manera alineada con la experiencia nacional acumulada y con las estrategias internacionales en este ámbito. En esa línea:

1. El principal foco del año 2020 será la instalación del piloto de Estrategia Calle Cero, en los cuales se implementará el Programa Vivienda Primero con la colaboración del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que está orientado a superar la situación de calle, ofreciendo un espacio de alojamiento y servicios de apoyo social e integración comunitaria en un ambiente de seguridad y baja exigencia, a fin de promover la superación definitiva de la situación de calle. .
2. Se articulará una estrategia intersectorial para el abordaje de la población infanto-adolescente en Situación de Calle que colabore con los compromisos del Acuerdo Nacional de Infancia.
3. En el segundo semestre de 2019, Chile se incorporó en el Plan Mundial de “Ciudades de Vanguardia” liderado por el Institute of Global Homelessness (IGH), lo que permitirá comprometer acciones para disminuir las cifras de situación de calle en algunos barrios de la ciudad de Santiago contando con información en tiempo real de estos logros con un soporte tecnológico adecuado.
4. Se finalizará un proceso de evaluación de los Centros Noche Digna e implementará un modelo financiero diferenciado para todo el Programa Noche Digna.
5. Operacionalizar el enfoque de DDHH en los planes, programas y acciones de la ONC incluyendo alianzas estratégicas intersectoriales e internacionales.

4.1.3 Oferta Programática

En la actualidad, se ha comprometido una revisión en profundidad de la oferta programática del Subsistema Seguridades y Oportunidades, teniendo como premisa la posibilidad de alcanzar mayores niveles de eficacia para estimar tanto la cantidad como las dimensiones que asumen los perfiles de demandas de los beneficiarios y, por ende, mejorar el diseño de las intervenciones, su monitoreo y evaluación. De esta manera se buscará ampliar el alcance de esta oferta programática al Sistema Intersectorial de Protección Social.

De acuerdo a lo anterior, y en el marco de la gestión intersectorial del ministerio y la necesidad de establecer una oferta programática articulada, transversal y orientada a resultados, es que en los próximos años se avanzará en lograr oferta pertinente, oportuna y disponible para los distintos grupos vulnerables, basado en una activa “Nueva Gestión de Oferta Preferente” que tendrá como foco, revisar y actualizar los programas tanto interministeriales, como de organizaciones de la sociedad civil y oferta privada que se pueda articular por la vía de donaciones como parte de la oferta del SIPS.

Para hacer un uso eficiente de la Oferta Programática disponible se propone construir un mapa de oportunidades^[1], que es un instrumento que busca facilitar la gestión de los niveles nacional, regional y provincial en materia de acceso a oferta. Esto va a permitir georreferenciar y actualizar la oferta pública disponible localmente de los distintos programas en cuanto a su localización y coberturas disponibles.

4.1.4 Subsistema Nacional de Apoyos y Cuidados

El principal desafío para el año 2020 es la contribución al fortalecimiento del Sistema Intersectorial de Protección Social mediante la expansión del Subsistema Nacional de Apoyos y Cuidados “Chile Cuida”, para la atención de familias con personas en situación de dependencia moderada y severa. A partir del segundo semestre 2020, se espera iniciar la segunda fase de **Expansión progresiva Sistema Integrado de Cuidados, la cual llegará a 40 nuevas comunas, con una cobertura asociada a 2.024 personas en situación de dependencia** que serán beneficiarias del programa Red Local de Apoyos y Cuidados. De este modo durante el año 2020 el Sistema se implementará en 62 comunas en todo el país, con una cobertura total de 3.766 personas en situación de dependencia.

Esta expansión del programa Red Local de Apoyos y cuidados permitirá avanzar en la estrategia de intervención a hogares con al menos una persona en situación de dependencia que permita promover la corresponsabilidad del cuidado entre el Estado y las familias.

4.1.5 Implementación y consolidación del sistema Clase Media Protegida

Como parte de los ejes estratégicos para fortalecer el sistema Clase Media Protegida, se han iniciado procesos de transformación a servicios sociales en diversos ámbitos (salud, educación, empleo, entre otros), que Clase Media Protegida ha denominado como proyecto Avanza. Este proyecto establece una ambiciosa agenda intersectorial para optimizar los procesos y mejorar la experiencia de los usuarios frente a trámites críticos que forman parte de la oferta. Los componentes de esta iniciativa incluyen elementos de transformación y adopción digital, la generación de servicios compartidos, la instalación de nuevos procesos en canales de atención, capacitación y herramientas de rediseño.

Los procesos de transformación priorizados hasta el momento son: (1) seguimiento de licencias médicas y reclamos, (2) gestión del Ges y su seguimiento, (3) procesos de jubilación, (4) solicitud del Registro Nacional de Discapacidad, (5) acceso a beneficios en el periodo de desempleo y (6) acceso y entrega de ayudas técnicas. Además, se proyecta iniciar trabajos en los ámbitos de endeudamiento, soluciones habitacionales, invalidez, entre otros.

La plataforma Clase Media Protegida está generando herramientas que permitan una mayor interoperabilidad con distintas instituciones del Estado de manera que se pueda entregar cada vez más, mejor y oportunamente información y servicios de ayuda al ciudadano. Para eso, cualquier solución tecnológica que se genere a partir del proyecto AVANZA, queda como una solución de fuente abierta para cualquier otra institución del Estado.

Contacto ciudadano: Con el fin de reforzar la comunicación entre las personas y el Estado, Clase Media Protegida facilitará dos canales de comunicación para recibir sugerencias sobre mejora a los servicios del estado, lo que permitirá priorizar futuros desarrollos. Para eso se dispondrá de (1) una encuesta online para retroalimentación y mejoras, y (2) a través del Call Center del ministerio donde las personas podrán dejar sus opiniones y experiencias.

Modelo Asesor Ciudadano: A partir de la experiencia de aplicación con ChileAtiende, Clase Media Protegida está extendiendo un modelo de seguimiento de casos complejos en lugares de alta afluencia de asistencia social, tales como gobernaciones y municipios (vinculado al proyecto de Gestión Social Local que lidera el Sistema Intersectorial de Protección Social en los municipios). La ayuda consiste en la instalación de capacidades (tecnológicas y procedimentales) en los asistentes sociales para acompañar al ciudadano en la solución de problemas que requieren la intervención de múltiples instituciones del Estado. El prototipo incluye las gobernaciones de Talca y Lebu, y se sumarán nuevas gobernaciones durante el 2020. Clase Media busca conectar diversos servicios públicos para ofrecer una ayuda más integral al ciudadano para prevenir los efectos negativos de eventos adversos inesperados en las familias.

[\[1\]](#) Instrumento que busca facilitar la gestión de los niveles nacional, regional y provincial en materia de acceso a oferta.

4.2 Instrumento de Caracterización Socioeconómica de la Población Nacional

Departamento de Coordinación de la Información

Para el período 2020-2022 además de continuar con las iniciativas y acciones que se han implementado para contribuir a la mejora continua del RSH, se buscará profundizar en la calidad de servicio y en todos los ámbitos que finalmente impactan en el ciudadano, es decir, enfocarnos en mejorar la experiencia y el denominado “viaje” de los ciudadanos, en el proceso de relacionarse y tramitar en el Registro Social de Hogares en sus diferentes canales de atención. Para ello, hemos comprometido trabajar en:

- Diseño e Implementación de un Modelo de Atención Presencial en Municipios: El principal ejecutor del Registro Social de Hogares siguen siendo las municipalidades, a través de sus equipos comunales. Desde el comienzo de la implementación del RSH se han entregado los protocolos, capacitaciones, soporte y acompañamiento para el desarrollo de la actividad de back office que hacen los municipios, sin embargo, reconocemos la necesidad de trabajar el front office, a fin de fortalecer el servicio entregado por estos equipos y mejorar procesos de atención haciéndolos más amables, integradores e inclusivos. En este sentido, a través del co-diseño, desarrollaremos un modelo estandarizado que rescate las particularidades locales y que permita asegurar una atención de calidad, conteniendo no

sólo el mejoramiento de tecnologías y disposición de soporte operativo, sino también, el fortalecimiento de las capacidades y competencias de los funcionarios municipales. Su implementación será progresiva hasta llegar al 100% de la red.

- Diseño e Implementación de un Sistema de Medición de la Calidad de Servicio: Nos planteamos como uno de los desafíos de gestión más sustantivos, el desarrollo de un Modelo que permita establecer mecanismos para que los ciudadanos evalúen el servicio e información recibida, permitiéndonos conocer la satisfacción de los usuarios en todos los canales, y de tal manera retroalimentar el Sistema de primera fuente. Este Sistema, a través de parámetros y estándar, genera la medición de indicadores y en base a esos resultados, levanta compromisos y planes de mejora, para llegar progresivamente a todos los canales y ámbitos de contacto con los usuarios.
- Aumentar la cobertura territorial de los Módulos de Autoatención, a fin de reforzar la atención presencial, reemplazando equipos obsoletos e instalando nuevos módulos en localidades que lo requieren, haciendo crecer la red en todas las regiones, disponiendo equipos en más de 230 municipios y 4 Gobernaciones, así como también llegar con servicios a lugares con menor disposición de entidades públicas, dificultades de conectividad o con mayor dispersión geográfica, utilizando la modalidad de arrendamiento con el costo mensual unitario por equipo de los más bajos de la administración pública. Esta importante inversión, posee cualidades multiservicio bajo el modelo SEGPRES, que permiten además de la emisión de la Cartola Hogar RSH, obtención de Clave Única, bonos FONASA, certificados SRCel, entre otros trámites recurrentes.
- Consolidar y Ampliar los Vínculos con la Oferta Pública: Desarrollo e implementación de una estrategia de colaboración y difusión mutua con otros Servicios Públicos, para que, a través de acciones permanentes, las personas dispongan oportunamente de orientación e información para el acceso a la oferta de beneficios y sus requisitos. Para ello, se dispondrá de capacitación permanente a los funcionarios de otros servicios que usan RSH para que puedan de mejor manera orientar y derivar a las personas.
- Fortalecer las Acciones de Promoción y Tramitación Digital: Se aplicarán mejoras para contribuir a que más personas puedan conocer las ventajas de la tramitación digital, volcando esfuerzos interinstitucionales definidos y diferenciados para acortar brechas digitales, mejorar la usabilidad y contenidos de la página web y de la plataforma de tramitación.
- Mejorar el conocimiento de la ciudadanía respecto al Sistema, disponiendo más información con instrumentos y acciones de formación y difusión que le permitan comprender el proceso y contenidos de su calificación socioeconómica, aprender a realizar trámites y a planificar de mejor manera las actualizaciones que requiere de acuerdo a los requisitos de las diferentes ofertas de servicios y beneficios del Estado.

Departamento Aseguramiento de la Información.

Los principales desafíos para el período 2020-2022 del Departamento de Aseguramiento de la Información son los siguientes:

- Asegurar la continuidad y mejoramiento permanente de los sistemas informáticos actualmente implementados en la División.
- Fortalecer las funciones de aseguramiento y análisis de la información para entregar servicios de máxima confianza a los solicitantes de ésta.
- Aumentar el volumen de las direcciones únicas georreferenciadas del Registro Social de Hogares.
- Promover el uso de tecnología de la información en la División, ya sea con herramientas actualmente disponibles o con propuestas de nuevos proyectos.
- Mejorar la usabilidad de las plataformas asociadas al Registro Social de Hogares, tanto para usuarios municipales como ciudadanos.
- Continuar con la administración de las mantenciones y mejoras evolutivas en Analista Digital de Información Social (ADIS).
- Promover el uso de la plataforma ADIS a través de capacitaciones, charlas u otros medios que permitan mejorar la información que obtienen los usuarios de la plataforma.
- Asegurar la continuidad de los sistemas computacionales críticos en los servicios ofrecidos a los ciudadanos, relativos al Registro Social de Hogares.

Departamento de Operaciones

Como Departamento de Operaciones nos encontramos en la búsqueda constante de mejoras al instrumento de focalización, en este sentido, para el periodo 2020 – 2022 nos proponemos:

- Fortalecer la actual implementación del Registro Social de Hogares por medio de mecanismos que permitan agilizar los procedimientos para la tramitación de las solicitudes, automatizando aquellas que no requieran mayor intervención por parte del Ejecutor, así como también minimizando los tiempos para la revisión cuando la solicitud deba ser tramitada por el respectivo ejecutor.
- Para este periodo, se trabajará para que ChileAtiende se convierta en un Ejecutor del RSH en todas las sucursales del país. En este sentido, se realizará un proceso de monitoreo y supervisión constante de los procesos involucrados para evitar problemáticas relacionadas con la implementación de este nuevo ejecutor del Registro.
- Mantenimiento y actualización del Centro de Aprendizaje RSH de la División de Focalización, diseñando y adaptando los contenidos para los distintos ejecutores que realizan tareas relacionadas con la gestión y tramitación del Registro.
- Se propone mejorar los procesos vinculados a la realización de visitas domiciliarias reconvirtiéndolas hacia tareas de supervisión.
- Revisión de los protocolos como un proceso continuo en pro de la mejora de los procedimientos y orientaciones relacionadas con la gestión y tramitación del Registro Social de Hogares. Lo anterior, con la finalidad de que el instrumento se implemente adecuadamente a nivel nacional por parte de los ejecutores.
- En el Registro Nacional de Encuestadores (RNE) mantener el porcentaje de aprobación por sobre el 90% en el Proceso de Acreditación Nacional, tal como ha sido durante estos 3 años.
- En el proceso de acreditación nacional del año 2021 para el Registro Nacional de Encuestadores (RNE), se estima incorporar a los ejecutivos de ChileAtiende acreditados durante el año 2020 y también a los funcionarios de las gobernaciones y *Call Center* para que se encuentren acreditados como intermediadores de información del Registro. Lo anterior, implicaría un aumento de 1.000 participantes aproximadamente, lo que corresponde a unos 40% más de acreditados a nivel nacional.
- Durante el año 2020, la plataforma RNE se actualizó y ahora es parte del Centro de Aprendizaje RSH de la División de Focalización. Por lo anterior, durante el 2021 se hará monitoreo del funcionamiento de esta plataforma por medio de los diferentes programas habilitados (RNE, RSH, ADIS, FIBE y Supervisión), y se incorporarán ajustes y/o nuevos desarrollos conforme a los requerimientos de estos nuevos programas y de los diferentes administradores del sitio.
- Implementar cursos de capacitación y reforzamiento de los distintos aspectos que caracterizan el RSH, con el objetivo de mejorar los procesos formativos que desarrolla el Departamento de Operaciones y la División de Focalización, incorporando certificados de participación en cada uno de estos cursos, con el propósito de fortalecer el conocimiento de los encuestadores e intermediadores de información del Registro.
- Mejorar de forma continua los procesos de Capacitación y Asistencia Técnica a los ejecutores del Registro Social de Hogares, mediante la implementación de nuevas metodologías de aprendizaje y potenciando el uso de tecnologías remotas, con la finalidad de mejorar la calidad de tramitación de solicitudes del Registro Social de Hogares.
- Evaluar el sistema de metas de gestión Regional RSH implementado durante los últimos 2 años, esto con la finalidad de identificar espacios de mejoras que permitan fortalecer un sistema de indicadores capaces de medir e impulsar la gestión que realizan los equipos ejecutores del RSH.
- Implementar un sistema de monitoreo y acompañamiento para la gestión a partir del sistema de metas, que permita el seguimiento oportuno de las desviaciones y el apoyo constante para la mejora y el cumplimiento de los compromisos de metas establecidas para cada año.
- Incorporar y profundizar los análisis y monitoreo de la ejecución presupuestaria municipal, con el objetivo de optimizar y garantizar una buena ejecución a nivel municipal.
- Profundizar en el análisis de los costos de gestión de los municipios, esto para poder realizar una mejor distribución presupuestaria que responda de forma objetiva a las necesidades de los municipios.
- Perfeccionar el análisis de rendiciones de los Convenios de Transferencia de Recursos a los Ejecutores para poder tener una visión más clara de la distribución de gasto de los municipios. Mejorar el monitoreo de los actos administrativos incorporando sistemas integrados de seguimiento continuo.
- Monitorear y realizar levantamiento de requerimientos y nuevas funcionalidades que optimicen las plataformas que utilizan los equipos ejecutores, con el objetivo de facilitar su gestión y poder responder adecuadamente a las contingencias.
- Incentivar el uso, tramitación y aprobación de solicitudes ingresadas por canal web.
- Potenciar el uso, monitoreo y mejora continua de la Mesa de Ayuda web y telefónica administrada por el Departamento, involucrando para este fin a los distintos actores que favorecen la entrega de respuestas oportunas y de calidad a sus usuarios.

- Avanzar en el diagnóstico de potenciales usuarios RSH en calidad de migrantes, en proceso de regularización de residencias, con el objetivo de captarlos e ingresarlos de forma oportuna al RSH.
- Continuar fortaleciendo el trabajo asociado al Registro de Personas en Situación de Calle en lo relativo a su identificación, monitoreo y caracterización.

Departamento Aseguramiento de la Información

Los principales desafíos para el período 2020-2022 del Departamento de Aseguramiento de la Información son los siguientes:

- Asegurar la continuidad y mejoramiento permanente de los sistemas informáticos actualmente implementados en la División.
- Fortalecer las funciones de aseguramiento y análisis de la información para entregar servicios de máxima confianza a los solicitantes de ésta.
- Aumentar el volumen de las direcciones únicas georreferenciadas del Registro Social de Hogares.
- Promover el uso de tecnología de la información en la División, ya sea con herramientas actualmente disponibles o con propuestas de nuevos proyectos.
- Mejorar la usabilidad de las plataformas asociadas al Registro Social de Hogares, tanto para usuarios municipales como ciudadanos.
- Continuar con la administración de las mantenciones y mejoras evolutivas en Analista Digital de Información Social (ADIS).
- Promover el uso de la plataforma ADIS a través de capacitaciones, charlas u otros medios que permitan mejorar la información que obtienen los usuarios de la plataforma.
- Asegurar la continuidad de los sistemas computacionales críticos en los servicios ofrecidos a los ciudadanos, relativos al Registro Social de Hogares.

Departamento de Supervisión

Los principales desafíos para el período 2020-2022 del Departamento de Supervisión son los siguientes:

- Acreditación de Supervisores: En el marco de actualización de procedimientos, instrumentos y plataformas de apoyo para la supervisión, es necesario contar con Supervisores/as acreditados para la gestión eficiente, teniendo como base información, conocimientos y criterios homologados y estandarizados para todos los supervisores del país.
- Actualización por supervisión: En el marco del proceso de revisión y búsqueda de mejoras al RSH, se implementará un procedimiento en las acciones de supervisión realizadas en terreno, consistente en la actualización de la información del Registro en los hogares sujetos a supervisión. Como apoyo se utilizará un módulo de la Plataforma RSH – Actualización por Supervisión - la cual entregará información del hogar a supervisar, el supervisor contrastará la información y si existen situaciones de desactualización se procederá a actualizar mediante el uso de Tablet, por lo tanto el supervisor realizará labores de encuestador y simultáneamente de supervisor.
- Planes de supervisión asociados al RSH: La Unidad de Estudios del Departamento considera dos líneas fundamentales de trabajo. La primera de ellas refiere a acciones de supervisión enfocadas en los datos y procedimientos asociados al Registro Social de Hogares. La segunda a la supervisión de datos y procedimientos relativos a la Ficha Básica de Emergencia (FIBE).
- Planes de supervisión enfocados en procedimientos municipales: Este tipo de planes apunta al resguardo del adecuado tratamiento de la información por parte de los Ejecutores, actores claves en el funcionamiento del sistema:
- Planes de Revisión Documental: estos planes tienen por objetivo evaluar la adecuada tramitación, específicamente, en lo referente a la documentación que debe acompañar la aprobación de una solicitud de modificación de datos en el RSH. Se ha planificado la ejecución de planes durante el año 2021, al menos uno en cada semestre del periodo.
- Plan Custodia: este plan busca identificar el grado de cumplimiento de la normativa asociada al resguardo de los datos contenidos en el Registro Social de Hogares (RSH) en su formato físico (documentos). Se pretende realizar una versión de este plan durante el año 2021.
- Plan Claves: este plan busca identificar el grado de cumplimiento de la normativa asociada al resguardo de los datos contenidos en el Registro Social de Hogares (RSH) en su formato digital (acceso a la plataforma informática que contiene los datos del RSH).
- Plan Actualización Automática: Ejecutar supervisión de Solicitudes aprobadas automáticamente en periodo de excepción. Durante el año 2020 se supervisa primera cohorte, durante año 2021 se estima supervisar cohortes pendientes.

- Manual de Supervisión: Actualizar los contenidos procedimentales del Manual de Supervisión (herramienta que consigna y guía las acciones realizadas por el Departamento).
- Implementar nuevos instrumentos: El año 2020 se planifica implementar en terreno las modificaciones realizadas al instrumental vigente. Tanto las Actas de Supervisión como el Formulario de Supervisión de Datos. De igual manera, se proyecta la aprobación de las modificaciones propuestas al Manual de Supervisión, en lo que respecta el trabajo específico de la Unidad de Supervisión.

Unidad Sistema Integrado de Catastro Social en Emergencias

Los principales desafíos para el período 2020-2022 de la Unidad Sistema Integrado de Catastro Social en Emergencias son los siguientes:

- Ficha Básica de Emergencia (FIBE): Se propone implementar el uso a nivel nacional de la nueva Ficha Básica de Emergencia en reemplazo de la anterior, que elimina la auto declaración en la apreciación del daño, incorpora preguntas técnicas de salud y de redes y participación, en coordinación con las distintas Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia y todos los Municipios, distribuyendo los nuevos formularios, retirando los antiguos y capacitando en el uso del nuevo instrumento.
- Ficha Básica de Emergencia Hídrica (FIBEH): Se busca implementar el uso a nivel nacional de la nueva Ficha Básica de Emergencia Hídrica, que recoge información respecto de las necesidades, uso, abastecimiento y almacenamiento del recurso hídrico, en coordinación con las distintas Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia y todos los Municipios, distribuyendo los nuevos formularios y capacitando en el uso del nuevo instrumento. Este instrumento tendrá una vigencia de 12 meses, con posibilidad de actualización directa por parte del ciudadano.
- Ficha Básica de Emergencia Digital (FIBED): Se plantea potenciar la aplicación de la Ficha auto reportada a través de una plataforma digital, con utilización de la Clave Única como medida de validación de identificación digital, la que será utilizada en emergencias especiales como pandemias, grandes terremotos y desastres naturales. El proyecto considera la validación de la información reportada a través de bases administrativas, y el desarrollo de nuevas preguntas, las que serán habilitadas a través de módulos de información dependiendo de cada tipo de emergencia.
- Transformación digital e implementación del nuevo Sistema de Información Social en Emergencias (SISE): Desarrollo de una nueva plataforma, la que reemplazará la antigua Plataforma FIBE, que alojará el Sistema de Información Social en Emergencias. Este nuevo soporte, no solo tendrá una nueva imagen y mayor usabilidad, sino también permitirá mayor gestión de la información, soportará las nuevas FIBE, FIBEH y FIBED, entregará reportes automatizados y en tiempo real, y permitirá la coordinación de la oferta en emergencias.
- Coordinación y Gestión de Oferta en Emergencias: El proyecto busca coordinar y gestionar a todas las instituciones, servicios o entidades públicas, en la entrega de beneficios sociales a la ciudadanía producto de una emergencia, a través de la Plataforma SISE, donde se realizará la entrega de información de la FIBE, fundamental para la toma de decisiones, y la asignación de beneficios por parte de cada organismo. Asimismo, se impulsará una Red de Información Social en Emergencias (RISE), donde todas las instituciones, servicios o entidades participantes pondrán a disposición bases administrativas al SISE, que faciliten la validación de la información y correcta focalización.
- Marco de SENDAI para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030: Potenciar el cumplimiento del Marco de SENDAI 2015-2030, a través de la sustitución del actual enfoque de gestión del desastre, por el de la prevención y gestión del riesgo de desastres. Para el cumplimiento de esto, en nuestro rol de Subsecretaría de Servicios Sociales, se buscará fortalecer la incorporación en los gobiernos locales y regionales de acciones preventivas y de preparación ante posibles emergencias.

4.7 Comisionado Indígena

Los desafíos para el periodo 2019 – 2022 son los siguientes:

1. Continuación de la tramitación legislativa de los Proyectos de Ley que crea el Ministerio de Pueblos Indígenas y el Consejo Nacional y los Consejos de Pueblos Indígenas.
2. Seguimiento a la tramitación de la iniciativa legislativa que reserva escaños a los pueblos indígenas en el proceso constituyente general.
3. Ejecución del proceso de Consulta Indígena relativa a la modificación de los artículos 13 y 14 de la Ley Pascua (Ley N° 16.441)
4. Seguimiento al Principio 2 del Acuerdo por el Desarrollo y la Paz en La Araucanía: seguimiento y apoyo en la gestión para el cumplimiento de cada uno de los compromisos.

4.8 Sistema Elige Vivir Sano

Fortalecer la institucionalidad de la Secretaría Elige Vivir Sano del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Fortalecer el Sistema Intersectorial a nivel nacional

Se ha puesto en evidencia la necesidad de construir un protocolo validado de funcionamiento, procesos y coordinación intersectorial del Sistema Elige Vivir Sano. Este deberá incluir la especificación de canales de comunicación con las distintas entidades del intersector; operacionalización de los criterios y requisitos formales de incorporación de las políticas, planes y programas al Sistema Elige Vivir Sano; y aspectos formales de materialización de alianzas con el intersector, entre otros temas. Además, se estima necesario fortalecer el rol coordinador intersectorial de la Secretaría Elige Vivir Sano. Esto, a través de su empoderamiento para que pueda participar de manera activa en las grandes discusiones sectoriales, asociadas a los tópicos vinculados al Sistema, de modo de asegurar coherencia.

Difusión, participación territorial y fortalecimiento del Sistema Elige Vivir Sano a nivel regional

Se sugiere generar comunicacionalmente una denominación transversal del nombre Elige Vivir Sano a todo nivel, como por ejemplo Chile Elige Vivir Sano, Tu Municipio Elige Vivir Sano, Escuelas Elige Vivir Sano, Plazas Elige Vivir Sano, entre otras, para no poner el énfasis sólo en la responsabilidad individual e incluir a todos los actores en el rol de construir entornos saludables. Además, se deben fortalecer los equipos regionales de Elige Vivir Sano contando con un representante del Sistema en el territorio, además de establecer instancias participativas con las regiones para definir, por ejemplo, los criterios de asignación de recursos y propuestas de nuevas políticas, planes y programas para que el quehacer del Sistema Elige Vivir Sano tenga mayor pertinencia local.

Durante 2020 y a través de la creación de su comisión técnica regional, la Secretaría Elige Vivir Sano ha ejecutado proyectos a nivel regional, entre los que destacan: activaciones para entornos escolares, comunitarios y laborales; impresiones de material educativo (parte de la Iniciativa Vida Saludable en Casa); huertos urbanos para aumentar la disponibilidad de alimentos saludables de la población urbana; entrega de kits deportivos EVS; apoyo a comedores solidarios con proyectos de entrega de alimentos saludables y jornadas técnicas de capacitación en manipulación de alimentos y uso de desperdicios.

Fortalecer el Sistema Elige Vivir Sano a nivel Internacional

Año Internacional de las Frutas y Verduras 2021.

En 2017 el Ministerio de Agricultura de Chile propuso a la FAO la conmemoración del Año Internacional de las Frutas y Verduras (AIFV) en 2026, iniciativa que -en octubre de 2018- fue endosada y ratificada por FAO y Naciones Unidas para el año 2021.

Dado el liderazgo del país en políticas alimentarias y el aumento de la prevalencia de obesidad y el bajo consumo de frutas y verduras, especialmente en los sectores más vulnerables de la población, Chile asumió el compromiso y desafío de liderar el Comité Internacional para la organización del AIFV 2021 a través de la Secretaría EVS y entre sus compromisos está el financiamiento de actividades nacionales en 2020 y 2021, a través de un convenio con FAO Chile y la creación de un comité nacional.

Convenio FAO Chile y EVS:

En el marco del AIFV se firmó un convenio con FAO Chile para el desarrollo de actividades y apoyo en el diseño e implementación de acciones para el Año Internacional de las Frutas y Verduras 2021. Este convenio contempla el desarrollo de 4 actividades y productos:

1. Evaluación de intervención de promoción al consumo de frutas y verduras en población vulnerable
2. Intervención de apoyo a la agricultura familiar campesina y fomento de circuitos cortos de comercialización
3. Workshop internacional de frutas y verduras y desarrollo de policy brief con evidencia sobre políticas públicas en la materia
4. Campaña de concientización y educación sobre el consumo de frutas y verduras y la pérdida y desperdicio de alimentos.

Comité Nacional

Instancia de coordinación nacional para la correcta organización de las actividades correspondientes y aquellas acciones del intersector para dar cumplimiento de los objetivos del AIFV. Tiene por objetivo consolidar la posición de Chile al respecto y de cara al Comité Internacional (ISC). Actualmente participan EVS, 5 al día, MINAGRI, MINSAL, entre otros.

World Obesity Federation

La World Obesity Federation (WOF) es la única organización global que se dedica exclusivamente a abordar la obesidad y cuenta entre sus miembros a comunidades científicas, médicas e investigadoras de más de 50 asociaciones regionales y nacionales. Luego de contribuir al policy brief del WOF sobre obesidad infantil, EVS fue seleccionado como expositor para la serie de reuniones convocadas por el WOF sobre *Stakeholders in Childhood Obesity*. WOF ha solicitado la colaboración de EVS nuevamente en la redacción de un capítulo de un nuevo libro sobre las políticas de prevención y tratamiento de la obesidad.

Promover mejores políticas, planes y programas del Sistema Elige Vivir Sano

Se debe incluir un enfoque de equidad, con el propósito de otorgar asistencia a las poblaciones más vulnerables y reducir las brechas en distintos grupos de la población, en base a los determinantes sociales de la salud. Este énfasis en la equidad es esencial para lograr una población sana ya que existen diferencias marcadas en los patrones de alimentación y la incidencia de enfermedades no transmisibles según nivel socioeconómico o zona geográfica de residencia, entre otros factores.

También se debe incorporar un enfoque de género que trascienda la caracterización de determinantes biológicas y considere factores sociales y culturales como también la identificación y análisis de las desigualdades que surgen por pertenecer a un sexo u otro. Otro enfoque clave es en el ciclo de vida para asegurar que las políticas públicas lleguen a toda la población, desde los recién nacidos hasta las personas mayores, incluyendo a embarazadas, nodrizas y personas con necesidades especiales.

Se estima necesario, por tanto, construir una estrategia nacional del Sistema Elige Vivir Sano, en conjunto con las instituciones participantes, que provea de lineamientos intersectoriales para el desarrollo de políticas, planes y programas con objetivos comunes. Esto, además de instaurar conceptos de “una salud” y “salud en todas las políticas” en el Sistema Elige Vivir Sano.

Falta, además, generar y diseminar normas claras de interacción con grandes industrias de alimentos y farmacéuticas, entre otras, para incluir mayor transparencia con las políticas, planes y programas en el aparato gubernamental.

Dados los efectos de la pandemia por COVID-19, se realizaron modificaciones y ajustes en las políticas, planes y programas que forman parte de la Oferta Pública EVS para el año 2020, incluyéndose en dicho informe aquellas que mantuvieron continuidad en su ejecución.

Ejecución de proyectos de innovación pública

• Programa de Alimentos Ancestrales Saludables

Este programa, desarrollado en conjunto entre EVS e INDAP, tiene como objetivo rescatar, poner en valor y acercar a toda la población los productos y preparaciones tradicionales saludables típicamente usadas en la cocina de pueblos originarios, a través de la creación de un sello especial para productos ancestrales, fomentando la incorporación de los productos certificados con el sello a los distintos canales de comercialización, con el apoyo de los programas de Fomento productivo de INDAP. Además, se espera visibilizar los productos ancestrales de nuestro sistema alimentario tradicional a través de “Foto Relatos” de los productores y las productoras cuyos productos son certificados con este sello.

El lanzamiento del programa fue encabezado por el Presidente Sebastián Piñera el 11 de noviembre de 2020 en la comuna de Santa Juana en la región del Biobío.

• Activaciones EVS

Con esta iniciativa se da cumplimiento al artículo 4° de la ley 20.670, cuyo propósito es fomentar la alimentación saludable, promover prácticas deportivas, de desarrollo familiar, recreación y manejo del tiempo libre y de autocuidado.

El objetivo de estas actividades presenciales o virtuales es promover la salud a través de la creación de entornos familiares, escolares, comunitarios y laborales más saludables, en comunas vulnerables. En el contexto de pandemia se creó la Iniciativa Vida Saludable en Casa, la cual con videos de ejercicios para todas las edades y de recetas saludables, llegó a un total de 2,5 millones de visualizaciones en menos de dos meses, constituyendo un apoyo fundamental a las familias en sus hogares.

• Centro Tecnológico para la Innovación Alimentaria

El Centro Tecnológico para la Innovación Alimentaria (CeTA) es una corporación público-privada, sin fines de lucro, que trabaja para duplicar las exportaciones alimentarias de Chile al 2030 y apoyar la incorporación del país en mercados modernos, internacionales.

Elige Vivir Sano participa y expone en el consejo consultivo de CeTA una vez al mes para discutir convenios de innovación alimentaria con CORFO y el Banco de Alimentos de Lo Valledor.

• Comunicación Social

1. Programación de EVS en TV Educa Chile, a través de programas para niños y niñas de entre 5 y 10 años de duración promedio de 8 minutos enfocados en tres áreas: educación física, educación alimentaria y bienestar emocional, para ser emitidas en el canal TV Educa Chile y en la página web y YouTube de Elige Vivir Sano. Desde agosto 2020 están al aire los programas MiniAtletas (educación física) y Yoga Entrete (bienestar emocional) y pronto se sumara a la parrilla programática el programa de educación alimentaria Cocinando Aprendo.
2. Vida Saludable en Casa: Iniciativa para apoyar a las familias durante la pandemia con material educativo disponible en línea e impreso sobre la alimentación saludable, actividad física y bienestar emocional. Se produce y actualiza el material todas las semanas. A la fecha se han publicado más de 80 videos y 80 gráficas con ideas de actividad física y yoga, cocina saludable y económica y con pocos ingredientes, 4 recetarios y 11 distintas guías de recomendaciones. Incluye material para personas mayores, niños y niñas y adolescentes y la población general.

• Proyecto Entrega de Alimentación Saludable a Ollas Comunes.

La Secretaría EVS logró la adjudicación de \$500 millones del Fondo para Organizaciones de la Sociedad Civil, que tiene por objetivo la entrega de alimentación saludable a ollas comunes para contribuir a la seguridad alimentaria de la población más vulnerable y más afectada durante la pandemia por COVID-19. El proyecto está en desarrollo y se trabaja junto a la Corporación Red de Alimentos.

• Programa Piloto de Promoción de Consumo de Agua en Escolares.

Busca fomentar el consumo de agua en escolares beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar de Junaeb de las regiones de Atacama, O'Higgins y Metropolitana, a través de la distribución de 26.183 botellas reutilizables y la entrega de material educativo a las familias de los beneficiarios.

Se alcanzó una cobertura de 132 establecimientos educacionales en las siguientes comunas del país: Chañaral, Freirina, Caldera, San Pedro, María Pinto, Lo Espejo, Santa Cruz, Marchihue, Malloa y Mostazal. Adicionalmente, se encuentra en etapa de licitación el estudio de diseño y evaluación de dicho proyecto que se espera ejecutar durante el primer semestre de 2021.

• Pedidos Sanos con PedidosYa

Iniciativa piloto que contempla una alianza con PedidosYa para llevar la feria a la casa y fomentar la venta de productos saludables de *dark stores*, que son centros de distribución dedicados exclusivamente a la venta en línea. Hoy en día tiene ferias colaborando en Copiapó, Temuco y la Región Metropolitana en las comunas de Santiago Centro, Ñuñoa, Vitacura, y Las Condes. Se han realizado 17.316 pedidos desde el lanzamiento en abril hasta principios de noviembre y hay seis *dark stores* funcionando con cinco más por abrir en los próximos meses.

• Fondo 2020 COVID-19

Se trata de un proyecto desarrollado por EVS y la Fundación para el Emprendimiento (FUDE) de la Universidad de Santiago de Chile, con el apoyo de la Corporación Observatorio del Mercado Alimentario (CODEMA) que

tiene por objetivo desarrollar estrategias que fomenten y apoyen el abastecimiento de alimentación saludable en modalidad a distancia.

Esta iniciativa busca facilitar a las ferias libres la distribución de alimentos saludables como frutas, verduras y legumbres para asegurar la cadena de suministro y la disponibilidad de alimentos saludables, inocuos y frescos para la población más afectada durante la pandemia, a través de una plataforma digital y un modelo de comercialización, el que se espera lanzar durante el mes de diciembre-enero 2020.

- **Una Comunidad un feriante**

Proyecto desarrollado en conjunto con el Ministerio de Agricultura y la Asociación de Ferias libres para poner a disposición de los vecinos de las distintas comunas del país, un listado de coordinadores de feriantes a los cuales las familias pueden llamar y coordinar su instalación en su barrio.

4.0 Entrega de material educativo a través de farmacias independientes

Proyecto piloto desarrollado en conjunto con el Colegio de Químicos Farmacéuticos y Bioquímicos de Chile, que tiene como objetivo acercar la información sobre hábitos y estilos de vida saludables a la población. En octubre de 2020 se entregó material educativo de EVS a 10 farmacias de la Región Metropolitana, en las comunas de Providencia, Ñuñoa, Independencia y Peñalolén, para que sea entregado entre sus pacientes.

Anexo 1

Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N°20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social, Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2012 del Ministerio de Planificación, Decreto N°15, que aprueba reglamento del Artículo 4 de la Ley N°20.530, Ley N°21.090 que crea la Subsecretaría de la Niñez, modifica la Ley N°20.530, sobre Ministerio de Desarrollo Social, y modifica cuerpos legales que indica, y Ley N°21.150 que modifica Ley N°20.530 y crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Misión Institucional

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.

Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

Nr	Descripción
1	Protección Social
2	Integración Social
3	Emprendimiento
4	Desarrollo Comunitario- Familia-Pobreza
5	Inclusión Financiera
6	Soporte a la Gestión
7	Otros

Objetivos Ministeriales

Nr. Objetivo

- 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.
- 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

Nr. Objetivo	Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
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.	1, 2, 3, 5, 9, 10, 11, 12, 14	1,2
2 Promover una mejora continua de los instrumentos de caracterización socioeconómica y focalización vigentes, fortaleciendo la gestión, administración y supervisión de éstos, así como las acciones que permiten que estos sean conocidos, valorados y de fácil acceso y uso por parte de los(as) ciudadanos(as).	2, 6, 11, 14	2
3 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.	2, 4, 7, 8, 10, 13, 14	1,2

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

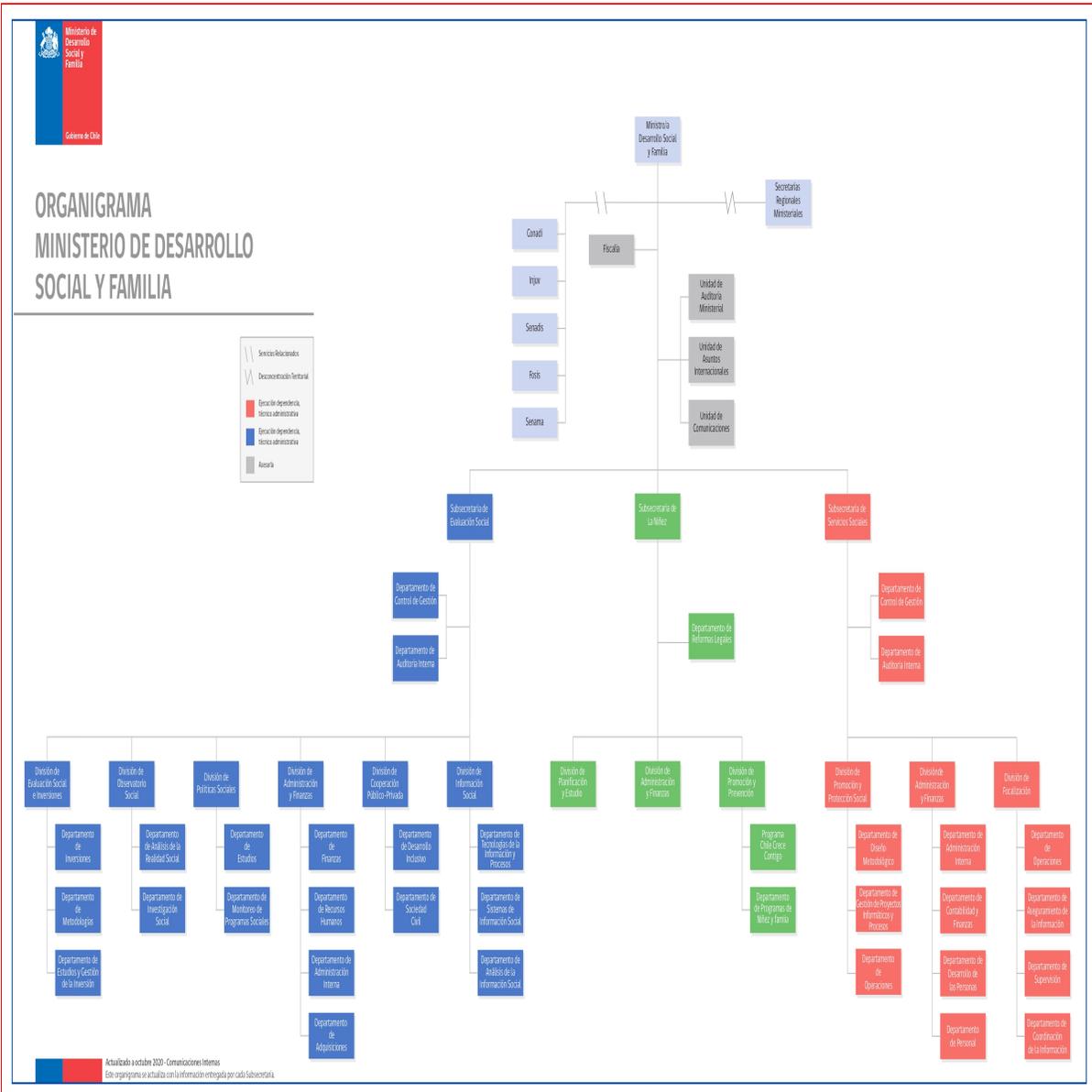
Nr. Producto	Descripción	Clientes
1 Sistema Intersectorial de Protección Social.	Modelo de gestión constituido por el conjunto de acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas intersectorialmente por distintos organismos del Estado, destinado a la población más vulnerable socioeconómicamente, y que requieran de una acción concertada de dichos organismos, considerando la incorporación de la variable género, según corresponda.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

2	Instrumentos de caracterización socioeconómica	Los instrumentos de caracterización a cargo de la Subsecretaría de Servicios Sociales, corresponden a dos líneas de acción: 1) Instrumento de caracterización socioeconómica de la población nacional, componente esencial del funcionamiento del Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales, el cual contempla dentro de sus procedimientos cuatro acciones: i) ingreso, ii) actualización, iii) la rectificación, y iv) complemento de información por parte de las familias; y 2) Instrumento de caracterización social en situaciones de emergencia, permite obtener información de las familias vulneradas y sus respectivas carencias a raíz de una determinada emergencia, permitiendo focalizar la oferta pública intersectorial en grupos prioritarios según nivel de afectación y características socioeconómicas.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
---	--	--	----------------------

Clientes / Beneficio / Usuarios

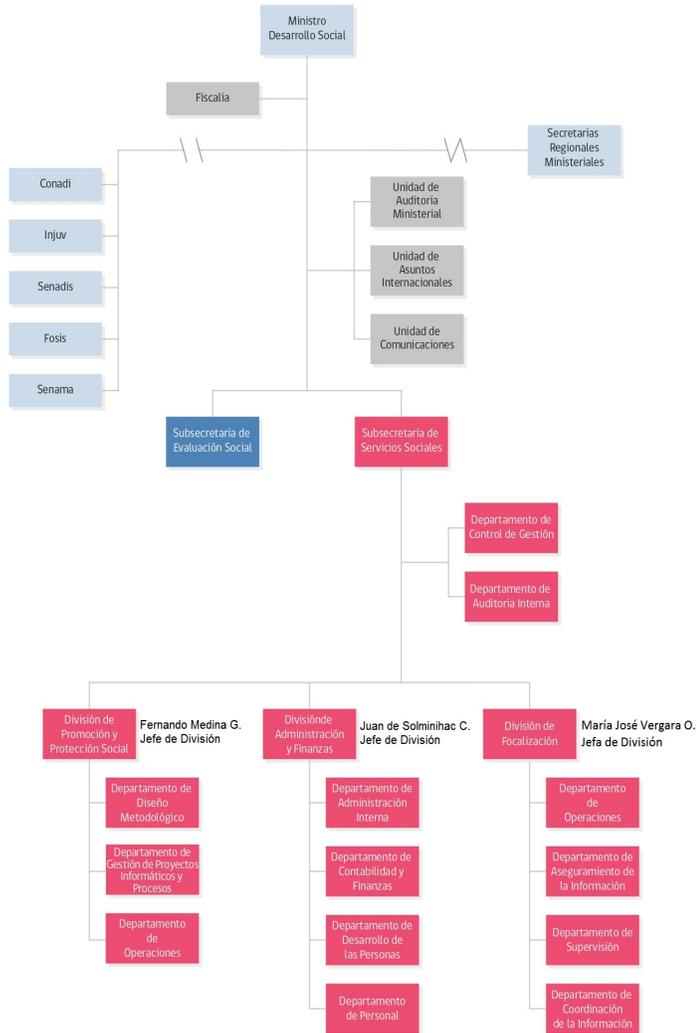
Nr.	Descripción	Cantidad
1	Personas Vulnerables	6.971.593
2	Presidencia de la República	1
3	Ministerios y Servicios Públicos	178
4	Intendencias	16
5	Gobiernos Regionales	16
6	Gobernaciones	54
7	Municipalidades	345
8	Congreso Nacional	1
9	Poder Judicial	1
10	Universidades Chilenas	52

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





ORGANIGRAMA SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES Ministerio de Desarrollo Social



Secretaría Ejecutiva del Sistema Elije Vivir Sano, definida en Art N°3 y N°12 de la ley N° 20.670.

Red Clase Media Protegida, corresponde a un programa presupuestario creado en la ley N° 21.125 de presupuestos del sector público del año 2019, y que se ha venido ejecutando desde esa fecha. La Secretaría Ejecutiva de la Red Clase Media, esta creada a nivel del reglamento (Art N°7) según el DS N°8, de 2019 de MIDESO.

Unidad Nacional de Consulta y Participación Indígena, creada mediante Resolución Exenta N°0587/2014.

c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Ministra de Desarrollo Social y Familia	Karla Rubilar Barahona
Subsecretario de Servicios Sociales	Sebastián Villarreal Bardet
Jefe División de Promoción y Protección Social	Fernando Medina Gatica
Jefa División de Focalización	María José Vergara Ortúzar
Jefe División de Administración y Finanzas	Juan de Solminihac Castro
Seremi de la Región de Arica y Parinacota	Macarena Vargas Pampaloni
Seremi de la Región de Tarapacá	Katherine Aliaga Araya
Seremi de la Región de Antofagasta	Patricio Martínez Quinzacara
Seremi de la Región de Atacama	Luis Morales Vergara
Seremi de la Región de Coquimbo	Marcelo Telias Ortiz
Seremi de la Región de Valparaíso	Ricardo Figueroa Ayala
Seremi de la Región Metropolitana	Catherine Rodríguez Astudillo
Seremi de la Región de O'Higgins	Mónica Toro Toro
Seremi de la Región del Maule	Felipe Valdovinos Rodríguez
Seremi de la Región de Ñuble	Doris Osses Zapata
Seremi de la Región del Biobío	Alberto Moraga Kiel
Seremi de la Región de La Araucanía	Rodrigo Carrasco Junge
Seremi de la Región de Los Ríos	Ann Hunter Gutiérrez
Seremi de la Región de Los Lagos	Soraya Said Teuber
Seremi de la Región de Aysén	Marcelo Jélvez Cárdenas
Seremi de la Región de Magallanes	Liz Casanueva Méndez

Anexo 4

Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

Resultado Global año 2019 : 100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de solicitudes virtuales vinculadas a productos estratégicos, efectuadas por ciudadanos/as en el año t, que se responden hasta en 10 días hábiles, respecto al total de solicitudes virtuales recibidas en el año t.

Producto Estratégico

None

Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ total solicitudes virtuales vinculadas a productos estratégicos, efectuadas por ciudadanos/as en el año t, que se responden hasta en 10 días hábiles} / N^{\circ} \text{ total de solicitudes virtuales recibidas el año t, mediante el Sistema de Registro de Atención Ci})$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de adultos mayores incorporados al Programa Eje que cuentan con plan de intervención elaborado en el año t, para la convocatoria iniciada en el año t-1.

Producto Estratégico

Sistema Intersectorial de Protección Social.
 - Ingreso Ético Familiar y Sistema Chile Solidario

Fórmula del Indicador

$(\text{Número de Adultos Mayores ingresados al Componente Eje con plan de intervención elaborado en el año t} / \text{Número total de adultos mayores que ingresan al Componente Eje en la Convocatoria iniciada en el año t-1}) * 100$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	100,00	100,00	98,00	97,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de personas en situación de calle que recibe prestaciones entregadas en el Plan de Invierno, en el año t, en relación al N° de personas en situación de calle identificadas en el año t -1.

Producto Estratégico

Sistema Intersectorial de Protección Social.
 - Oficina Nacional de Calle.

Fórmula del Indicador

$(\text{Número de personas en situación de calle que recibe prestaciones entregadas en el Plan de Invierno en el año t} / N^{\circ} \text{ de personas en situación de calle identificadas en el año t -1}) * 100$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	130,00	126,00	104,00	95,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de soluciones de habitabilidad implementadas en el año t, respecto de las Soluciones de Habitabilidad Propuestas por los ejecutores en los Proyectos de Intervención Comunal de la Convocatoria del año t-1.

Producto Estratégico

Sistema Intersectorial de Protección Social.
 - Ingreso Ético Familiar y Sistema Chile Solidario

Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ de soluciones de habitabilidad implementadas en el año t} / N^{\circ} \text{ de soluciones de habitabilidad propuestas por los ejecutores en los Proyectos de Intervención Comunal de la convocatoria del año t-1}) * 100$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	92,00	98,00	97,00	90,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Usuarios del Programa Calle que permanecen en estado activo al menos 9 meses durante el año t

Producto Estratégico

Sistema Intersectorial de Protección Social.

Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ de usuarios del Programa Calle de la convocatoria t-1 que permanecen en estado activo a diciembre del año t} / N^{\circ} \text{ de usuarios del Programa Calle de la convocatoria t-1 que firmaron su plan de intervención hasta el 31 de Marzo del año t}) * 100$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	90,00	83,00	94,00	84,00	100,00 %

Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Estado de los compromisos

Compromiso	Estado
Lanzar el Programa Clase Media Protegida	Terminado
Crear Política Nacional de NNA en situación de calle	En Proceso
Firmar del convenio de priorización en la oferta de protección social	En Proceso
Lanzar campañas comunicacionales que promuevan que los padres y cuidadores soliciten ayuda y orientación	Terminado
Nueva Ley que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (Ley N° 21150)	Terminado
Reimpulsar el Programa Elige Vivir Sano a través de la creación del Observatorio Elige Vivir Sano	En Proceso
Relanzar el Sistema Elige Vivir Sano	Terminado
Crear el App Social que permita a cada hogar conocer los beneficios que actualmente recibe y los programas a los que podría tener acceso	En Proceso
Crear la Cuenta RUT Social, plataforma única de pago de todos los beneficios sociales que entrega el Estado	Terminado
Implementar la Plataforma de Datos y Programas Sociales que incorpore la base de datos faltantes para realizar monitoreo	En Proceso
Nuevo PDL Ingreso Ético Familiar 2 0	En Proceso
Crear e implementar el Programa Código Azul	Terminado
Crear e implementar el Programa Código Rojo	No Iniciado
Crear el Programa Vivienda Primero como primer paso para salir de la situación de calle	En Proceso
Duplicar la cobertura del Plan Invierno	Terminado
Instalar un sistema integrado de servicios que promueva la superación de la situación de calle	En Proceso
Liderar una alianza latinoamericana para la erradicación del sinhogarismo en nuestra región	En Proceso
Proyecto de Ley que crea Clase Media Protegida (Boletín N° 12661-31)	En Tramitación
Promover la alimentación saludable propia de los pueblos indígenas a través del Sistema Elige Vivir Sano	En Proceso

Anexo 6 Evaluaciones

No aplica a este Servicio

Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	4	40,00%	40,00%
Gestión Eficaz	4	40,00%	40,00%
Eficiencia Institucional	3	20,00%	20,00%
Total		100,00%	100,00%

Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Calidad de los Servicios				40,00%	40,00%
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	100%	100.00%	100.00%	10.00%	10.00%
Porcentaje de solicitudes virtuales vinculadas a productos estratégicos, efectuadas por ciudadanos/as en el año t, que se responden hasta en 10 días hábiles, respecto al total de solicitudes virtuales recibidas en el año t.	99%	100.00%	101.01%	15.00%	15.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	25%	25.00%	100.00%	10.00%	10.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	24.00 días	Cumple	5.00%	5.00%
Gestión Eficaz				40,00%	40,00%
Porcentaje de adultos mayores incorporados al Programa Eje que cuentan con plan de intervención elaborado en el año t, para la convocatoria iniciada en el año t-1.	97%	98.00%	101.03%	25.00%	25.00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	54%	54.00%	100.00%	5.00%	5.00%

Usuarios del Programa Calle que permanecen en estado activo al menos 9 meses durante el año t	84%	94.00%	111.90%	5.00%	5.00%
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	100.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Eficiencia Institucional				20,00%	20,00%
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	96.00%	104.17%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	13%	6.00%	216.67%	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	34.41 kWh/m2	Cumple	10.00%	10.00%

Porcentaje de Cumplimiento Global 100%

Porcentaje de incremento por desempeño institucional 7.6%

Porcentaje del bono 100%

Notas explicativas

Anexo 8

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

Cuadro 11 - Cumplimiento de Desempeño Colectivo años 2018 - 2019

N°	Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Número de Metas Comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
1	2018	Apoyo Institucional	29	5	100%	8%
2	2018	Promoción y Protección Social	95	8	100%	8%
3	2018	Focalización	35	4	100%	8%
4	2018	Administración y Finanzas	104	8	100%	8%
5	2018	Arica-Painacota	26	7	100%	8%
6	2018	Tarapacá	22	9	99%	8%
7	2018	Antofagast	20	8	99%	8%
8	2018	Atacama	29	8	100%	8%
9	2018	Coquimbo	37	8	100%	8%
10	2018	Valparaiso	55	8	100%	8%
11	2018	Metropolitana	60	9	99%	8%
12	2018	O'Higgins	30	8	97%	8%
13	2018	Maule	37	6	99%	8%
14	2018	BioBio	50	9	100%	8%
15	2018	Araucanía	36	7	98%	8%
16	2018	Los RiosLagos	36	10	100%	8%
17	2018	Los Lagos	32	10	99%	8%
18	2018	Aysen	30	9	100%	8%
19	2018	Magallanes	35	8	100%	8%
20	2019	Apoyo Institucional	28	5	100%	8%
21	2019	Promoción y protección Social	88	7	94%	8%
22	2019	Focalización	36	3	100%	8%
23	2019	Administración y Finanzas	101	9	100%	8%
24	2019	Arica-Parinacota	24	6	100%	8%
25	2019	Tarapacá	21	7	100%	8%
26	2019	Antofagasta	21	6	100%	8%
27	2019	Atacama	29	7	100%	8%
28	2019	Coquimno	38	7	90%	8%
29	2019	Valparaíso	57	7	96%	8%
30	2019	Metropolitana	61	7	99%	8%
31	2019	O'Higgins	29	6	97%	8%

32	2019	Maule	37	8	99%	8%
33	2019	Ñuble	21	6	94%	8%
34	2019	Biobio	49	6	98%	8%
35	2019	Araucanía	36	6	100%	8%
36	2019	Los Ríos	35	6	98%	8%
37	2019	Los Lagos	32	9	100%	8%
38	2019	Aysén	31	9	98%	8%
39	2019	Magallanes	36	8	100%	8%

Resumen

Monto a Pagar (pesos \$)

\$ 1.034.387.000

Monto promedio por persona (pesos \$)

\$ 1.270.745

% del gasto total en subtítulo 21

5 %

Anexo 9

Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

Resultados

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género

Género 2018

Durante el 2018, la Subsecretaría de Servicios Sociales tuvo los siguientes compromisos, los cuales fueron cumplidos en un 100%

- Diseño y/o actualización del Informe de Diagnóstico 2017 de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género en los productos estratégicos de la Subsecretaría de Servicios Sociales.
- Porcentaje de mujeres egresadas del Programa Desarrollo de Competencias Laborales, provenientes del Programa Apoyo a la Dinámica Familiar.
- Porcentaje de mujeres que ingresan al Programa de Apoyo al Micro emprendimiento egresadas del Programa Desarrollo de Competencias Laborales con salida independiente (DCL)
- Porcentaje de mujeres gestantes y/o con hijos /as en situación de calle que desarrollan un plan de trabajo en los Centros Temporales para la superación (CTS) del Programa Noche Digna.
- Porcentaje de personas con servicio de atención domiciliaria
- Porcentaje de funcionarios/as a cargo de las temáticas de género capacitados.
- Incorporar en el Plan de Trabajo Regional (PTR) actividades que permitan abordar o trabajar inequidades, brechas o barreras de género identificadas por parte de los equipos regionales utilizando las Orientaciones Técnicas elaboradas el año 2017.
- Contar con (2) reportes técnicos al año sobre el comportamiento de la efectividad del pago del Bono Trabajo Mujer
- Incorporar en las Orientaciones Técnicas anexo Documento de Apoyo elaborado año 2017.
- Publicación y difusión de cápsula audiovisual con contenidos de prevención de estereotipos de género "A jugar sin Juzgar" en el sitio web de Chile Crece Contigo www.crececontigo.cl y en el canal YouTube [crececontigo](https://www.youtube.com/channel/UC...)
- Publicar en la web de Chile Crece Contigo dos entrevistas a especialistas con participación en vivo a través del formato Facebook live para fomentar la Paternidad Activa y Corresponsabilidad en la crianza de niños y niñas.
- Elaborar Protocolo para la Atención Diferida con perspectiva de género.

Género 2019

Durante el 2019, la Subsecretaría de Servicios Sociales tuvo los siguientes compromisos, los cuales fueron cumplidos en un 100%

- Diseño y/o actualización del Informe de Diagnóstico 2018 de indicadores de desempeño y/o actividades estratégicas que midan y/o aborden directamente inequidades, brechas y/o barreras de género (IBB) en los productos estratégicos de la Subsecretaría de Servicios Sociales.
 - Medir indicadores estratégicos diseñados en 2018
1. A lo menos el 10% (*) de las mujeres seleccionadas por el Programa de Apoyo al Microemprendimiento, son egresadas del Programa Desarrollo de Competencias Laborales (DCL) con salida independiente
 2. Al menos el 50% de las mujeres participantes de los Centros Temporales para la Superación (CTS) desarrollan un plan de trabajo.
 3. A lo menos el 80 % de personas cuenta con servicio de atención domiciliaria
 4. Capacitación a funcionarias/ios

5. Porcentaje de cobertura de capacitación en género y el ámbito de trabajo de funcionarios y funcionarias del Servicio

- Indicadores de desempeño y actividades estratégicas que midan IBB

1. Incorporar en el Plan de Trabajo Regional (PTR) actividades que permitan abordar o trabajar inequidades, brechas o barreras de género identificadas por parte de los equipos regionales utilizando las Orientaciones Técnicas vigentes para la temática de Género.
2. Contar con dos (2) reportes técnicos al año sobre el comportamiento de la efectividad del pago del Bono Trabajo Mujer
3. Propuesta de una herramienta audiovisual que entregue contenidos prácticos de apoyo en situaciones cotidianas en la crianza y cuidado de niños(as) desde el enfoque de equidad de género, dirigida a mujeres jóvenes embarazadas menores de 18 años, estudiantes hombres padres jóvenes menores de 18 años con hijo en gestación, madres y padres jóvenes estudiantes menores de 18 años.
4. Propuesta de una herramienta audiovisual con contenidos de paternidad activa y corresponsabilidad en la crianza y cuidado de niños(as) desde el enfoque de equidad de género dirigida a hombres jóvenes estudiantes padres menores de 18 años con hijo en gestación y padres jóvenes menores de 18 años.
5. Elaboración de documento que dé cuenta de las variables que afectan la habilitación laboral de las mujeres que participan del programa Desarrollo de Competencias Laborales (DCL) pertenecientes al Subsistemas Seguridades y Oportunidades
6. Formación a funcionarios y funcionarias de regiones para la respuesta a la Atención Diferida con perspectiva Género del Registro Social de Hogares
7. Manuales de Orientaciones Técnicas con incorporación de Protocolo para el acceso de la población trans, travesti y no binaria a los dispositivos de Centros Temporales para la Superación y Plan de Invierno.

Género 2020

Las medidas para el año 2020, se encuentran en proceso de implementación.

- Diagnóstico institucional de género.
 - Diseño e implementación del Protocolo y/o procedimiento en caso de maltrato, acoso sexual y/o acoso laboral con perspectiva de género.
 - Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado para actores claves de la Subsecretaría de Servicios Sociales.
 - Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos
1. Al menos el 50% de las mujeres participantes de los Centros Temporales para la Superación (CTS), que mantienen una asistencia regular al dispositivo, desarrollan un plan de trabajo.
 2. A lo menos el 70% de personas que tienen plan de cuidados y requieren del servicio de atención domiciliaria cuenta con éste.
 3. Contar con dos (2) reportes técnicos al año sobre el comportamiento de la efectividad del pago del Bono Trabajo Mujer
 4. Elaboración de Documento "Orientaciones Técnicas de Atención Presencial RSH en Municipios", con enfoque de género.
 5. Protocolos de acceso inclusivo a los dispositivos considerando la variable identidad de género para los Programas Calle Adultos y línea programática dirigida a NNASC.
 6. Capacitación mediante cápsula de video explicativa que facilite la incorporación de mujeres y personas trans en situación de calle en el Registro Social de Hogares Anexo Calle.
- 10.1 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo e incorporando análisis de género.

Anexo 10

Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019

Boletín

BOLETÍN N° 12.661-31

Descripción

Crea Red Integral de Protección Social

Objetivo

El objetivo del proyecto de ley es crear el sistema CMP y dotarlo de una institucionalidad mediante la cual este nuevo sistema de apoyo, protegerá y fortalecerá a la clase media, permitiendo a las familias acceder a un conjunto de beneficios para enfrentar aquellos eventos adversos o contingencias que pongan en riesgo su progreso y/o bienestar. El sistema CMP es un modelo de gestión intersectorial cuyo propósito es (i) coordinar intersectorialmente la oferta programática existente relacionada a eventos adversos que podrían conducir a personas, grupos o familias a una situación de vulnerabilidad; (ii) entregar información y orientación clara, oportuna y personalizada de ésta, y (iii) simplificar el acceso a la misma mediante la integración de trámites asociados a los diversos beneficios, el seguimiento de casos y garantizar el acceso al Sistema.

Fecha de Ingreso

2019-05-27

Estado de Tramitación

Segundo Trámite Constitucional

Beneficiarios Directos

Clase Media

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2019

N° de ley

21144

Fecha de Promulgación

2019-03-01

Fecha de entrada en Vigencia

2019-03-01

Materia

Modifica la ley N°19.828, que Crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor, para establecer el concepto de cuarta edad.

Anexo 11

Premios y Reconocimientos

Premio Nacional de Innovación (AVONNI)

Para el periodo 2019, el sistema Clase Media Protegida y su lógica de trabajo colaborativo fue premiado por el Premio Nacional de Innovación (AVONNI) en la categoría de mejor proyecto de innovación pública.