

Municipalidad de La Higuera Departamento Social	<b>PROTOCOLO DE INFORMACIÓN GESTIÓN DEPARTAMENTO SOCIAL.</b>	Enero 2019
--	--	------------

**Municipalidad de La Higuera**

**PROTOCOLO  
DE INFORMACION SOBRE  
GESTION  
DEPARTAMENTO SOCIAL  
MUNICIPALIDAD DE LA HIGUERA.**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Annitsa Inda Alfaro Cargo : Asistente Social, Encargada Depto. Social	Nombre: Cargo :	Nombre: Cargo :
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

## **1.- OBJETIVOS**

### **✓ Objetivos Generales:**

- ✓ Mejorar la información de las gestiones, prestaciones, programas sociales y/o servicios que entrega el Departamento Social a los usuarios de la comuna de La Higuera.
- ✓ Otorgar una atención de calidad y personalizada a todo usuario que acceda a las prestaciones entregadas por el Departamento Social de la Municipalidad de la Higuera.

### **✓ Objetivos Específicos:**

- ✓ Facilitar el acceso de la población a la información sobre el funcionamiento y servicios otorgados por el Departamento Social Municipal y Programas de Estado.
- ✓ Entregar información oportuna, clara, transparente y de calidad; orientando y brindando apoyo a todas las personas sin discriminación.
- ✓ Establecer coordinación con otras reparticiones públicas dentro y fuera del Sector Social, con el fin de optimizar la calidad de la atención a las personas.
- ✓ Promover el mejoramiento en cuanto al trato usuario, interviniendo en las áreas de amabilidad, empatía y oportunidad para todos.
- ✓ Promover la satisfacción usuaria y mejorar la percepción de los usuarios sobre nuestros servicios, conciliando sus expectativas con la posibilidad de darles satisfacción, a través del funcionamiento del Departamento Social Municipal.
- ✓ Entregar material informativo a los usuarios.

## **2.- FUNDAMENTO**

El presente manual de protocolo está dirigido a los funcionarios de las unidades y/o programas pertenecientes a nuestro departamento, funcionarios en general y usuarios de la Comuna acerca de las gestiones que se realizan dentro de éste. Quienes deben

conocerlo y aplicarlo, pretende ser de utilidad para desarrollar adecuadamente la atención, la eficiencia, orientación y resolución de las problemáticas que manifiesta el usuario. Además de dar a conocer la información de cada una de las prestaciones que entrega el Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de La Higuera.

Esta herramienta de trabajo clarificará los flujos de los procesos relativos a la atención de dichas unidades hacia los usuarios y el conocimiento de los procesos de gestión, lo que se traducirá en una mejora al trato usuario, un mayor grado de satisfacción y una población informada.

### **3.- ALCANCE**

Funcionarios pertenecientes al Departamento Social, a los diversos Departamentos que componen este municipio y comunidad de La Higuera.

### **4.- MISION**

El Departamento Social de la Municipalidad de La Higuera, tiene como misión fundamental contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida, especialmente de las personas y familias de escasos recursos de la comuna. Esto se realiza ejecutando programas Gubernamentales a través de Seremías e instituciones como subsidios, pensiones, etc. Además de implementar ayudas económicas con recursos propios.

Sus funciones son las siguientes:

- Administrar, coordinar y ejecutar los Programas de la Red Social del Gobierno y los que conforman el Sistema de Protección Social.
- Atender las diversas problemáticas sociales que afecten a grupos familiares y/o personas vulnerables de todos los sectores de la comuna.
- Realizar visitas domiciliarias con la finalidad de corroborar los antecedentes facilitados por los solicitantes en la primera entrevista.

- Evaluar y analizar casos. Si la situación amerita la intervención del Departamento se elabora Informe Social y se realizan las gestiones pertinentes; dependiendo de la necesidad y considerando los recursos (no solo monetario) del Municipio, se realiza coordinación y gestión del beneficio.
- Coordinar con otras Instituciones Sociales, la estratificación de sus potenciales beneficiarios.
- Difundir las distintas becas que otorga el Estado para los estudiantes de la comuna, orientar sobre las postulaciones a ellas, realizar la evaluación socioeconómica del postulante y administrar dicho proceso, en coordinación con el Ministerio de Educación y la Dirección de Servicios Incorporados.
- Coordinar la totalidad del proceso para el Sistema Nacional de Estratificación Social de organización, distribución y aplicación de encuestas, revisión y supervisión de encuestas realizadas, digitación y procesamiento de la información individualizada y agregada.
- Difundir, administrar y ejecutar los distintos tipos de subsidios que canaliza el Estado a través de las municipalidades, como son las pensiones asistenciales, el Subsidio Único Familiar, el Subsidio al consumo de Agua Potable y otros.
- Responsable de la evaluación social de postulantes a otros beneficios asignados a través de otros Departamentos Municipales, de acuerdo a las diferentes Ordenanzas Municipales vigentes.
- Cumplir otras tareas que le asigne el Alcalde, para el mejor logro de los objetivos del servicio que administra, de acuerdo a su función.

La Municipalidad de La Higuera a través del Departamento Social presta los siguientes servicios:

- Ayudas o aportes económicos.
- SUF (Subsidio Único Familiar).
- SAP (Subsidio Agua Potable).
- APSI (Aporte Previsional Solidario Invalidez).

- APSV (Aporte Previsional Solidario Vejez).
- PBSI (Pensión Básica Solidaria Invalidez).
- PBSV (Pensión Básica Solidaria Vejez).
- Asignación Muerte.
- Beca Escolar.
- Emergencia.
- Programa Familia.
- Programa Vínculo.
- Programa Autoconsumo.
- Programa CHCC (Chile Crece Contigo).
- Programa RSH (Registro Social de Hogares).

## 5.- DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

### ❖ Ayudas económicas municipales:

Para la actual Administración, es prioridad promover “situación de cambio social” que permitan a la comunidad avanzar en la superación y resolución de conflictos.

Para llevar a cabo dicho plan, la Municipalidad de La Higuera cuenta con:

- |  |  |
|--|--|
| - Trabajadores Sociales:                 | Annitsa Inda (Área Social)             |
|  | Bastián Galleguillos (Área Social)     |
|  | Cristian Contreras (Programa Familia)  |
|  | Valeria Jiménez (Programa Familia)     |
| - Técnico en Trabajo Social:             | Nancy Romero (Programa Vínculo)        |
| - Encuestadora:                          | María Flores (RSH)                     |
| - Ingeniera Agrónoma:                    | Priscila Orrego (Programa Autoconsumo) |
| - Funcionarias administrativas de apoyo: | Evelyn Ramos (Área Social)             |
|  | Marjorie Melo (Subsidios)              |

Dichos Profesionales y funcionarios prestan servicio en el Departamento Social; total personal (9). Entre sus funciones destaca: facilitar información y coordinación con los diversos organismos colaboradores del Estado, y que forman parte de la red de protección social de la comuna.

Debido a la necesidad de administrar eficientemente los recursos municipales destinados al Departamento Social, con la finalidad de impulsar el desarrollo humano integral y de reglamentar los aportes entregados a personas y familias en situaciones de indigencia, pobreza económica y/o que se encuentren en una situación de necesidad manifiesta y vulnerabilidad social en la comuna de La Higuera, las ayudas sociales se han clasificado en cinco categorías y para acceder a éstas deben cumplir con los requisitos establecidos.

- Requisitos generales para ser beneficiario/a:

- α.1 El/la Asistente Social dirigirá sus acciones a personas y familias con domicilio permanente en la comuna de La Higuera y que cuenten con Registro Social de Hogares en la Comuna (40%). Se considera para esto que la persona y/o familia resida a lo menos 6 meses comprobables en la comuna.
- α.2 Los beneficiarios/as deben encontrarse en estado de indigencia o necesidad manifiesta, siendo el primero de ellos la carencia de medios de subsistencia, una situación de permanente escasez de recursos y la segunda, la carencia relativa e inmediata de los medios para subsistir, un estado transitorio, en que si bien el individuo dispone de los medios para subsistir, estos resulten escasos frente a un imprevisto.

La Condición de Indigencia o Necesidad Manifiesta serán evaluadas bajo los siguientes criterios:

- ✓ Cesantía prolongada (igual o mayor a 3 meses).
- ✓ Existencia de enfermedades catastrófica o enfermedades no cubiertas por el

Sistema Público de Salud.

- ✓ Presencia de adultos mayores o discapacitados al interior del grupo familiar.
- ✓ Baja instrucción escolar en adultos potenciales generadores de recursos económicos.
- ✓ Precariedad en el empleo (inexistencia de contrato de trabajo, empleos esporádicos e informales).
- ✓ Jefatura de hogar femenina y/o monoparental o unipersonal.
- ✓ Familias nucleares numerosas.
- ✓ Muerte repentina del/la jefe de hogar.
- ✓ Precariedad habitacional, materialidad deficiente.
- ✓ Presencia de hacinamiento y/o promiscuidad al interior del hogar.
- ✓ Situación de calle.
- ✓ Algún tipo de adicción al alcohol y drogas, de algún integrante del grupo familiar.
- ✓ Familias que por su ingreso económico, per cápita los sitúe dentro del primer quintil (\$ 75.000 por persona) y segundo quintil. (\$ 126.000).
- ✓ La situación de precariedad económica será calificada por los /las Profesionales del Departamento Social (Asistente Social o Trabajador Social), quienes podrán utilizar las siguientes técnicas e instrumentos para dicha evaluación.
  - A. Entrevista en profundidad con él o la usuaria/o solicitante.
  - B. Visita Domiciliaria.
  - C. Coordinación con redes funcionales, territoriales, e institucionales presente en la comuna o fuera de ella.
  - D. Antecedentes del Registro Social de Hogares.
  - E. Otra que el /la Profesional estime pertinente para la adecuada evaluación del caso.

## **-Categoría de ayudas sociales:**

### **▪ Pasajes terrestres para traslado de personas naturales:**

- ✓ Con fines médicos: entrega de pasajes para personas que por razones de salud deban trasladarse fuera de la comuna y región.
- ✓ Con fines de fallecimiento fuera de la comuna de un familiar directo: entrega de pasajes para personas que por razones de fallecimiento de un familiar directo deban trasladarse fuera de la comuna y región.
- ✓ Con fines Terapéutico y/o tratamiento: entrega de pasajes para personas que por razones legales fuesen derivadas de un Tribunal a rehabilitación o tratamiento psicológico con equipo multidisciplinario.
- ✓ Con fines laborales: entrega de pasajes para personas que se encuentran cesantes, a las cuales se les ha presentado una oportunidad laboral y deben acudir a entrevista de trabajo fuera de la comuna o de la región.

### **▪ Aporte Económico único o mensual:**

- ✓ Frente a una situación de inestabilidad laboral o cesantía: se hace entrega de un aporte único o mensual dependiendo de la gravedad de la situación. En aquellos casos en que el/la jefa de hogar se encuentre cesante por un periodo igual o mayor a tres meses, así como, frente a trabajos ocasionales que generan una inestabilidad económica.
- ✓ Por enfermedades catastróficas o no cubiertas por el Sistema Público: el aporte económico va dirigido a aminorar los gastos que se generan por enfermedad de algún integrante del núcleo familiar. Este aporte puede ser utilizado para financiar exámenes, tratamientos médicos y/o medicamentos.
- ✓ Servicios funerarios: consiste en el financiamiento, de gastos por servicio funerario (urna y traslados), para personas de escasos recursos, residentes



en la comuna, que carezcan de derecho a cuota mortuoria por alguna Caja de Previsión y cuyos familiares, se encuentren en imposibilidad de costear estos gastos. El servicio se entrega, previa evaluación social, por parte del Asistente Social de turno.

- ✓ Aporte Escolar: se contempla un aporte para adquirir útiles, uniforme y/o calzado escolar, para niños, niñas y adolescentes de escasos recursos de la Comuna.
- ✓ Apoyo en enseres domésticos: consiste en aporte de frazadas, colchones, cocinas, y otros enseres necesarios para la vivienda, y que otorguen una vida digna para el usuario que lo requiera.
- ✓ Útiles de aseo: consiste en la compra de útiles como, toalla nova, papel higiénico, pasta de dientes, cepillo de dientes, pañales, etc. para usuarios que se encuentren hospitalizados o bien que se encuentren con enfermedades catastróficas en su domicilio.

▪ **Aporte Material de Construcción:**

- ✓ Material de construcción: Consiste en la entrega de material de construcción para aquellos casos en que se observe hacinamiento y sea necesario levantar un dormitorio. También se hace entrega de este aporte a aquellas familias que requieran reparar techumbre y arreglar dormitorios de viviendas de material ligero o viviendas sociales que producto de una situación de desgaste, fatiga o por un evento natural se encuentren en malas condiciones.
- ✓ Kit de construcción: consiste en la entrega de un kit (3x3) para aquellas familias que viven en hacinamiento o que no cuentan con vivienda, pero si con terreno propio.
- ✓ Servicios básicos en las viviendas: orientados a las familias que no tienen medios económicos para solventar los gastos de instalación y conexión de

empalmes eléctricos en sus hogares. Se considerara también el aporte para deuda de servicios de luz y agua.

- ✓ Arriendo de viviendas: esta ayuda será entregada en casos extremos, especialmente cuando el solicitante ha sido afectado por la acción del fuego o por fuerzas de la naturaleza. Tales como temporales, terremotos, etc.

▪ **Alimentación Básica:**

- ✓ Canasta Familiar: Consiste en la entrega de alimentos no perecibles equivalente a una canasta básica.
- ✓ Apoyo recién nacidos: consiste en la compra de alimentos para bebés prematuros o con alergia alimentaria, como leche especial o pañales.

▪ **UAM (Unidad de Acompañamiento Municipal):**

- ✓ Acompañamiento a usuario, por Trabajador Social; cuando requiera asistencia tanto en la ciudad de La Serena, Coquimbo u otra ciudad dentro del país.
- ✓ Ya sea por trámites que gestionar en distintas organizaciones, o por temas de salud.

▪ **Otros:**

- ✓ Ayudas Técnicas: tales como la entrega de ayuda de bastones, colchón anti escaras a personas que por circunstancias de salud o accidente padezcan de una discapacidad transitoria y/o permanente, y que por diversas razones no han podido acceder a una ayuda técnica por parte del Servicio Nacional de Salud o SENADIS.
- ✓ Entrega de pañales y suplemento alimenticio para adulto mayor.
- ✓ Entrega de colchón y ropa de cama.

- ✓ Limpieza de fosa séptica o pozo negro.

Estas prestaciones son ejecutadas dentro del Departamento Social por los profesionales:

### **-IPS (Instituto de previsión Social)**

El IPS Instituto de Previsión Social, (ex INP) es un servicio público chileno, encargado de las pensiones y beneficios sociales de los trabajadores y jubilados que no están afiliados o que no cotizan en las AFP. Posee un Sistema de Prestaciones Familiares que está compuesto por cuatro beneficios: Subsidios, Aportes, Pensiones y Asignaciones.

Las asignaciones son para quienes perciben ingresos, cotizan en el sistema previsional y pueden proveer a sus familias. En cambio, los subsidios son entregados a personas o grupos familiares que no perciben ingresos y, por lo tanto, no cuentan con cotizaciones ni pueden sustentarse económicamente.

El dinero al que dan derecho las asignaciones y los subsidios es pagado a un beneficiario, por cada una de las personas que cumplan los requisitos para causar el beneficio (comúnmente llamados causantes o cargas familiares acreditadas).

### **❖ SUF (Subsidio Único Familiar):**

Es un beneficio destinado a personas de escasos recursos que no pueden acceder al beneficio de Asignación Familiar o Maternal, porque no son trabajadores afiliados a un sistema previsional.

El Subsidio Familiar es incompatible con los beneficios del Sistema Único de Prestaciones Familiares (Asignaciones Familiares).

Si una persona pudiere ser causante de Asignación Familiar y de Subsidio Familiar, deberá optar por uno de ellos. El causante solamente dará derecho a un subsidio, aun cuando pudiere ser invocado por más de un beneficiario. También son incompatibles con el goce de la Pensión Básica Solidaria, ya sea de Vejez o Invalidez.

Es necesario distinguir entre Causantes de Subsidio Familiar (por quienes se otorga) y Beneficiarios del Subsidio Familiar (a quienes se otorga el beneficio).

- Causantes del Subsidio Familiar y sus requisitos

-Son causantes de Subsidio Familiar, las siguientes personas:

- a) Los menores hasta los 18 años de edad y las personas en situación de discapacidad de cualquier edad, que vivan a expensas del beneficiario, que participen de los programas de salud establecidos por el Ministerio de Salud para la atención infantil (hasta los 6 años) y que no perciban renta igual o superior al valor del Subsidio Familiar. No se considera renta para estos efectos, la pensión de orfandad. Por los niños mayores de 6 años se debe acreditar, además, que son alumnos regulares de la enseñanza básica, media, superior u otras equivalentes, en establecimientos del Estado o reconocidos por éste, a menos que sufran alguna discapacidad.
- b) Las madres de menores que vivan a sus expensas, por los cuales perciban Subsidio Familiar. En este caso, la misma madre será la beneficiaria.
- c) La mujer embarazada.
- d) Las personas en situación de discapacidad a las que se refiere la Ley N° 18.600, de cualquier edad, que no sean beneficiarios de Pensión Asistencial del DL N° 869, de 1975.

- Beneficiarios del Subsidio Familiar y sus requisitos:

Son beneficiarios del SUF (causado por el o la menor que viva a sus expensas) las personas listadas a continuación, en el siguiente orden:

- La madre
- El padre
- Los guardadores o personas que hayan tomado a su cargo el menor
- Las personas naturales que tengan a su cargo personas con discapacidad mental de cualquier edad y que vivan a sus expensas

-Los requisitos para ser beneficiario o beneficiaria del SUF son:

- Haber solicitado por escrito el beneficio en la Municipalidad que corresponda al domicilio.
- No estar en situación de proveer, por sí solo o en unión del grupo familiar, a la mantención y crianza del causante, atendidas las condiciones sociales y económicas del beneficiario.

Para hacer el trámite las solicitudes de SUF deben ser presentadas ante la Municipalidad correspondiente, la que comprueba la calidad de beneficiario y la existencia de los requisitos antes señalados, mediante declaraciones, informes escritos u otras diligencias que lleven a la convicción de la procedencia del beneficio.

-Requisitos

- ✓ Estar inscrito en el Registro Social de Hogares (RSH) y pertenecer a un hogar calificado hasta el 60 % de menores ingresos.
- ✓ Deberá acreditarse la condición de personas con discapacidad intelectual mediante la declaración de la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) correspondiente al domicilio del causante.
- ✓ En el caso de la mujer embarazada, deberá presentar certificación competente del hecho de encontrarse en el quinto mes de embarazo, extendido por un médico o matrona de los Servicios de Salud o de instituciones autorizadas por tales servicios.

-Documentos:

- ✓ Certificado de nacimiento de él o la menor.
- ✓ Fotocopia del carné de control de niño sano, al día, de los menores de 6 años.
- ✓ Certificado de alumno regular de los mayores de 6 años.
- ✓ Fotocopia de cédula de identidad de la madre que desee postular al subsidio maternal.
- ✓ Tratándose de menores y cuando corresponda, se deberá acreditar la calidad de guardador o cuidador.

-No tiene costo. Además, el SUF:

- ✓ Se devenga a contar del mes siguiente a aquel en que se haya dictado la resolución que reconoce el beneficio. Este es inembargable.
- ✓ Subsiste hasta el 31 de diciembre del año en que el causante cumple los 18 años de edad.
- ✓ El beneficiario debe acreditar, anualmente, hasta los 8 años de edad del causante que este participa en los programas de salud para atención infantil del Ministerio de Salud.

-El derecho al Subsidio Familiar se extingue:

- ✓ Cuando deje de concurrir algunos de los requisitos establecidos para su otorgamiento o mantención.
- ✓ Por no cobro del beneficio durante 6 meses continuados.
- ✓ Cuando el beneficiario o beneficiaria no proporcione los antecedentes relativos al beneficio, que le requiera el Alcalde o la entidad pagadora del mismo.

Si se da la causal de extinción, el beneficiario debe comunicarla a la Municipalidad respectiva, dentro de los 30 días siguientes y se debe abstener de cobrarlo. Extinguido el derecho, el Alcalde mediante resolución fundada, dispondrá la cancelación de la inscripción en el Registro y lo comunicará al IPS para que este no continúe pagando el beneficio.

### ❖ **SAP (Subsidio Agua Potable):**

A través de este subsidio, otorgado y administrado por las municipalidades, el Estado financia entre un 25% y un 85% de los primeros 15 metros cúbicos de agua potable, y servicio de alcantarillado y aguas servidas, debiendo el beneficiario pagar la diferencia.

El porcentaje se determina a partir de las tarifas de cada localidad y el nivel socioeconómico de los beneficiarios. Quienes pertenezcan a Chile Solidario o al subsistema Chile Seguridades y Oportunidades podrán acceder al 100% del subsidio para los primeros 15 metros cúbicos mensuales.

-Quienes pueden acceder al beneficio:

Las personas que cumplan los siguientes requisitos:

- ✓ Habiten en forma permanente una propiedad que cuente con una conexión a la red de agua potable y alcantarillado con medidor individual.
- ✓ Acrediten domicilio en la comuna donde van a solicitar el subsidio.
- ✓ Se encuentren en el Registro Social de Hogares.
- ✓ Acrediten su condición socioeconómica.
- ✓ El grupo familiar destine el 3% o más de sus ingresos para el pago del agua potable. En caso de pertenecer a Chile Solidario o al subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, este requisito no se exige.
- ✓ Estén al día en el pago de los servicios sanitarios. Si existe morosidad, pueden solicitar a la empresa un convenio de pago para saldar lo adeudado.

El beneficio se extiende por tres años, los que se pueden renovar por tres años más, siempre y cuando las personas cumplan los requisitos. La renovación no es automática, se debe solicitar en la municipalidad respectiva, y su continuidad dependerá de los cupos existentes en cada comuna.

Los interesados tienen que dirigirse, en cualquier época del año, al municipio correspondiente a su domicilio particular y presentar la última boleta del servicio de agua potable y alcantarillado. Si la cuenta está morosa, deben entregar el documento que acredita la repactación de la deuda.

El subsidio al consumo de agua potable y servicio de alcantarillado de aguas servidas se extingue por las siguientes causales:

- ✓ Cambio de domicilio a otra comuna.
- ✓ No informar al municipio el cambio de domicilio dentro de la misma comuna. Esto debe ocurrir con 30 días de anticipación.
- ✓ No pagar la parte de la cuenta que no es subsidiada. Esto se produce con la acumulación de tres cuentas sucesivas.
- ✓ No proporcionar los antecedentes requeridos por la municipalidad para la revisión de las condiciones socioeconómicas.
- ✓ Renuncia voluntaria del beneficio.

Las consultas deben dirigirse al Departamento Social de cada municipio.

### ❖ **Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APSI):**

Es un beneficio económico mensual que tiene por objeto apoyar a las personas de menores ingresos que reciben pensiones de invalidez de bajo monto. Este beneficio permite mejorar o complementar las pensiones. El Aporte Previsional Solidario de Invalidez forma parte del Pilar Solidario.

-Tienen derecho al beneficio aquellas personas que:

- ✓ Tengan entre 18 y 65 años de edad.
- ✓ Reciban una pensión mensual o una pensión base inferior al monto de la Pensión Básica Solidaria.



- ✓ Sean declaradas inválidas por las Comisiones Médicas de Invalidez del DL N° 3.500 o reciban una pensión de invalidez.
- ✓ No impongán en la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA) o en la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA).
- ✓ No reciban pensiones en CAPREDENA o DIPRECA, ya sea en calidad de titular o como beneficiario de pensión de sobrevivencia.
- ✓ Integren un grupo familiar perteneciente al 60 % más pobre de la población determinado por el Puntaje de Focalización Previsional (que se obtiene de la información que entrega el Ministerio de Desarrollo Social basado en el Registro Social de Hogares, el Servicio de Impuestos Internos y la Superintendencia de Pensiones).
- ✓ Acrediten cinco años continuos o discontinuos de residencia en Chile en los últimos seis años, inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud para acogerse a los beneficios.

-Para hacer el trámite necesita:

- ✓ Cédula de identidad vigente y estar inscrito en el Registro Social de Hogares (RSH).

-Documentos:

- ✓ Poder notarial si el trámite lo realiza el apoderado del titular.
- ✓ Copia del dictamen de invalidez emitido por la Comisión Médica de Invalidez. Solamente si lo tiene.

El trámite no tiene costo. El beneficio será entregado hasta el último día del mes en que cumpla 65 años de edad. A contar de esa fecha, podrá acceder al Aporte Previsional Solidario de Vejez (APSV).

-Cómo y dónde se realiza el trámite:

Reúna los antecedentes, diríjase a la institución previsional a la que está afiliada (AFP o compañía de seguros) o a un Centro de Atención Chile Atiende del IPS. Como resultado, habrá solicitado el APSI.

### ❖ **Aporte previsional solidario de vejez (APSV):**

Es un beneficio económico mensual que tiene por objeto apoyar a las personas de menores ingresos, que reciben pensiones de vejez de bajo monto. Este beneficio permite mejorar o complementar las pensiones. El Aporte Previsional Solidario de Vejez forma parte del Pilar Solidario.

-Tienen derecho al beneficio aquellas personas que:

- ✓ Tengan, al menos, 65 años de edad al momento de la solicitud.
- ✓ Reciban una pensión de vejez o sobrevivencia inferior o igual a la Pensión Máxima con Aporte Solidario (PMAS), ya sea de una AFP, compañía de seguros o ex caja de previsión social administrada por el Instituto de Previsión Social (IPS).
- ✓ No impongan en la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA) ni en la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA).
- ✓ No reciban pensiones en CAPREDENA ni DIPRECA, ya sea en calidad de titular o como beneficiario de una Pensión de Sobrevivencia.
- ✓ Tengan derecho a una pensión de sobrevivencia otorgada por la ley sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (Ley N°16.744).
- ✓ Reciban una pensión de gracia, pensión de la Ley Rettig, de la Ley Valech o sean exonerados políticos que, además, reciban una pensión administrada por una AFP o el IPS. El cálculo del APSV se basará en el monto de la pensión de gracia o reparación.
- ✓ Integren un grupo familiar perteneciente al 60 % más pobre de la población determinado por el Puntaje de Focalización Previsional.

El Puntaje de Focalización Previsional se obtiene de la información que entrega el Ministerio de Desarrollo Social basado en el Registro Social de Hogares, el Servicio de Impuestos Internos y la Superintendencia de Pensiones. Si la persona no sabe si está inscrita en el Registro Social de Hogares, puede ingresar a [RegistroSocial.cl](http://RegistroSocial.cl) y verificar la información o solicitar su ingreso al sistema. También puede acercarse a la municipalidad que corresponde a su domicilio para hacer el trámite.

- ✓ Acrediten residencia en el territorio chileno por un período de 20 años (continuos o discontinuos), contados desde que cumplieron 20 años de edad.
- ✓ Hayan vivido en el país, al menos, cuatro de los últimos cinco años anteriores a la solicitud. El requisito de residencia podrá ser homologado a las personas que registren 20 años o más de cotizaciones en algún sistema previsional chileno.

- Los beneficiarios que están inscritos en la Oficina Nacional de Retorno y Diplomáticos podrán conmutar los años de exilio como residencia.

- Para hacer el trámite necesita estar inscrito en el Registro Social de Hogares.

-Documentos:

- ✓ Cédula de identidad vigente y, si el trámite es realizado por un apoderado, presentar el respectivo poder notarial.

-El trámite no tiene costo. Y el beneficio estará vigente mientras el beneficiario cumpla los requisitos establecidos por el IPS.

-Para realizar el trámite:

De forma online, con su Clave Única. O de forma presencial: reúna los antecedentes, diríjase a la institución previsional a la que está afiliada (AFP o compañía de seguros) o bien al Centro de Atención Chile Atiende del IPS más cercano. Como resultado del trámite, habrá solicitado el APSV. En un plazo de tres meses deberá retirar personalmente (o mediante un apoderado), en un Centro de Atención, la resolución que autoriza o rechaza la solicitud.

## ❖ **Pensión Básica Solidaria Invalidez (PBSI):**

Es un beneficio económico mensual que se entrega a las personas que han sido declaradas como inválidas, es decir, que no pueden llevar a cabo un trabajo, ya sea por problemas físicos o por alguna discapacidad intelectual.

-Tienen derecho al beneficio aquellas personas que:

- ✓ Tengan entre 18 y 65 años de edad.
- ✓ No tengan derecho a recibir pensión en ningún régimen previsional, ya sea en calidad de titular o beneficiario de pensión de sobrevivencia.
- ✓ Hayan sido declaradas con invalidez por las Comisiones Medicas definidas en el Decreto Ley N° 3.500.
- ✓ Integren un grupo familiar perteneciente al 60 % más pobre de la población determinado por el Puntaje de Focalización Previsional.

El Puntaje de Focalización Previsional se obtiene de la información que entrega el Ministerio de Desarrollo Social, basado en el Registro Social de Hogares, el Servicio de Impuestos Internos y la Superintendencia de Pensiones.

Si la persona no sabe si está inscrita en el Registro Social de Hogares, puede ingresar a [www.registrosocial.gob.cl](http://www.registrosocial.gob.cl) y verificar la información o solicitar su ingreso al sistema. También puede acercarse a la municipalidad que corresponde a su domicilio para hacer el trámite.

- ✓ Acrediten cinco años continuos o discontinuos de residencia en Chile en los últimos seis años inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud.

Los beneficiarios que están inscritos en la oficina nacional de retorno y diplomáticos podrán conmutar los años de exilio como residencia.

-Requisitos:

- ✓ Estar inscrito en el Registro Social de Hogares.
- ✓ Cédula de identidad vigente.

-Documentos:

- ✓ Copia del dictamen de invalidez, emitido por la Comisión Médica.
- ✓ Si el trámite es realizado por un apoderado, debe presentar el respectivo poder notarial.

- Importante: En los Centros de Atención Chile Atiende del IPS no se requiere presentar antecedentes previsionales o certificado de nacimiento, matrimonio o defunción, ya que la institución los obtiene interna y gratuitamente.

-El trámite no tiene costo. El beneficiario de esta pensión recibirá el beneficio hasta el último día del mes en que cumpla 65 años. A contar de esa fecha podrá acceder a la Pensión Básica Solidaria de Vejez (PBSV).

Vea más información sobre la [suspensión y extinción de los beneficios](#).

Reúna los documentos mencionados, diríjase a alguno de los municipios en convenio o al Centro de Atención Chile Atiende del IPS más cercano y entregue los antecedentes requeridos. Como resultado del trámite, habrá solicitado la Pensión Básica Solidaria de Invalidez. Si no se requiere más información, obtendrá respuesta a su solicitud en un plazo de tres meses.

❖ **Pensión Básica Solidaria Vejez (PBSV):**

Es un beneficio económico mensual para las personas que no tienen derecho a pensión en ningún régimen previsional. La Pensión Básica Solidaria de Vejez forma parte del Sistema de Pensiones Solidarias.

-Tienen derecho al beneficio aquellas personas que:

- ✓ Tengan, a lo menos, 65 años de edad al momento de la solicitud.
- ✓ No tengan derecho a percibir pensión en ningún régimen previsional, ya sea en calidad de titular o como beneficiario de pensión de sobrevivencia.
- ✓ Integren un grupo familiar perteneciente al 60 % más pobre de la población, determinado por el Puntaje de Focalización Previsional.

El Puntaje de Focalización Previsional se obtiene de la información que entrega el Ministerio de Desarrollo Social -basado en el Registro Social de Hogares-, el Servicio de Impuestos Internos y la Superintendencia de Pensiones.

Si la persona no sabe si está inscrita en el Registro Social de Hogares, puede ingresar a [RegistroSocial.gob.cl](http://RegistroSocial.gob.cl) y verificar la información o solicitar su ingreso al sistema. También puede acercarse a la municipalidad que corresponde a su domicilio para hacer el trámite.

- ✓ Acrediten residencia en el territorio chileno por un período de 20 años (continuos o discontinuos), contados desde que cumplió 20 años de edad.
- ✓ Hayan vivido en el país, al menos, cuatro de los últimos cinco años anteriores a la solicitud.

Al respecto, cabe destacar que el requisito de residencia podrá ser homologado a las personas que registren 20 años o más de cotizaciones en algún sistema previsional en Chile; y los beneficiarios y beneficiarias que están inscritos en la Oficina Nacional de Retorno y Diplomáticos podrán conmutar los años de exilio como residencia.

- Para hacer el trámite necesita:

Solamente cédula de identidad. Y si el trámite es realizado por un apoderado, debe presentar el respectivo poder notarial.

En los centros de atención Chile Atiende del IPS no se requiere presentar antecedentes previsionales o certificado de nacimiento, matrimonio o defunción, ya que la institución los obtiene interna y gratuitamente.

-Requisitos:

- ✓ Estar inscrito en el Registro Social de Hogares.

-El trámite no tiene costo. El beneficio se mantendrá vigente mientras el pensionado cumpla los requisitos y no se ausente del país por un período de 90 días o más durante el año-calendario (de enero a diciembre).

- ✓ Vea más información sobre la suspensión y extinción de los beneficios.

-Para solicitar el beneficio:

- ✓ De manera online, a través de IPSenLinea.cl, para lo cual necesita su Clave Única del Estado.
- ✓ De forma presencial: reúna los antecedentes y diríjase a alguno de los municipios en convenio con el IPS o al Centro de Atención Chile Atiende más cercano. Como resultado del trámite, habrá solicitado la Pensión Básica Solidaria de Vejez. Si no se requiere más información, obtendrá respuesta a su solicitud en un plazo de tres meses.

### ❖ **Asignación por muerte:**

Es una ayuda económica por los gastos funerarios que pagan personas o instituciones, producto del fallecimiento de un beneficiario o beneficiaria de esta Asignación. Es equivalente a tres ingresos mínimos para fines no remuneracionales vigentes a la fecha del fallecimiento.

Se recomienda que los potenciales beneficiarios de esta asignación afiliados a una AFP (Administradora de Fondos de Pensiones) consulten sobre los efectos que esa afiliación produce en esta Asignación.

-Está dirigido A:

Toda persona natural o jurídica que haya cancelado los gastos funerarios de la o el causante

-Requisitos:

El fallecido o la fallecida (causante) deben cumplir con algunos de los siguientes puntos:

- ✓ Haber sido pensionado o pensionada del DL N° 3500 y beneficiario del Pilar Solidario a través del Aporte Previsional Solidario (la cuota mortuoria, en este caso, es pagada por la AFP correspondiente).
- ✓ Pensionado de Pensión Básica Solidaria (de Vejez o de Invalidez).
- ✓ Haber tenido, al menos, una cotización en alguna de las ex cajas de previsión dentro de los últimos seis meses anteriores a su fallecimiento.
- ✓ Haber sido beneficiario de algún subsidio (incluidos los de la Ley de Accidentes del Trabajo).
- ✓ Haber sido pensionado de las ex cajas de previsión y leyes especiales. Se exceptúan los pensionados de orfandad y convivencia (madre de hijos de filiación no matrimonial).

Importante: Si el pensionado o pensionada del DL 3500 (que es beneficiario del Aporte Previsional Solidario) tiene menos de 15 Unidades de Fomento (UF) en su cuenta de capitalización individual, el IPS será el encargado de pagar la diferencia a la AFP (hasta un tope de 15 UF).

-Documentos:

- ✓ Cédula de identidad vigente.



- ✓ Poder notarial si el trámite lo realiza el apoderado del titular.
- ✓ Original de la tercera copia timbrada por el SII o copia legalizada ante notario de la factura extendida por la empresa funeraria

Importante: En los Centros de Atención no se requiere presentar antecedentes previsionales o certificado de nacimiento, matrimonio o defunción, ya que la institución los obtiene interna y gratuitamente.

-El trámite no tiene costo, mientras que el beneficio se paga por una sola vez.

-Cómo y dónde realizar el trámite:

A través de internet, a través de IPSenLínea.cl, tanto para las personas que incurrieron directamente en el gasto funerario, como para las empresas funerarias que hayan adquirido el derecho. En este último caso, deben estar inscritas en el IPS.

De forma presencial: reúna los antecedentes y diríjase al Centro de Atención Chile Atiende del IPS más cercano. Entréguelos y obtendrá un comprobante de solicitud. Como resultado del trámite, habrá solicitado la asignación; si no se requiere más información, ésta podrá hacerse efectiva en un plazo de tres días hábiles.

### ❖ **BECA ESTUDIANTIL MUNICIPAL:**

La entrega de Becas a estudiantes de Enseñanza Media y Superior, es un incentivo para que los educandos obtengan interés por el estudio y así pueda desarrollarse personalmente y superar la línea de la pobreza.

-Para postular a este beneficio:

- ✓ Deben tener domicilio en la comuna de La Higuera.
- ✓ Presentar documentación.
- ✓ Certificados de matrícula en cada semestre del año (2).

- ✓ Disponer de cuenta Rut para depósito.
- ✓ Certificado de RSH en la comuna.
- ✓ Este beneficio es compatible con otras Becas del Estado.

El monto asignado a alumnos de Enseñanza Media es de \$ 15.000 al mes y de Enseñanza Superior es de \$ 20.000. Lo cual se encuentra sujeto a modificaciones de acuerdo al presupuesto anual.

### ❖ **OFICINA EMERGENCIA COMUNAL:**

La Oficina de Emergencia Comunal es la encargada de la mitigación y atención de los casos y problemáticas presentadas o derivados de una emergencia, desastre y/o catástrofe que puedan ocurrir dentro de la comuna.

Esta mantiene una coordinación permanente en el accionar, en caso de cualquier catástrofe natural que suceda en la Comuna, con la Dirección Regional de Emergencia; y esta a su vez, con la Dirección Nacional. Cabe destacar; que esta coordinación es a través de los comités vecinales de Protección Civil y Emergencia hacia la ciudadanía.

No obstante; si existiese una emergencia a nivel nacional o regional, también se llevaría a cabo los protocolos de acción correspondientes.

La Oficina Comunal de Emergencia promueve y ejecuta jornadas de capacitación, destinada a los diversos Comités vecinales de protección civil y emergencia (en cada localidad de la comuna). Además, realiza procesos de microzonificación de riesgos dentro de la comuna de La Higuera, elabora planificación del actuar de acuerdo a los protocolos establecidos, realiza actividades de prevención.

Ocurrida una eventualidad en donde deba actuar la Oficina de Emergencia Comunal, se debe ceñir a los procedimientos y acciones propias y ya establecidas con antelación. Estos son los canales de información preestablecidos, que son dirigidos a los organismos responsables; tanto a nivel comunal, regional y nacional.

## **PROGRAMAS**

### **SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL DEL MINISTERIO DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA.**

#### **❖ SUBSISTEMA: “CHILE SEGURIDAD Y OPORTUNIDADES”**

Chile Seguridades y Oportunidades es un subsistema que forma parte del Sistema de Protección Social del Ministerio de Desarrollo Social. Su objetivo es promover que las familias y personas accedan a mejores condiciones de vida, a través de la superación de condiciones de pobreza extrema y vulnerabilidades sociales que les afecten, así como garantizar el ejercicio de sus derechos a lo largo de todo el ciclo vital.

Chile Seguridades y Oportunidades, regido por la Ley 20.595, brinda apoyo integral y continuo a las personas y hogares más vulnerables, a través de acciones coordinadas de acompañamiento, acceso a servicios y el otorgamiento de prestaciones sociales (bonos y transferencias monetarias).

Para ingresar a Chile Seguridades y Oportunidades no es necesario que las familias y personas postulen, pero sí deben ser parte del Registro Social de Hogares.

Las familias y personas son seleccionadas por el Ministerio de Desarrollo Social en función de sus características, e invitadas a participar. En caso de aceptar, las familias y personas deben manifestar expresamente su voluntad de participar y de cumplir con las condiciones exigidas a través de la suscripción de una carta de compromiso.

#### **A.- PROGRAMA FAMILIA:**

El programa Familia busca contribuir a que las personas y familias superen su situación de pobreza extrema de manera sostenible, mejorando su nivel de bienestar y calidad de vida, a través del desarrollo de capacidades, sus potencialidades y recursos disponibles, tanto personales como de sus comunidades.

El programa consiste en brindar acompañamiento integral a las familias en condición de pobreza extrema y vulnerabilidad a objeto de que puedan mejorar sus condiciones

de vida y bienestar. Para esto, cada familia es acompañada por un equipo profesional de la Unidad de Intervención Familiar de su municipio (apoyo familiar y/o gestor socio-comunitario) el que, a través de sesiones individuales y familiares en su domicilio, y grupales y comunitarias, implementan un proceso de acompañamiento integral psicosocial y sociolaboral.

**-Diagnóstico:**

Proceso mediante el cual se identifica cuáles son las capacidades, necesidades y recursos de cada familia para luego iniciar su intervención integral.

**-Acompañamiento Integral:**

Se extiende por 24 meses, y su objetivo es apoyar a las familias para que mejoren su bienestar, en dimensiones tales como:

- ✓ Trabajo y Seguridad Social
- ✓ Seguridad Social
- ✓ Ingresos
- ✓ Educación
- ✓ Salud
- ✓ Vivienda y entorno

-Pueden participar de este programa todas aquellas familias que se encuentren en condición de pobreza extrema y vulnerabilidad socioeconómica, y que son identificadas a partir de su información en el Registro Social de Hogares.

-Como todos los programas de Chile Seguridades y Oportunidades, Familias no es un programa al que se postule, sino al que se invita a participar.

-Para este efecto, un/a profesional Gestor Familiar del Fondo Solidario de Inversión Social o un Apoyo Familiar de su Municipalidad, concurrirá al domicilio de la familia a objeto de contactarla e invitarla a participar del programa.

-Beneficios que reciben quienes participan:

- ✓ Apoyo personalizado que considere sus derechos, opiniones, intereses y potencialidades
- ✓ Acompañamiento integral en ámbitos sociales y laborales, en este último ámbito, apoyando el desarrollo de competencias de empleabilidad, y la búsqueda de empleo o mejoras en la actividad laboral
- ✓ Apoyo a la vinculación e integración de la familia a la red comunitaria en su territorio
- ✓ Acceso a servicios y prestaciones, mediante la entrega de bonos y transferencias monetarias según el cumplimiento de los requisitos de acceso establecidos en la Ley 20.595.

Este programa es ejecutado por municipalidades a través del equipo profesional de la Unidad de Intervención Familiar (UIF).

Cuenta con la asistencia técnica del Fondo Solidario de Inversión Social (FOSIS) y el apoyo y coordinación de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la región respectiva.

## **B.- PROGRAMA VÍNCULO**

El programa Vínculos forma parte de las políticas públicas orientadas a las personas adultas mayores del país, promoviendo el ejercicio de sus derechos y su participación activa en redes, reforzando la valorización de esta etapa de su vida. Su objetivo es la generación de condiciones que permitan a los adultos mayores alcanzar mejores

condiciones de vida mediante el acceso a prestaciones sociales e integración a la red comunitaria de promoción y protección social, promoviendo su autonomía y participación social.

El programa consiste en brindar apoyo especializado a personas adultas mayores. Para esto, cada persona es acompañada por un monitor comunitario que a través de sesiones individuales en su domicilio y grupales, implementan un proceso de intervención en las áreas psicosocial y socio-ocupacional.

**-Diagnóstico:**

El monitor comunitario identifica cuáles son las capacidades, necesidades y recursos de cada persona para luego iniciar su intervención psicosocial.

**-Acompañamiento:**

Se extiende por 24 meses, y su objetivo es apoyar a las personas adultas mayores para que mejoren su bienestar, en áreas tales como:

- ✓ Autonomía
- ✓ Acceso y vinculación a Redes
- ✓ Salud
- ✓ Vivienda y entorno
- ✓ Seguridad Social
- ✓ Ingresos
- ✓ Educación

- Pueden participar de este programa las personas adultas mayores (65 o más años de edad), que vivan solas o acompañadas de una persona, y que se encuentren en condición de pobreza; de acuerdo a su información en el Registro Social de Hogares.
- Para la calificación de condición de pobreza no se considerarán los beneficios que le hayan sido otorgados de conformidad a la ley N° 20.255, esto es, los ingresos que

perciba a través de la Pensión Básica Solidaria de Vejez o del Aporte Previsional Solidario de Vejez.

- ✓ Como todos los programas de Chile Seguridades y Oportunidades, Vínculos no es un programa al que se postule, sino al que se invita a participar.
- ✓ Para este efecto, en el caso de aquellos adultos mayores que cumplan con los requisitos del programa, un/a profesional de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social o un monitor comunitario de su Municipalidad, concurrirá a su domicilio para contactarla e invitarla a participar.

-Beneficios que reciben quienes participan:

- ✓ Apoyo personalizado que considere sus derechos, opiniones, intereses y potencialidades
- ✓ Acompañamiento profesional personalizado en los ámbitos sociales y socio-ocupacionales
- ✓ Acceso a servicios y prestaciones, mediante la entrega de bonos y transferencias monetarias según el cumplimiento de los requisitos de acceso establecidos en la Ley 20.595.

Este programa es ejecutado por municipalidades, en este caso:

Cuenta con la asistencia técnica del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y el apoyo y coordinación de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la región respectiva.

▪ **BONOS DE AMBOS SUBSISTEMAS:**

➤ **Bono de protección:**

Es un beneficio monetario mensual que reciben todas las familias y personas usuarias de Chile Seguridades y Oportunidades.

El Bono de Protección se entrega mensualmente, en cuotas, por 24 meses, acompañando el proceso de intervención psicosocial.

Este bono es un beneficio destinado a los participantes de Chile Seguridades y Oportunidades al que no es necesario postular.

Su único requisito es haber aceptado la invitación a participar de uno de los programas de Chile Seguridades y Oportunidades (Familias, Abriendo Caminos, Calle o Vínculos) a través de la firma de la Carta de Compromiso y del Plan de Intervención, acciones que una vez realizadas, gatillan directamente la gestión y posterior pago del bono de protección, el que inicia en una fecha próxima a las primeras sesiones de acompañamiento psicosocial (APS).

Este bono se entrega para facilitar la participación de los usuarios en los programas de Chile Seguridades y Oportunidades y es de libre disposición siendo una contribución al ingreso de la familia y de las personas.

El monto mensual a pagar por hogar o persona usuaria, es diferenciado en el tiempo, dependiendo del período de ejecución del apoyo psicosocial (APS), de acuerdo a los siguientes tramos (valores para el año 2019):

- ✓ Los primeros 6 meses el bono asciende a \$17.446.
- ✓ Desde el mes 7 al mes 12, el bono es de \$13.292.
- ✓ Desde el mes 13 al mes 18 el bono es de \$9.138.
- ✓ Desde el mes 19 al 24 el bono es de \$12.364 (*valor corresponde a monto SUF*).

Estos valores se reajustan el 1 de febrero de cada año, en el 100% de la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año anterior.

Es la familia o persona participante de Chile Seguridades y Oportunidades quien elige la forma en que recibirá y cobrará el bono de protección, que puede ser mediante:



- ✓ Depósito electrónico en la cuenta bancaria del cobrador de la familia, o en Cuenta RUT que abre el Ministerio de Desarrollo Social, sin costo para el usuario. Para la modalidad de pago bancario se aplica un subsidio equivalente a 700 pesos mensuales que permite al usuario realizar dos giros mensuales y emitir una cartola bancaria.
- ✓ Pago presencial en la Caja de Compensación Los Héroes y en sucursales de Banco Estado correspondiente al domicilio del usuario, donde debe ir, con su cédula de identidad, el usuario o el representante de la familia que cobra el resto de los beneficios familiares.

El pago del bono de protección se realizará a la persona que viva sola o al integrante de la familia usuaria que corresponda, según el siguiente orden de prioridad:

- ✓ Prioridad 1: Madre de personas menores de 18 años o con certificación de invalidez o con discapacidad mental o de personas que puedan ser causantes del Subsidio Familiar (SUF).
- ✓ Prioridad 2: Mujer mayor de 18 años de edad que sea jefa de hogar o pareja del jefe de hogar.
- ✓ Prioridad 3: Mujer mayor de 18 años que desempeñe la función de dueña de casa.
- ✓ Prioridad 4: Si no hay mujeres en el hogar que cumplan con las prioridades 1, 2 o 3, se pagará el bono al hombre mayor de 18 años que sea jefe de hogar.
- ✓ Prioridad 5: Si no se cumplen las condiciones anteriores, recibirá el bono cualquier mujer mayor de 18 años de edad. Si no puede o no existe una mujer mayor de edad, se pagará a cualquier hombre mayor de 18 años.
- ✓ Prioridad 6: En caso que no sea aplicable ninguna de las prioridades anteriores, el bono se pagará a la persona mayor de edad que tenga a su cuidado a una persona menor de 18 años.

Respecto de las familias y personas que elijan como medio de pago la modalidad presencial, el plazo para el cobro es de 6 meses, tiempo después del cual se entiende que el participante renuncia a este beneficio.

En el caso de participantes que elijan la modalidad de depósito electrónico (pago bancario), no existe plazo ya que el pago, una vez emitido, es transferido directamente a la cuenta bancaria del usuario.

➤ **Bono Base familiar:**

Es un beneficio monetario mensual variable que se entrega a las familias y personas participantes de Chile Seguridades y Oportunidades que cumplen los requisitos establecidos.

Se otorga por 24 meses desde su concesión, y se paga en la medida que mensualmente se cumplen los requisitos.

Este bono es un beneficio destinado a los participantes de Chile Seguridades y Oportunidades al que no es necesario postular, ya que se activa automáticamente en la medida que se cumplan los siguientes requisitos:

- ✓ Estar participando del Acompañamiento Psicosocial (APS) o del Acompañamiento Socio laboral (ASL) en los programas Familias, Abriendo Caminos, Calle o Vínculos.

Este bono se entrega para apoyar a las familias y personas en situación de pobreza extrema, y representa un esfuerzo del Estado para que puedan contar con mayores ingresos monetarios.

El monto del bono varía mensualmente, dependiendo de la situación económica de la familia o persona participante de Chile Seguridades y Oportunidades, y cubre el 85% de la diferencia entre sus ingresos mensuales per cápita y el valor de la línea de pobreza extrema.

El monto decrecerá un sexto por mes a contar del mes 17 del aporte, en la medida que se sigan cumpliendo los requisitos, que se verifican mes a mes.

Como referencia, el monto máximo del año 2019 alcanzó los \$21.442 mensuales.

Es la familia o persona participante de Chile Seguridades y Oportunidades quien elige la forma en que recibirá y cobrará el bono de protección, que puede ser mediante:

- ✓ Depósito electrónico en la cuenta bancaria del cobrador de la familia, o en Cuenta RUT que abre el Ministerio de Desarrollo Social, sin costo para el usuario. Para la modalidad de pago bancario se aplica un subsidio equivalente a 700 pesos mensuales que permite al usuario realizar dos giros mensuales y emitir una cartola bancaria.
- ✓ Pago presencial en la Caja de Compensación Los Héroes y en sucursales de Banco Estado correspondiente al domicilio del usuario, donde debe ir, con su cédula de identidad, el usuario o el representante de la familia que cobra el resto de los beneficios familiares.

El pago del Bono Base Familiar se realizará a la persona que viva sola o al integrante de la familia usuaria que corresponda, según el orden de prioridad señalado en el punto anterior.

➤ **Bono por control niño sano:**

Es un beneficio monetario mensual que se entrega a todas las familias participantes de Chile Seguridades y Oportunidades que en su composición familiar tienen integrantes menores de 6 años, que acrediten tener al día el Control de Salud Niño Sano de los niños y niñas a su cargo.

Se otorga por 24 meses, en la medida que se dé cumplimiento a los requisitos.

El Bono por Control Niño Sano es un beneficio destinado a los participantes de Chile Seguridades y Oportunidades al que no es necesario postular, ya que se activa automáticamente en la medida que se cumplan los siguientes requisitos:

- ✓ Estar recibiendo el Bono de Protección y el Bono Base Familiar.
- ✓ Que la familia tenga integrantes menores de 6 años al 31 de marzo del año respectivo.
- ✓ Que haya acreditado tener al día el control de salud de niño sano, según el procedimiento respectivo.

La acreditación del cumplimiento del requisito de control de salud al día se hace presentando el carné de salud del niño debidamente timbrado ante el Municipio, si los niños y niñas pertenecen al programa Familias, o ante el ejecutor, en el caso de corresponder a participantes del programa Abriendo Caminos.

El calendario de acreditación es el siguiente (donde el Mes 1 corresponde al mes de activación del Bono de Protección):

Para los niños y niñas menores de 2 años, al 31 de marzo del año respectivo, las familias deberán acreditar que éstos cuentan con su control de salud Niño Sano al día en 4 oportunidades:

<b>Acreditación</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>
1° acreditación	Mes 1	Mes 2
2° acreditación	Mes 7	Mes 8
3° acreditación	Mes 13	Mes 14
4° acreditación	Mes 19	Mes 20

- ✓ Para los niños y niñas entre 2 y menores de 6 años, al 31 de marzo del año respectivo, las familias deberán acreditar que éstos cuentan con su control de salud Niño Sano al día en 2 oportunidades:

<b>Acreditación</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>
1° acreditación	Mes 1	Mes 2
2° acreditación	Mes 13	Mes 14

Este bono se entrega a las familias en situación de pobreza extrema, para incentivar una actitud responsable hacia la salud de los niños y niñas a su cargo, ya que en el control de salud del Niño Sano se lleva a cabo una supervisión del estado de salud que incluye todas las actividades destinadas a la prevención, detección y tratamiento oportuno de enfermedades, además del acompañamiento y educación al niño, niña y su familia, con el fin de lograr su adecuado desarrollo y crecimiento.

Para el año 2019, asciende a \$6.000 mensual por cada niño, niña o adolescente que cumpla los requisitos señalados, siendo compatible con la percepción de cualquier otro subsidio o transferencia que entregue el Estado.

El pago de este bono se hace mensualmente (en la medida que se cumplan los requisitos), con un desfase de 3 meses: Es decir, el pago de la asistencia del mes de julio del respectivo año, será realizado en el mes de octubre del mismo año.

Es la familia participante de Chile Seguridades y Oportunidades quien elige la forma en que recibirá y cobrará los bonos, lo que puede ser mediante:

- ✓ Depósito electrónico en la cuenta bancaria del cobrador de la familia, o en Cuenta RUT que abre el Ministerio de Desarrollo Social, sin costo para el usuario. Para la modalidad de pago bancario se aplica un subsidio equivalente a 700 pesos

mensuales que permite al usuario realizar dos giros mensuales y emitir una cartola bancaria.

- ✓ Pago presencial en la Caja de Compensación Los Héroes y en sucursales de Banco Estado correspondiente al domicilio del usuario, donde debe ir, con su cédula de identidad, el usuario o el representante de la familia que cobra el resto de los beneficios familiares.

El pago del Bono por Control Niño Sano se realizará al integrante de la familia que corresponda, según el siguiente orden de prioridad:

- ✓ Prioridad 1: Madre de personas menores de 18 años o con certificación de invalidez o con discapacidad mental o de personas que puedan ser causantes del Subsidio Familiar (SUF).
- ✓ Prioridad 2: Mujer mayor de 18 años de edad que sea jefa de hogar o pareja del jefe de hogar.
- ✓ Prioridad 3: Mujer mayor de 18 años que desempeñe la función de dueña de casa.
- ✓ Prioridad 4: Si no hay mujeres en el hogar que cumplan con las prioridades 1, 2 o 3, se pagará el bono al hombre mayor de 18 años que sea jefe de hogar.
- ✓ Prioridad 5: Si no se cumplen las condiciones anteriores, recibirá el bono cualquier mujer mayor de 18 años de edad. Si no puede o no existe una mujer mayor de edad, se pagará a cualquier hombre mayor de 18 años.
- ✓ Prioridad 6: En caso que no sea aplicable ninguna de las prioridades anteriores, el bono se pagará a la persona mayor de edad que tenga a su cuidado a una persona menor de 18 años.
- ✓ Respecto de las familias y personas que elijan como medio de pago la modalidad presencial, el plazo para el cobro es de 6 meses, tiempo después del cual se entiende que el participante renuncia a este beneficio.

- ✓ En el caso de participantes que elijan la modalidad de depósito electrónico (pago bancario), no existe plazo ya que el pago, una vez emitido, es transferido directamente a la cuenta bancaria del cobrador.

➤ **Bono por asistencia escolar:**

Es un beneficio monetario mensual que se entrega a todas las familias participantes de Chile Seguridades y Oportunidades que en su composición familiar tienen integrantes entre los 6 y 18 años, que cumplan con un porcentaje de asistencia escolar mensual superior o igual al 85%.

Se otorga por 24 meses, en la medida que se dé cumplimiento a los requisitos.

El Bono por Asistencia Escolar es un beneficio destinado a los participantes de Chile Seguridades y Oportunidades al que no es necesario postular, ya que se activa automáticamente en la medida que se cumplan los siguientes requisitos:

- ✓ Estar recibiendo el Bono de Protección y el Bono Base Familiar.
- ✓ Que la familia, en su composición familiar, tenga niños, niñas y adolescentes cuya edad esté entre los 6 y los 18 años al 31 de marzo del año respectivo.
- ✓ Que los niños, niñas y adolescentes estén cursando estudios en un establecimiento institucional reconocido por el Estado, en los niveles de educación básica o media.
- ✓ Que los niños, niñas y adolescentes cumplan una asistencia escolar mensual igual o superior al 85%. Para cumplir con esta condición durante los meses de enero y febrero, se considerará la asistencia escolar promedio para el período julio-diciembre del año anterior.

La acreditación de la asistencia escolar mensual la realiza el Ministerio de Educación, por lo que no es necesario que la familia realice algún trámite adicional para la gestión del beneficio.

Este bono se entrega a las familias en situación de pobreza extrema, para incentivar

una actitud responsable y comprometida hacia la educación de los niños, niñas y adolescentes a su cargo, especialmente considerando que la escolaridad de 12 años es obligatoria en el país.

Para el año 2019, asciende a \$6.000 mensual por cada niño o niña menor de 6 años, que cumpla el requisito y será compatible con la percepción de cualquier otro subsidio o transferencia que entregue el Estado.

El pago de este bono se hace mensualmente en la medida que el cumplimiento de requisitos se encuentre debidamente acreditado (pregunta 3).

Es la familia participante de Chile Seguridades y Oportunidades quien elige la forma en que recibirá y cobrará los bonos, lo que puede ser mediante:

- ✓ Depósito electrónico en la cuenta bancaria del cobrador de la familia, o en Cuenta RUT que abre el Ministerio de Desarrollo Social, sin costo para el usuario. Para la modalidad de pago bancario se aplica un subsidio equivalente a 700 pesos mensuales que permite al usuario realizar dos giros mensuales y emitir una cartola bancaria.
- ✓ Pago presencial en la Caja de Compensación Los Héroes y en sucursales de Banco Estado correspondiente al domicilio del usuario, donde debe ir, con su cédula de identidad, el usuario o el representante de la familia que cobra el resto de los beneficios familiares.

El pago del Bono por Asistencia Escolar se realizará al integrante de la familia que corresponda, según el orden de prioridad de los puntos mencionados anteriormente.

➤ **Bono por formalización:**

Es un beneficio monetario que se entrega por una sola vez a todas las personas usuarias o integrantes de una familia usuaria de Chile Seguridades y Oportunidades, que se encuentren activas en su proceso de Acompañamiento Sociolaboral (ASL) en el programa en el que participan (Familias, Abriendo Caminos o Calle).



Cada integrante de la familia que cumpla los requisitos puede percibir este Bono.

El Bono por Formalización es un beneficio destinado a los participantes de Chile Seguridades y Oportunidades al que no es necesario postular, ya que se activa automáticamente en la medida que se cumplan los siguientes requisitos:

- ✓ Ser mayor de edad.
- ✓ Participar individualmente o ser integrante de una familia que participe de los programas de Chile Seguridades y Oportunidades.
- ✓ Ser un participante efectivo del Acompañamiento Sociolaboral, es decir, estar participando de todas las actividades que le conforman.
- ✓ Registrar al menos cuatro cotizaciones continuas para salud y pensión, o para el Seguro de Cesantía, declaradas y pagadas dentro del período de participación efectiva en el Acompañamiento Sociolaboral (ASL).

La acreditación del cumplimiento de los requisitos lo realiza directamente el Ministerio de Desarrollo Social a partir de las bases de datos y registros administrativos que le son informados por otros organismos del Estado, por lo que el interesado no debe llevar a cabo ningún trámite.

Este bono busca reforzar la integración de las personas al mundo laboral formal, dependiente o independiente, incentivando la cotización en el sistema previsional y contribuyendo a la protección del trabajador.

Para el año 2019, asciende a \$215.444, por una sola vez. Este valor se reajusta el 1 de febrero de cada año, en el 100% de la variación experimentada por el índice de precios al consumidor (IPC) del año anterior.

El Bono de Formalización es pagado directamente a las personas participantes que cumplen los requisitos, de forma bancaria, para lo cual:

- ✓ Si el beneficiario dispone de una Cuenta RUT de Banco Estado activa: El bono se pagará directamente a través de un depósito electrónico, que se reflejará como un abono a esta cuenta
- ✓ Si el beneficiario no tiene cuenta activa: El Ministerio de Desarrollo Social abrirá una Cuenta RUT sin costo para el usuario. En estos casos, los cobradores deberán acercarse a la sucursal de Banco Estado más cercana a su domicilio, portando su cédula de identidad, para activar su Cuenta RUT. Luego de la activación, puede proceder al cobro.
- ✓ Respecto de las personas que tengan una Cuenta RUT activa, no existe plazo ya que el pago, una vez emitido, es transferido directamente a la cuenta bancaria del cobrador.
- ✓ Respecto de quienes deben acercarse a Banco Estado para activar su Cuenta RUT, las personas tienen un plazo de 18 meses desde la fecha de emisión para hacer este trámite y efectuar el cobro. De no ser así, se entiende que renuncia al beneficio.

➤ **Bono por graduación de 4 medio:**

Es un beneficio monetario que se entrega por una sola vez a todas las personas usuarias o integrantes de una familia usuaria de Chile Seguridades y Oportunidades, que finalicen cuarto medio en modalidad de educación de adultos.

Cada integrante de la familia que cumpla los requisitos puede percibir este Bono.

El Bono por Graduación de 4° Medio es un beneficio destinado a los participantes de Chile Seguridades y Oportunidades al que no es necesario postular, ya que se activa automáticamente en la medida que se cumplan los siguientes requisitos:

- ✓ Participar individualmente o ser integrante de una familia que participe efectivamente de los programas de Chile Seguridades y Oportunidades.
- ✓ Ser mayor de 24 años de edad a la fecha de haber terminado satisfactoriamente sus estudios de 4° Medio, que le permiten recibir su Licencia de Educación Media.

Estos estudios deben haber sido cursados en una institución reconocida por el Ministerio de Educación

- ✓ Que la Licencia de Enseñanza Media se haya obtenido durante el período de participación efectiva en los programas de Chile Seguridades y Oportunidades.

La acreditación del cumplimiento de los requisitos lo realiza directamente el Ministerio de Desarrollo Social a partir de las bases de datos y registros administrativos que le son informados por el Ministerio de Educación, por lo que el interesado no debe llevar a cabo ningún trámite.

Este bono busca premiar el esfuerzo que han llevado a cabo quienes concluyen exitosamente sus estudios de educación media en modalidad educación de adultos, y que, por esta vía, mejoran sus condiciones de empleabilidad y acceso al mundo laboral formal.

Para el año 2019, ascendió a \$53.866, por una sola vez. Este valor se reajusta el 1 de febrero de cada año, en el 100% de la variación experimentada por el índice de precios al consumidor (IPC) del año anterior.

El Bono de Graduación de 4° Medio es pagado directamente a las personas participantes que cumplen los requisitos, de forma bancaria, para lo cual:

- ✓ Si el beneficiario dispone de una Cuenta RUT de Banco Estado activa: El bono se pagará directamente a través de un depósito electrónico, que se reflejará como un abono a esta cuenta.
- ✓ Si el beneficiario no tiene cuenta activa: El Ministerio de Desarrollo Social abrirá una Cuenta RUT sin costo para el usuario. En estos casos, los cobradores deberán acercarse a la sucursal de Banco Estado más cercana a su domicilio, portando su cédula de identidad, para activar su Cuenta RUT. Luego de la activación, puede proceder al cobro.

- ✓ Respecto de las personas que tengan una Cuenta RUT activa, no existe plazo ya que el pago, una vez emitido, es transferido directamente a la cuenta bancaria del cobrador.
- ✓ Respecto de quienes deben acercarse a Banco Estado para activar su Cuenta RUT, las personas tienen un plazo de 18 meses desde la fecha de emisión para hacer este trámite y efectuar el cobro. De no ser así, se entiende que renuncia al beneficio.

▪ **Servicios que ofrecen estos programas:**

Además de los programas de acompañamiento y las transferencias monetarias (o bonos), el tercer componente de Chile Seguridades y Oportunidades contempla un conjunto de prestaciones y oferta de programas sociales, a los que las familias y personas que participan de este Subsistema pueden acceder. Estos constituyen un apoyo del Estado que contribuye a mejorar distintas dimensiones de sus condiciones de vida, complementando así la intervención que inicia con su participación en los programas de acompañamiento.

Las siguientes prestaciones y programas sociales forman parte del Sistema Intersectorial de Protección Social de nuestro país, coordinado por el Ministerio de Desarrollo Social.

➤ **Subsidio cedula de identidad:**

El Subsidio a la Obtención de Cédula de Identidad es un subsidio monetario destinado a todas las personas participantes del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, que no cuentan con una cédula de identidad vigente y necesiten obtenerla o renovarla. Todas las personas participantes de cualquiera de los Programas de la Subsecretaría de Servicios Sociales, aun cuando sus destinatarios no sean usuarios del Subsistema de Protección Social Chile Seguridades y Oportunidades.

Para acceder al subsidio:

- ✓ Los participantes en el programa Familias: Deben solicitar a la Unidad de Intervención Familiar de su municipio que emita el Formulario Electrónico de Identificación (FEI) y completarlo. Este documento debe ser presentado al momento de realizar el trámite de obtención o renovación de la cédula de identidad en las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación, donde el subsidio se aplica automáticamente.
- ✓ Los participantes en los programas Abriendo Caminos, Calle y Vínculos: Los profesionales a cargo de la ejecución de los programas de Acompañamiento (Consejeros Familiares, Monitores y Monitor Comunitario, respectivamente) entregan a los participantes un Formulario Electrónico de Identificación (FEI). Este documento debe ser presentado al momento de realizar el trámite de obtención o renovación de la cédula de identidad en las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación, donde el subsidio se aplicará automáticamente.

El beneficiario sólo paga \$500 y el Estado financia la diferencia del costo de la cédula de identidad al momento de obtenerla.

➤ **Tercer servicio PAE:**

El Tercer Servicio del Programa de Alimentación Escolar (PAE), de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (Junaeb), tiene como finalidad entregar diariamente una colación diaria de refuerzo a niños, niñas y jóvenes estudiantes que participen del Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades. Para hacer efectivo este beneficio, los estudiantes deben estar matriculados en establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, de educación general y especial, adscritos al PAE durante el año lectivo en los niveles de Educación Parvulario (Pre-Kínder y Kínder), Básica y Media.

La colación a la que se refiere este Tercer Servicio es un beneficio destinado a los participantes de Chile Seguridades y Oportunidades al que no es necesario postular.

El estudiante que es usuario del Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades accede directamente al beneficio, el que le será informado por el establecimiento de educación en el que estudie.

En caso que el estudiante no esté recibiendo el programa, debe comunicarlo al profesional que desarrolla el programa de acompañamiento (Apoyo Familiar Integral, en el caso de Familias, o al Consejero Familiar, en el caso de Abriendo Caminos) para que realice las gestiones que correspondan y permitan acreditar su condición de usuario del Subsistema.

Es un beneficio al cual no se postula, pero el hogar sí debe estar en el Registro Social de Hogares. El estudiante que es usuario del subsistema accede de manera automática al programa al estar matriculado en un establecimiento educacional, el que le informará que cuenta con el beneficio.

En caso que el estudiante no esté recibiendo el programa, debe acreditar la condición de usuario del subsistema mediante la presentación del Formulario Único de Derivación (FUD) en el establecimiento educacional o en la oficina de Junaeb Regional.

El beneficio se deja de entregar cuando el alumno finaliza sus estudios de enseñanza media, o se retira del sistema escolar. En algunos casos, es posible dejar de recibir el beneficio cuando el estudiante se cambia a un establecimiento no adscrito al Programa de Alimentación Escolar (PAE) de Junaeb.

El beneficio se deja de entregar cuando el alumno finaliza sus estudios de enseñanza media o se retira del sistema escolar. En algunos casos, Es posible dejar de recibir el beneficio cuando el estudiante se cambia a un establecimiento no adscrito al Programa de Alimentación Escolar (PAE) de Junaeb.

➤ **Habitabilidad:**

El Programa de Habitabilidad permite a las familias y personas usuarias del subsistema

Chile Seguridades y Oportunidades mejorar las condiciones de habitabilidad de sus viviendas y entorno inmediato. El programa entrega soluciones constructivas, de saneamiento de servicios básicos y de equipamiento de la vivienda, así como también la realización de talleres de habitabilidad; a todas las cuales pueden acceder las familias y personas participantes.

Pueden participar del programa de Habitabilidad las familias y personas usuarias del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, que presentan al menos una condición de habitabilidad que requiera atención, según el diagnóstico realizado al momento de ingresar a uno de los programas del Subsistema.

Se prioriza según la condición de precariedad habitacional, número de integrantes y situación de mayor riesgo en el hogar (enfermedades catastróficas, hogares monoparentales y personas en situación de discapacidad).

El programa de Habitabilidad es ejecutado directamente por los municipios o gobernaciones que correspondan al domicilio de la persona o familia:

El Fondo de Solidaridad e Inversión Social (Fosis) brinda asistencia técnica a los ejecutores.

➤ **Familias para el autoconsumo:**

El Programa de Apoyo a Familias para el Autoconsumo entrega apoyo a las familias y personas participantes del Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, que vivan en sectores rurales, para que implementen tecnologías de producción, procesamiento, preparación o preservación de alimentos y brinda asesoría técnica para ponerlas en marcha; a fin de que produzcan y dispongan de alimentos saludables. Adicionalmente, entrega información alimentaria y nutricional.

Pueden ser beneficiarios del programa las familias y personas usuarias del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, a excepción de los participantes del programa Calle.

A este programa no se postula. Las familias y personas usuarias del Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades que resulten priorizadas son contactadas en sus domicilios por el equipo ejecutor del programa, e invitadas a participar.

Para la selección de beneficiarios, se prioriza utilizando los siguientes criterios:

- ✓ Que las familias y personas presenten interés en iniciar y/o fortalecer una actividad de producción familiar.
- ✓ Que dispongan de espacios suficientes para el desarrollo de la actividad.
- ✓ Que dispongan del tiempo necesario para participar en las actividades del programa, lo que se verifica a través de una visita domiciliaria, por parte del ejecutor.

Para formalizar su incorporación al programa, las personas y hogares invitados deben suscribir una Carta de Aceptación.

No pueden acceder a este programa las familias o personas que hayan participado de éste en años anteriores ni tampoco quienes sean beneficiarios del Programa de Desarrollo Local Prodesal, de Indap.

El programa de Apoyo a Familias para el Autoconsumo es ejecutado directamente por los municipios que correspondan al domicilio de la persona o familia.

➤ **Atención en salud mental:**

El Programa Apoyo a la Atención en Salud Mental busca reducir las barreras de acceso a la atención de salud mental, brindando diagnóstico y tratamiento integral en la red de salud pública a los niños, niñas y adolescentes con un adulto significativo privado de libertad y/o sus cuidadores, y a personas en situación de calle, participantes del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, y que presenten algún problema o trastorno de salud mental.



Pueden recibir el beneficio los siguientes participantes del Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades:

- ✓ Participantes del programa Abriendo Caminos: Niñas, niños y adolescentes, entre 10 y 19 años, con un adulto significativo privado de libertad, y/o sus cuidadores, que requieren atención de salud mental en las comunas de San Joaquín, Maipú y Colina.
- ✓ Participantes del programa Calle: Personas de 18 años o más en situación de calle, que requieren atención de salud mental y que residan en las comunas de Recoleta, Santiago, Quinta Normal, Estación Central y San Bernardo.
- ✓ Las personas acceden al programa a través de derivaciones realizadas por profesionales de los equipos ejecutores de los programas Calle y Abriendo Caminos, quienes pesquisan la presencia de problemas de salud mental y derivan al equipo multiprofesional a cargo del programa en el centro de salud, para diagnóstico y tratamiento.
- ✓ Dependiendo del nivel de complejidad, los usuarios se atenderán en un centro de atención primaria (Cesfam) o de especialidad (Cosam).

➤ **Yo emprendo semilla:**

El Programa de Apoyo al Micro emprendimiento Yo Emprendo Semilla busca mejorar las condiciones de vida de las personas usuarias del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, mediante la generación de ingresos autónomos. Para esto, ofrece a las personas desocupadas o con una ocupación precaria, apoyos en capacitación, asistencia técnica, seguimiento y financiamiento para implementar un plan de negocio que les permita desarrollar un micro emprendimiento.

El programa Yo Emprendo Semilla es un programa al que los interesados en recibir el beneficio deben postular.

Pueden postular personas solas o integrantes de familias usuarias del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, que cumplan con los siguientes requisitos:

- ✓ Ser mayor de 18 años
- ✓ Encontrarse desocupada, esto es, estar cesante o buscando trabajo por primera vez, o que tengan una ocupación precaria al momento de postular.
- ✓ Tener una idea de negocio o negocio funcionando.
- ✓ No haber sido usuarios(as) del programa Yo Emprendo Semilla y/o del programa Yo Emprendo, al menos los dos años anteriores a su postulación.

No deben haber sido usuarios(as) del programa Yo Emprendo Semilla y/o del programa Yo Emprendo, al menos los dos años anteriores a su postulación.

Para postular, la persona debe postular en las oficinas de atención ciudadana del Fosis, municipios en convenio con Fosis, o Chile Atiende, donde se les realizará una entrevista simple. También pueden postular en línea a través del sitio web [www.fosis.gob.cl](http://www.fosis.gob.cl).

-Para la asignación del beneficio se priorizará usando los siguientes criterios:

- ✓ Mayor antigüedad en el subsistema Chile Seguridades y Oportunidades.
- ✓ Ser miembro de una familia que requiera de inserción laboral para su mantención.
- ✓ Tener menor escolaridad respecto de otros postulantes.
- ✓ Haber participado previamente de los programas Yo Trabajo, Yo Trabajo Jóvenes, Apoyo Tu Plan Laboral de Fosis y Mujer Jefa de Hogar de Sernameg.
- ✓ Otros criterios definidos regionalmente.
- ✓ Fosis comunicará los resultados de las postulaciones recibidas en sus oficinas regionales.
- ✓ Las personas preseleccionadas serán contactadas según la información de postulación y se les aplicará un instrumento de diagnóstico y selección que evalúa principalmente el perfil, la trayectoria laboral, motivación, idea de negocios, entre otros. Se les informará directamente si fueron seleccionadas o no.

➤ **Apoyo a tu plan laboral:**

El Programa Yo Trabajo - Apoyo a tu Plan Laboral (APL) busca mejorar la empleabilidad, facilitar el acceso al mercado laboral y la generación de ingresos autónomos de personas que participan del Acompañamiento Sociolaboral durante su participación en los programas del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades.

El programa considera el financiamiento para: servicios de desarrollo del capital humano, recursos de movilización para la inserción laboral, recursos para trámites y certificaciones, ayudas técnicas básicas (salud), apoyo a procesos de postulación a empleo, servicios de guardería infantil para la inserción laboral y promoción del autoempleo. Cada postulante puede acceder hasta a 3 líneas de financiamiento complementarias entre sí.

No existe un monto predeterminado de recursos a financiar por persona, ya que se financian los requerimientos y/o necesidades presentados por el participante al construir su Plan Laboral en el Componente de Acompañamiento, independiente de su valor monetario, aunque existe un tope aproximado de \$300.000 por persona.

Pueden postular personas participantes del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, que cumplan con los siguientes requisitos:

- ✓ Ser mayor de 18 años.
- ✓ Haber suscrito un plan laboral en su intervención de apoyo sociolaboral.

Las personas deben residir en las comunas donde se implementa el programa; información disponible en los municipios y oficinas regionales de Fondo de Solidaridad e Inversión Social, Fosis.

Para postular, los participantes del programa Familias pueden postular en las oficinas de atención ciudadana del Fosis o en su municipio, en el caso que el municipio haya suscrito un convenio con Fosis. También pueden postular en línea a través del sitio web [www.fosis.gob.cl](http://www.fosis.gob.cl).

En el caso de participantes de los programas Abriendo Caminos, Vínculos o Calle, la postulación se lleva a cabo exclusivamente a través de la relación entre los ejecutores y la Seremía de Desarrollo Social.

En su proceso de postulación, los interesados deberán justificar los montos solicitados acompañando cotizaciones de los productos que solicitan sean financiados por el programa.

-Para la asignación del beneficio se priorizará usando los siguientes criterios:

- ✓ Mayor antigüedad en el subsistema Chile Seguridades y Oportunidades.
- ✓ Que posean un mayor número de sesiones de acompañamiento Sociolaboral.
- ✓ Que hayan tenido participación previa en los programas Yo Trabajo Jóvenes, Yo Trabajo o Yo Emprendo Semilla
- ✓ Que los requerimientos considerados no estén disponibles en otra oferta pública con presencia regional y comunal.
- ✓ Otros criterios definidos regionalmente.
- ✓ El programa considera una pre-selección de postulantes, conforme a su perfil y a los criterios definidos previamente. Las personas que resultan preseleccionadas son contactadas por el ejecutor del Fosis, siendo visitado en su domicilio para llevar a cabo la aplicación de un instrumento de diagnóstico y selección.
- ✓ Adicionalmente, la información con el listado de los postulantes preseleccionados se publica en las oficinas regionales de Fosis y en los municipios en convenio. Las personas no preseleccionadas pueden obtener información respecto los criterios que definieron este resultado.
- ✓ La selección final de los beneficiarios la realiza una Mesa Técnica Comunal de Selección, que evalúa los requerimientos y montos a financiar, una vez que el ejecutor ha realizado el diagnóstico a los usuarios en la primera visita.
- ✓ Si la persona ha sido seleccionada, la cotización presentada en la postulación deberá ser actualizada.

➤ **Formación y capacitación:**

El programa de Formación y Capacitación (Profocap) es un programa que imparte competencias laborales a los participantes del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, a fin de propiciar su inserción laboral en el ámbito privado, ya sea en el sector agroforestal, ecoturístico, o en actividades productivas o de servicios que se desarrollen en los sectores donde se imparte el programa. Para esto, Profocap entrega cursos de habilitación Sociolaboral y formación en oficios, con una metodología basada en enfoque de competencias para el trabajo basada en talleres de formación, y prácticas laborales en empresas, para posteriormente realizar intermediación laboral para la inserción laboral de los egresados. Los contratos de trabajo que resultan de esta intermediación son por un período de 4 meses, a plazo fijo, en régimen de media jornada, con remuneración en base al salario mínimo vigente, donde el último mes es de pasantía o práctica laboral.

El programa de Formación y Capacitación, Profocap, está dirigido a personas mayores de 18 años, participantes del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, que se encuentren desempleadas e inscritas en la Bolsa Nacional de Empleo, que no hayan participado de este programa en años anteriores. Adicionalmente, no pueden participar en forma simultánea en otros programas del sistema Pro Empleo de la Subsecretaría del Trabajo.

Las personas deben residir en una de las regiones en donde se implementa el programa: Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Biobío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos.

Las personas interesadas en participar pueden acceder a información en las oficinas de la Corporación Nacional Forestal, Conaf, o bien asistir a reuniones informativas concertadas en conjunto con los municipios, las que se anuncian vía afiches que se disponen en los propios municipios, juntas de vecinos, consultorios o postas de salud u

otros lugares con tránsito de eventuales usuarios(as), como así también por medio de avisos en radios y periódicos locales.

Asimismo, los equipos operativos de Conaf contactarán e invitarán a charlas informativas a posibles participantes del Subsistema, ya sea a través de los municipios o de las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social, por medio del apoyo que brindan tanto las Unidades de Intervención Familiar del programa Familias como los equipos ejecutores de los programa para grupos vulnerables del Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades.

Si durante las charlas la persona muestra interés, debe llenar la Ficha de Inscripción que se le entregará, o será contactado posteriormente por Conaf. Al momento de postular con el encargado del programa de Conaf, en los puntos en que se señale.

-Se deberá presentar la siguiente documentación:

- ✓ Carnet de identidad.
- ✓ Certificado de inscripción en la Bolsa Nacional de Empleo.
- ✓ Formulario Único de Derivación (FUD) o Carta de Compromiso de participación en el subsistema Chile Seguridades y Oportunidades.

Los postulantes que cumplan los criterios establecidos serán seleccionados para ingresar al programa por orden de inscripción, y se les contactará directamente.

➤ **Competencias laborales mujer:**

El Programa de Desarrollo de Competencias Laborales (DCL) desarrolla proyectos de habilitación, capacitación y actividades de proyección laboral de mujeres, que incluyan estrategias de búsqueda de empleo o financiamiento para el emprendimiento, que entreguen competencias básicas de empleabilidad, 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.

Para estos efectos, el programa de Desarrollo de Competencias Laborales considera el desarrollo de cursos y acciones de capacitación en oficios con enfoque de competencias a mujeres participantes del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, los que están dirigidos a alcanzar una salida o desenlace ocupacional dependiente o independiente.

Esta capacitación en competencias tiene una duración mínima de 100 horas, contemplando sesiones en modalidad de talleres y jornadas, para 20 participantes por curso. Las sesiones de habilitación e intermediación laboral y las capacitaciones técnicas y alfabetización digital son impartidas por un externo.

Las capacitaciones en oficio se determinan en función de las demandas locales de trabajo, y es ejecutada por Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), que brindarán la certificación respectiva.

El programa Desarrollo de Competencias Laborales es un programa al que las interesadas en participar deben postular.

Mujeres participantes del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, mayores de 18 años de edad, que se encuentren desocupadas (cesantes o que busquen trabajo por primera vez), y que preferentemente hayan participado en el Programa de Apoyo a la Dinámica Familiar.

Adicionalmente, las postulantes no deberán estar participando simultáneamente en otro programa que esté orientado al empleo (micro emprendimiento y capacitación) con financiamiento del Estado.

-Las personas interesadas deben postular presentando la siguiente documentación en la oficina de la Fundación Prodemu correspondiente a su ciudad:

- ✓ Fotocopia de la cédula de identidad (vigente).

- ✓ Inscripción en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL) vigente.
- ✓ Declaración jurada simple sobre su condición de desempleo.

Si la persona ha sido seleccionada, será avisada a través de su profesional del programa de Acompañamiento (Apoyo Familiar Integral, en el caso del programa Familias, o Consejero Familiar, en el caso de Abriendo Caminos), o en su defecto, será contactada telefónicamente.

➤ **Servicios sociales:**

El Programa Servicios Sociales busca la inserción laboral de los participantes del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, mediante un concurso público que entrega financiamiento a proyectos de instituciones de derecho privado sin fines de lucro, que les permiten a los usuarios acceder a capacitación en habilidades blandas y en oficio, a una práctica laboral y finalizar con la inserción laboral en un puesto de trabajo dependiente.

Este programa está dirigido a las personas mayores de 18 años, participantes del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, que se encuentran cesantes, desempleadas o que buscan trabajo por primera vez.

Los participantes deben residir en las regiones definidas por los proyectos adjudicados, y deben contar con inscripción vigente en la respectiva Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL) o en las instituciones que en la municipalidad cumplan funciones similares.

No podrán acceder al programa aquellas personas que egresaron de este programa, ni los que participan paralelamente en otros programas de empleo administrados por la Subsecretaría del Trabajo. Tampoco pueden haber sido beneficiarias en los últimos 5 años de algún programa de empleo público.

El programa Servicios Sociales no es un programa postulable. Los usuarios del



Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades son contactados directamente por los ejecutores y son invitados a participar.

El Ministerio de Desarrollo Social y el Ministerio del Trabajo definen las nóminas de participantes del Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades que son invitados a participar. Para definir lo anterior, se consideran los siguientes criterios:

- ✓ Antigüedad en el Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades.
- ✓ Condición de desocupación, esto es, estar desempleado o buscando trabajo por primera vez.
- ✓ Jefatura femenina de hogar, edad, entre otras.
- ✓ Perfil de los oficios que se contemplan en el programa Servicios Sociales.

Los ejecutores contactan telefónicamente a los usuarios de Chile Seguridades y Oportunidades que son seleccionados e invitados a participar. Adicionalmente, la información se publica en las páginas web de cada institución que resultó adjudicada por medio de un concurso público, para la implementación del programa de Servicios Sociales.

Si el participante de Chile Seguridades y Oportunidades que es invitado a participar del programa de Servicios Sociales accede, debe presentarse en la dirección, fecha y hora señaladas por el ejecutor.

-En este momento, debe presentar:

- ✓ Su Cédula de identidad.
- ✓ Una declaración jurada de que está desempleado y no estudia.

➤ **Ayudas técnicas:**

La iniciativa social de Ayudas Técnicas corresponde a una que entrega recursos de apoyo (elementos, equipamientos o tecnologías, pudiendo también financiar prótesis

y endoprótesis) que potencian las características individuales de las personas en situación de discapacidad, contemplando el financiamiento del valor total de la ayuda técnica para quienes pertenecen al subsistema Chile Seguridades y Oportunidades.

La cobertura para el financiamiento es del valor total de la ayuda técnica, con un tope máximo de 5 ayudas técnicas a solicitar por persona.

Las Ayudas Técnicas son elementos o implementos requeridos por una persona con discapacidad para prevenir la progresión de la misma, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente.

Pueden postular las personas en situación de discapacidad que participan del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, que tengan:

- ✓ Una deficiencia permanente.
- ✓ Una deficiencia no permanente, pero que requiere de elementos para recuperar movilidad, fuerza, estabilidad.
- ✓ Una deficiencia visual y/o auditiva.

La priorización se realiza en base a criterios establecidos por directrices legales incluidas en la Ley N° 20.422, como el grado de discapacidad y el nivel socioeconómico (Registro Nacional de Discapacidad y Registro Social de Hogares), y criterios como: género, edad del postulante, historial de la persona en el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis) y un criterio de priorización regional.

Esta iniciativa social se ejecuta a nivel nacional a través de un concurso público, por lo que el interesado se puede postular desde todas las regiones del país.

Las personas interesadas en recibir el beneficio deben postular a través del sitio web [www.senadis.gob.cl](http://www.senadis.gob.cl), indicando la ayuda técnica o tecnología que se requiere, o bien dirigirse a una de las instituciones en convenio, tales como: Direcciones Regionales de Senadis, municipalidades, gobiernos regionales, servicios de salud, entidades estatales, asociaciones, corporaciones o entidades privadas que tengan como objetivo la atención de personas en situación de discapacidad.

- ✓ Formularios de indicación de la ayuda técnica.
- ✓ Formulario de consentimiento informado.

Una vez cerrado el proceso de postulación, la información sobre los resultados del proceso y personas seleccionadas estará disponible en la Oficina de Discapacidad de las municipalidades y en las Direcciones Regionales de Senadis.

Respecto de las postulaciones que no sean admitidas, serán informadas a la institución intermediaria señalando el motivo respectivo de rechazo.

➤ **Apoyo a la dinámica familiar:**

El programa Apoyo a la Dinámica Familiar entrega capacitación a personas de familias participantes del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, que se encuentren a cargo de niños, niñas o adolescentes, con el objetivo de fortalecer sus habilidades personales, sociales y parentales.

El programa de Apoyo a la Dinámica Familiar considera acciones de capacitación que se entregan a través de sesiones de talleres y jornadas, durante 2 a 4 meses y para un número de 20 participantes. Los contenidos de estas sesiones se relacionan con competencias personales y sociales, prevención de violencia intrafamiliar, educación de niños, redes de emprendimiento, contribuyendo al bienestar psicosocial de los niños y niñas y de las familias, al fortalecer las habilidades parentales de sus padres, madres y adultos a cargo de su crianza.

Hombres y mujeres a cargo de la crianza de niñas, niños y adolescentes, pertenecientes a hogares usuarios del subsistema Chile Seguridades y Oportunidades.

El programa de Apoyo a la Dinámica Familiar no es postulable. Las personas que cumplan los requisitos son invitadas personalmente a participar en el programa.

La identificación de aquellos participantes del Subsistema Seguridades y Oportunidades que cumplan los requisitos la llevan a cabo los profesionales de los programas de acompañamiento (Apoyo Familiar Integral, en el caso de Familias, o Consejo Familiar o

Tutores, en el caso de Abriendo Caminos), quienes comunican esta información a las Direcciones Provinciales de Prodemu, respecto de aquellas familias que residen en las comunas en que este programa tenga presencia territorial.

➤ **Centros educativos y culturales de la infancia:**

El programa Centros Educativos y Culturales de la Infancia (CECI) entrega apoyo a la formación, crianza, cuidado y educación de niños y niñas entre 2 y 6 años de edad que no tienen acceso a Educación Parvularia, mediante la provisión de educación inicial presencial, alimentación y movilización. Esto, con un enfoque educativo centrado en el arte, el rescate y la valoración de la cultura y la vinculación permanente con las familias y su entorno comunitario.

El programa funciona a través de convenios que se firman con organizaciones que cuenten con personalidad jurídica, quienes aportan el espacio comunitario donde se instala el centro y son los responsables de administrarlo de acuerdo a lo establecido en el convenio. En los centros se atiende como máximo a 32 niños, de lunes a viernes, en media jornada, y en las tardes se realizan actividades con la comunidad, entre otras. Cada establecimiento es atendido por un técnico en educación de párvulo y un agente educativo y, cada ocho centros, se cuenta con un equipo asesor compuesto por un educador de párvulo y dos monitores de arte.

Niños y niñas menores de 6 años que pertenecen al 60% más vulnerable según la Calificación Socioeconómica CSE del Registro Social de Hogares y que habitan zonas rurales y/o de alta dispersión geográfica donde no existen Jardines Infantiles convencionales.

-Los criterios para la priorización de beneficiarios son:

- ✓ Primera Prioridad: niños y niñas pertenecientes al Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades.
- ✓ Segunda Prioridad: Hijos e Hijas de mujeres jefas de hogar.
- ✓ Tercera Prioridad: Hijos e Hijas de madres adolescentes.

- ✓ Cuarta Prioridad: Hijos e hijas de mujeres que trabajan, estudian o buscan trabajo.
- ✓ Quinta prioridad: Niños o niñas en situación de discapacidad.
- ✓ Sexta prioridad: Niños o niñas pertenecientes a pueblo originario
- ✓ Si existe un CECl en el territorio, la familia debe solicitar a la Monitora encargada la posibilidad de Incorporar al niño o niña, dependiendo de la disponibilidad de cupos existentes al momento de la solicitud.
- ✓ En sectores donde no existe establecimientos de Educación Parvularia, ni tampoco CECl, la comunidad organizada (a través de organizaciones territoriales o funcionales), como también personas naturales, solicitan a JUNJI, a través de las Encargadas de Infancia de los Municipios, la implementación del Programa en su territorio.

➤ **Atención a la infancia:**

El Programa de Mejoramiento de Atención a la Infancia (PMI) busca resolver los problemas de acceso a los servicios de educación Parvularia en niños y niñas vulnerables menores de 6 años, que viven en sectores urbanos de alta vulnerabilidad social, rurales concentrados y/o de alta dispersión geográfica, producto de la inexistencia o insuficiencia de oferta disponible, lo anterior, a través de un fondo concursable al cual postulan organizaciones comunitarias que cuenten con personalidad jurídica, con el fin de desarrollar un programa similar a un jardín infantil no convencional.

Las organizaciones que se adjudican el fondo reciben financiamiento para servicios básicos, material de oficina, material educativo, mobiliario, reparaciones menores, entre otros, y deben atender media jornada al menos tres días a la semana. Además, la comunidad elige a una coordinadora quien recibe una remuneración financiada por el programa (no por el fondo). Finalmente, un equipo técnico de Junji u otra organización entregan capacitación, evalúa el trabajo realizado por las comunidades y presta asistencia psicosocial.

Niños y niñas menores de 6 años que pertenezcan al 60% más vulnerable de la población según la Calificación Socioeconómica CSE del Registro Social de Hogares.

-Los criterios para la priorización de beneficiarios son:

- ✓ La primera prioridad son niños y niñas cuyas familias participan del Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades y aquellos/as con vulneración grave de derechos acreditado por asistente social.
- ✓ La segunda prioridad la tienen los y las párvulos que presenten alguna(s) de las situaciones de vulnerabilidad social definidas institucionalmente (madre que trabaja y/o estudia, madre jefa de hogar, madre adolescente).
- ✓ La tercera prioridad la tienen hijos e hijas de madres que buscan trabajo, hogares uniparentales, niños y niñas en situación de discapacidad, hijos e hijas de familias perteneciente a pueblos originarios.
- ✓ Si existe un PMI en el territorio, la familia debe solicitar a la Monitora encargada la posibilidad de incorporar al niño o niña, dependiendo de la disponibilidad de cupos existentes al momento de la solicitud.
- ✓ En sectores donde no existen establecimientos de Educación Parvularia, ni tampoco PMI, la comunidad organizada (a través de organizaciones territoriales o funcionales), como también personas naturales, solicitan a JUNJI, a través de las Encargadas de Infancia de los Municipios, la implementación del Programa en su territorio.

➤ **Conozca a su hijo:**

El programa Conozca a su Hijo (CASH) busca atender a la población de niños y niñas menores de 6 años que viven en situación de vulnerabilidad social y que no tienen acceso a educación Parvularia.

Para esto, propone una estrategia educativa que capacita a las madres, padres y/o adultos responsables del cuidado de niños y niñas como primeros educadores de sus

hijos e hijas, a través de un programa que los orienta en la estimulación de sus aprendizajes y desarrollo.

Específicamente, los padres, madres o cuidadores se reúnen una vez por semana durante tres horas a realizar talleres de estimulación y aprendizaje y se les entrega material didáctico, estructurado por módulos con el cual se trabajan los distintos temas. Además, se cuenta con monitoras infantiles elegidas por el grupo de participantes, para guiar a los niños y niñas en diferentes actividades de acuerdo a sus edades, mientras los adultos están en el taller.

Padres, madres y/o adultos responsables del cuidado de los niños y niñas menores de 6 años que habitan zonas rurales y/o alta dispersión geográfica que pertenecen al 60% más vulnerable.

La población objetivo que tiene la primera prioridad son los padres, madres y/o adultos responsables de niños y niñas cuyas familias pertenecen al Subsistema Chile Solidario y Seguridades y Oportunidades, no atendidos en programas de educación Parvularia. En caso de no contar con cupos disponibles debe solicitar la comunidad o el municipio a cargo, la autorización a JUNJI para la implementación de nuevos grupos Conozca a su Hijo.

Junji realiza un proceso de difusión con el objeto de levantar demanda, a través de Convocatorias realizadas en Establecimientos Educativos, Establecimientos de Salud Comunitarios, Centros Comunitarios, entre otros. Inclusive, cuando JUNJI detecta que existen niños y niñas que no tienen atención en alguno de los espacios mencionados, realiza visitas domiciliarias (casa por casa) para entregar la información a las familias. Lo anterior, con la finalidad de que la comunidad participe de los talleres que se realizan en los territorios escogidos, debiendo dirigirse la familia al lugar donde indique la información entregada.

Existe también una demanda espontánea, de padres y/o madres, que manifiestan su deseo de poder desarrollar sus habilidades para el cuidado de sus niños y niñas, o porque no existe un servicio de educación Parvularia en el sector donde habitan,

deberán dirigirse al municipio quien solicitará a Junji la evaluación para implementar el programa en el sector.

### ❖ **Subsistema: PROTECCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA CHCC (Chile Crece Contigo)**

Chile Crece Contigo es un Sistema de Protección Integral a la Infancia que tiene como misión acompañar, proteger y apoyar integralmente, a todos los niños, niñas y sus familias, a través de acciones y servicios de carácter universal, así como focalizando apoyos especiales a aquellos que presentan alguna vulnerabilidad mayor: "a cada quien según sus necesidades".

Su objetivo principal es acompañar y hacer un seguimiento personalizado a la trayectoria de desarrollo de los niños y niñas, desde el primer control de gestación hasta su ingreso al sistema escolar en el primer nivel de transición o pre kínder (alrededor de los 4 o 5 años de edad).

Se ingresa al sistema por medio de los Establecimientos de Salud de la comuna (CESFAM).

Los beneficios del Programa Chile Crece Contigo a Nivel Nacional está Dirigido a toda la población nacional (niños, niñas en primera infancia y sus familias) que mediante sensibilización, promoción, información y educación, sobre cuidado y estimulación oportuna de niños y niñas, busca generar un ambiente social con entornos familiares y comunitarios favorables, que contribuyan al despliegue máximo del potencial de desarrollo de niños y niñas en esta etapa de la vida.

Este programa es ejecutado por la municipalidad:

Las prestaciones y servicios de este programa son las siguientes:

- ✓ Fono Infancia 800 200 818, atención telefónica a padres, madres y adultos significativos de los niños y niñas en primera infancia, gratuito y con cobertura nacional, que la Fundación INTEGRAL ha puesto a disposición de Chile Crece Contigo



para atender consultas y entregar orientación. Este teléfono es atendido por especialistas.

- ✓ Sitio web: <http://www.crececontigo.gob.cl> que ofrece servicios de información, consulta a especialistas, material educativo y didáctico para niños y niñas, entre los principales.
- ✓ Redes sociales: interacción directa con la ciudadanía a través de Facebook y Twitter, difusión de contenidos de infancia temprana, cuidado y estimulación, encuestas en temáticas específicas, entre las principales.
- ✓ Colección de cartillas educativas de distribución nacional con contenidos esenciales para apoyar las competencias parentales y las necesidades de desarrollo de niños y niñas.
- ✓ Colección de música como apoyo al desarrollo infantil temprano (música prenatal, estimulación del lenguaje, juegos musicales y cuentos musicales).
- ✓ Colección de cuentos infantiles de apoyo al lenguaje y la lectura en primera infancia.
- ✓ RINJU: Rincón de juegos.

➤ **Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial**

El programa eje o programa de acceso al subsistema Chile Crece Contigo, desarrollado por la red asistencial de salud pública, dirigido a todos los niños y niñas que se atienden en el sistema público de salud.

Se ejecuta desde el Ministerio de Salud a través de sus 29 Servicios de Salud y constituye la puerta de entrada a Chile Crece Contigo. Consiste en una oferta de apoyo intensivo al control, vigilancia y promoción de la salud de niños y niñas de primera infancia, desde la gestación hasta que cumplen 4 años de edad.

Las acciones que este programa realiza, complementan aquellas regulares del programa de control de salud de la gestación y del control del niño y la niña. Es decir, las acciones Chile Crece Contigo contenidas en un catálogo de prestaciones que se acuerda

anualmente con el Ministerio de Salud, se agregan al control regular de salud, ya sea como acción nueva o bien asegurando cobertura universal para algunas acciones que se hacían sólo a una parte de la población objetivo (gestantes, niños o niñas).

Las prestaciones y servicios del Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial se agrupan en las siguientes áreas o dimensiones:

- Fortalecimiento del desarrollo prenatal:
  - ✓ Fortalecimiento de los cuidados prenatales
  - ✓ Atención biopsicosocial a las familias en situación de vulnerabilidad
  - ✓ Educación a la gestante y a su pareja o adulto significativo
  
- Atención Personalizada en el momento del Nacimiento:
  - ✓ Atención personalizada del parto
  - ✓ Atención Integral en el Puerperio
  - ✓ Coordinación oportuna con el equipo de atención primaria.

➤ **Programa de Apoyo al recién nacido**

El Programa de Apoyo al Recién Nacido, dentro del cual se entrega el Ajuar, es parte de las prestaciones del Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo. Busca igualar las oportunidades de desarrollo de los niños y niñas entregando a las familias apoyo en elementos prácticos y educativos a través de un Set de Implementos Básicos para recién nacidos, otorgando un espacio cómodo y seguro para la llegada del niño/a y elementos para favorecer el desarrollo del apego durante la crianza.

- El Set de Implementos Básicos del recién nacido:

Desde agosto de 2012 comenzó la entrega del nuevo Ajuar, que contiene algunas modificaciones respecto al anterior. Consta de 3 packs:

- ✓ Nuevos Implementos disponibles.

- ✓ DVD con Cápsulas audiovisuales educativas de apoyo para una crianza respetuosa y para un adecuado uso del set de implementos que se entregan en el Ajuar.
- ✓ Móvil de Estimulación de Apoyo para la estimulación visual y motora.
- ✓ “Mi primer Libro” para fomentar la estimulación visual, táctil y motora.
- ✓ Te cuento mi cuento: libro de cuentos para fomentar de manera temprana una familiarización con los libros y para usarse en combinación con la alfombra de goma Eva en la estrategia de suelo.

### ❖ **Subsistema: REGISTRO SOCIAL DE HOGARES (RSH)**

El Registro Social de Hogares es un sistema de información (sistema que reemplazó a Ficha de Protección Social); cuyo fin, es apoyar los procesos de selección de beneficiarios de un conjunto amplio de subsidios y programas sociales, pertenecientes a las Instituciones y Organismos del Estado. El Registro es construido con datos aportados por el hogar y bases administrativas que posee el Estado, proveniente de las siguientes Instituciones:

- ✓ Servicio de Impuestos Internos (SII),
- ✓ Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCEI),
- ✓ Instituto de Previsión Social (IPS),
- ✓ Superintendencia de Salud,
- ✓ Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) y
- ✓ Ministerio de Educación, entre otras.

Dentro del conjunto de información disponible en el Registro Social de Hogares, se incluye una Calificación Socioeconómica del hogar, que ubica a cada hogar en un tramo de ingresos o vulnerabilidad socioeconómica.

La Calificación Socioeconómica se construye a partir de la suma de ingresos efectivos de las personas que componen un hogar, en un promedio de 12 meses, y son ajustados por el número de integrantes, su edad y grado de dependencia (moderada o severa). En caso que los integrantes del hogar no registren información de ingresos en las bases administrativas que posee el Estado, se toma en consideración los valores de ingresos reportados por el integrante del hogar que realiza la solicitud de ingreso al Registro Social de Hogares.

Adicionalmente, para resguardar que la Calificación Socioeconómica represente adecuadamente el nivel socioeconómico de los hogares, ésta se construye complementando la información de ingresos con el acceso a ciertos bienes y servicios de las personas, cuando el valor de dichos bienes y servicios es indicativo de un alto estándar de vida. Los bienes y servicios considerados son:

- ✓ El valor total de el/los vehículos que son propiedad de los integrantes del hogar
- ✓ El valor total de el/los bienes raíces que son propiedad de los integrantes del hogar
- ✓ El valor de la mensualidad del establecimiento educacional en el que están matriculados uno o más integrantes del hogar
- ✓ El valor de las cotizaciones de salud pactadas con la institución de salud.

Los tramos de este sistema son:

Los tramos de Calificación Socioeconómica son 7, cada uno agrupa a hogares con similares niveles ingresos y vulnerabilidad:

<b>Tramo</b>	<b>Percentil</b>	<b>Descripción de Calificación Socioeconómica</b>
Tramo del 40	0% a 40%	Hogares calificados en el 40% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad
Tramo del 50	41% a 50%	Hogares calificados entre el 41% y el 50% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad

Tramo del 60	51% a 60%	Hogares calificados entre el 51% y el 60% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad
Tramo del 70	61% a 70%	Hogares calificados entre el 61% y el 70% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad
Tramo del 80	71% a 80%	Hogares calificados entre el 71% y el 80% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad
Tramo del 90	81% a 90%	Hogares calificados entre el 81% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad
Tramo del 100	91% a 100%	Hogares calificados entre el 91% y el 100% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad

Este programa es ejecutado por la municipalidad.

## 6.- DEFINICIONES

**Departamento Desarrollo Social:** Es una Unidad dentro de la municipalidad que está compuesta por funcionarios; tales como: Trabajadores Sociales, Técnicos en Trabajo Social y Administrativos; que se encargan de acoger las demandas espontáneas de los usuarios de la comuna, logrando de esta forma un cambio favorable en la condición de vida de éstos.

**Prestaciones:** Es aquel servicio que el Estado, las Instituciones Públicas o Empresas Privadas, están obligadas a ofrecerles a las personas que garanticen acciones de primera necesidad y mejoras en la calidad de vida.

**Usuario:** Persona que utiliza, demanda y necesita de los servicios que entrega el Departamento Desarrollo Social dentro de la municipalidad de la comuna de La Higuera.

**Empatía:** Es la capacidad cognitiva de percibir en un contexto común, lo que otro individuo pueda sentir. Consiste en la capacidad de ponerse en el lugar del otro.

**Atención personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada usuario es atendido de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus solicitudes personales.

**Calidad:** Es el grado en el que una atención cumple los objetivos para los que ha sido creada, satisfaciendo las necesidades y /o solicitudes de los usuarios.

**Actitud:** Es la disposición que tiene el funcionario hacia el usuario.

**Actitud de servicio:** Convicción íntima de que es un honor servir.

**Discriminación:** Práctica que consiste en dar trato diferenciado hacia personas en similares casos, por motivos de raza, religión, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad, minoría sexual, antipatía personal, etc.

**Saludo deferente:** Es el acto del saludo, expresando la buena voluntad. Ejemplo: buenos días, mi nombre es... ¿en qué puedo ayudarlo?

**Comunicación efectiva:** La comunicación efectiva es el acto de darse a entender correctamente, esto combinado con gestos corporales adecuados. La idea es que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que se está comunicando.

## 1.- ATENCION PRESENCIAL DEL USUARIO

### a) Bienvenida al usuario

- ✓ Para entregar una adecuada recepción, inicialmente deberá conservar el orden y organización de su lugar de trabajo, manteniendo despejado su escritorio y sobre éste, solo el material que utiliza frecuentemente.
- ✓ Establezca contacto visual con el usuario, sonría.
- ✓ Salude deferentemente y demuestre interés por la otra persona.
- ✓ Solicitar al usuario que se identifique. Desde este momento diríjase al usuario por su nombre. Si se encuentra ocupado y no puede atender inmediatamente, exprese las disculpas pertinentes y manifieste el tiempo de espera.
- ✓ Consulte al usuario el motivo de su presencia.

## **b) Gestión de la atención**

- ✓ Ponga atención a lo que éste expresa, escuche sin interrumpir.
- ✓ Ocasionalmente, asienta para que el usuario perciba que está siendo considerado. Adquiera una actitud corporal acorde, sin distraerse en otros asuntos. Mantenga una postura erguida.
- ✓ Cuide la expresión de su rostro. Evite manifestaciones, gestuales y verbales, negativas. Aun cuando le resulte complejo lo que el usuario solicita, evidencie su disposición a apoyarlo e intentar resolver sus dudas o problemas.
- ✓ Con el propósito de corroborar lo que ha sido expresado por el usuario, repítale lo esencial de su mensaje, solo en los casos en que la información entregada por el usuario sea confusa. De esa forma tendrá total certeza de cómo ayudarlo.
- ✓ Señale las alternativas de solución y oriente al usuario en el procedimiento a seguir.
- ✓ Brinde el espacio para que el usuario formule dudas e inquietudes.
- ✓ Sea preciso en sus respuestas y, de ser necesario, elabore preguntas específicas que le permitan obtener información concreta, aclarando así aspectos confusos.

## **c) Término de la atención**

- ✓ Una vez que ha corroborado que el usuario ha comprendido y no presenta otra solicitud, se puede considerar el término de la atención despidiendo de manera cordial y con un permanente contacto visual.

## **d) Aspectos a considerar en la atención**

- ✓ Ocúpese de su imagen personal, ofrezca una apariencia armónica y grata.
- ✓ Mantenga una actitud de servicio.
- ✓ Comprométase a entregar un buen servicio
- ✓ Si el usuario se molesta, no lo tome como un asunto personal. Recuerde que su función es responder a los requerimientos de éste y facilitarle los procesos.
- ✓ De ser necesario ofrezca disculpas.
- ✓ Evite, bajo cualquier condición, entrar en discusión con el usuario, concéntrese en el problema mismo y la solución de éste.
- ✓ No contradiga al usuario y verifique la información de ser necesario discretamente.
- ✓ Compórtese de forma diligente y eficiente, de ésta forma evitará aglomeraciones.

- ✓ En el trabajo, intente no dejarse influir por sus problemas personales o estado de ánimo.
- ✓ Evite aquellas manifestaciones negativas o de desaprobación, verbales y corporales.
- ✓ Asegúrese que el usuario ha comprendido sus explicaciones.
- ✓ Procure una correcta modulación y entonación de voz. Hable amistosamente.
- ✓ No se precipite en sus respuestas, evite la impulsividad.
- ✓ Diríjase al usuario por su nombre y trátelo de “usted”, independientemente de la edad.
- ✓ Evite transmitir impaciencia y ansiedad, por el contrario muéstrese seguro(a) y confiado(a).

## 2.- Atención telefónica a usuarios

- ✓ Debe procurar atender el teléfono a la brevedad posible, indicando lo siguiente:
  - Saludar
  - Indicar unidad
  - Indicar recinto
  - Nombre
  - Ofrecer servicio
- ✓ La sonrisa se escucha por teléfono intente utilizar una voz cálida y amistosa, sin caer en lo familiar.
- ✓ Proteja el entorno físico para que contribuya a mejorar la confidencialidad de las llamadas.
- ✓ Todo el personal debe entrenarse en las habilidades de comunicación para crear un mismo estilo que distinga positivamente a nuestro centro de salud.

### EJEMPLOS DE EXPRESIONES AL TELEFONO:

NO	SI
¿Quién le llama?	¿De parte de quién?
¿Le conoce Ud.?	¿Ha mantenido ya Ud. contacto?
¿Qué quiere? (no hay frase más desagradable a los oídos de los usuarios)	¿Qué puedo hacer por Ud.? ¿Cómo puedo ayudarle? ¿De qué forma puedo ayudarle?
Creo que.... Es un mal comienzo. Hay que evitar siempre el verbo “creer”	Sé que ésta persona, producto, etc.
No lo sé, puede ser...	Voy a consultarlo



(Reduce automáticamente la credibilidad y transmiten inoperancia)	(Consigue que la comunicación siga abierta)
¿Espera o vuelve a llamar?	¿Prefiere esperar o volver a llamar dentro de unos minutos?
No cuelgue...espere	Un momento por favor Gracias por esperar