

SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

I. TEMA: CLASE MEDIA PROTEGIDA

1. Desafíos

1. Mejorar el sistema focalización para evitar que la gente pueda quedar calificada como no vulnerable, pues esto da una sensación de injusticia e inseguridad.

Clase Media Protegida es una política pública que está compuesta por tres ejes de trabajo: el primero tiene que ver con la creación de nuevos beneficios o el fortalecimiento de los existentes para proteger a las familias de clase media frente a sus principales temores; en segundo lugar, busca informar y orientar de manera clara y oportuna sobre los beneficios que ya existen; y finalmente, mejorar la calidad de servicio, simplificando el acceso a estos beneficios a través de la instalación de una moderna red de atención que tiene como objetivo avanzar en mejorar las dificultades y lentitudes de la burocracia.

La idea de esta política es que cualquier persona, grupo o familia que no sea vulnerable, tenga un sistema de apoyo que permita a las personas mitigar los riesgos ocasionados por un evento adverso. De esta manera, queremos evitar que la gente retroceda a la pobreza. Para eso acercamos la oferta programática vigente a las personas según corresponda.

Clase Media Protegida pone a disposición de los ciudadanos una plataforma personalizada (utilizando Clave Única) que permite conectar a las personas con los diversos instrumentos de seguridad social existentes. Para personalizar el servicio a cada persona, utilizamos el instrumento de focalización vigente, como lo es el Registro Social de Hogares (RSH), y además utilizamos la información de previsión de salud, cotizaciones de accidentes del trabajo y previsionales, la afiliación a las cajas de compensación, entre otros. De esta manera podemos ofrecerle una mirada completa al ciudadano sobre su seguridad social, logrando que este pueda encontrar más oportunamente el instrumento más adecuado para enfrentar su contingencia

Por supuesto que algunos instrumentos tienen definido un nivel socioeconómico asociado a la provisión del mismo, pero es una definición de la oferta que se vincula al programa. Lo que ofrece Clase Media Protegida, más que clasificar a las personas en un determinado nivel, es acercar la oferta de beneficios que el Estado dispone sin importar el nivel socioeconómico que tenga.

2. Definir “clase media”, la focalización del RSH puede ser un problema. Definir qué tan vulnerable es lo que se considera hoy como clase media. Complementar el programa con una mejor definición de quiénes son sujetos de ayuda para el Gobierno.

No existe un consenso respecto a la medición de la clase media. Diferentes organismos internacionales utilizan distintos criterios para caracterizarla, como rango alrededor del ingreso medio, umbrales de ingresos, medidas multidimensionales, entre otras. Sin embargo, y a pesar de que la caracterización como el tamaño dependen del criterio que se utilice, las definiciones son amplias y no necesariamente útiles para focalizar esta política pública.

Junto con la promulgación del nuevo Ministerio de Desarrollo Social y Familia, se incorpora a la población objetivo de la política que abarca el Ministerio a las personas y familias que, sin ser

SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

sin ser vulnerables, pueden verse enfrentadas a contingencias o eventos adversos, que podrían conducirlos a una situación de vulnerabilidad. En ese contexto, Clase Media Protegida se enfoca en mitigar los riesgos que pueden llevar a esa familia a la pobreza. Por tanto, el objetivo de la política pública es mapear cuáles son las vulnerabilidades, por qué se ocasionan, y organizar la oferta de beneficios de manera tal que el ciudadano pueda acceder a un apoyo pertinente para enfrentar estas contingencias.

Algunos beneficios están focalizados en un nivel socioeconómico en particular, otros no. Lo relevante es disponer de los instrumentos adecuados. El RSH es una de las variables que se utiliza para focalizar los recursos, pero en otros casos serán un nivel mínimo de cotizaciones, la afiliación a un seguro de salud en particular, el Formulario Único de Acreditación Socioeconómica -en el caso de educación-, etc.

Las situaciones que se consideran en una primera etapa incluyen la ocurrencia de una enfermedad de alto costo que no es posible pagar, la dificultad para financiar la educación superior de los hijos, o ante la pérdida del empleo, las dificultades que implica no poder encontrar uno, entre otras. Se incorpora por primera vez a la clase media y sus vulnerabilidades en el centro de la política social del Gobierno.

3. Asistencia a personas mayores no solo en relación con dependencia, pensando en la longevidad actual y en la familia de las personas adultas mayores que otras iniciativas se están llevando a cabo.

Clase Media Protegida es un programa que busca apoyar a las familias de clase media ante la ocurrencia de algún evento adverso que podría llevarlos a retroceder en su bienestar. Por esto es que la situación de contar con algún integrante de la familia adulto mayor que sufra algún grado de dependencia es foco para Clase Media Protegida.

El envejecimiento en sus etapas más avanzadas presenta una mayor frecuencia de deterioros físicos y cognitivos que, en muchos casos, se traduce en discapacidad y dependencia. En la mayoría de los casos, la familia debe organizarse para asumir la labor de cuidados. Las personas que asumen este tipo de labores sin remuneración son conocidas como “cuidador informal”. Las personas que ejercen el rol de cuidador informal por lo general dejan de realizar en alguna medida sus actividades, lo que conlleva la disminución de ingresos en el hogar. Adicionalmente, las personas mayores con dependencia enfrentan altos costos de salud. Así es como las familias con personas mayores con dependencia podrían caer en situación de vulnerabilidad.

En orden de dar respuesta a una pregunta que sale del marco de dependencia, decidimos trabajar en conjunto con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) para poder dar una respuesta más global sobre las medidas que se están tomando para dar más apoyo a las familias y las personas que están entrando a la tercera edad.

Programa Adulto Mejor. El Presidente Piñera y la Primera Dama están liderando una agenda que busca enfrentar el desafío de una sociedad que envejece, y sumarse a las buenas prácticas internacionales para la promoción de un envejecimiento positivo. Esto a base de cambiar la

SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

mirada que tiene la sociedad sobre la vejez y el envejecimiento. Para esto se crea el Programa Adulto Mejor. Este programa es un plan multisectorial que se está trabajando en coordinación con el SENAMA, variados ministerios, servicios e instituciones del sector público, así como alianzas público-privadas.

Este es un programa que busca promover un cambio cultural en las personas y familias de nuestro país sobre la mirada que se tiene de las personas mayores en Chile, favoreciendo la integración social de ellas en todos los ámbitos de la vida, con el fin de establecer una mirada positiva e inclusiva en torno a las personas mayores y a esta etapa del ciclo vital, para así finalmente alcanzar una mejor calidad de vida y bienestar.

Este objetivo se desarrolla a través de acciones y medidas concretas que propicien una nueva mirada sobre las personas mayores y el envejecimiento, sensibilizando y concientizando respecto de las personas mayores y su debida integración en la sociedad.

Este programa multisectorial considera diversas iniciativas que tanto reparticiones de Gobierno como empresas y organizaciones, entre otras, están realizando en beneficio de las personas mayores. También recoge las iniciativas del Programa de Gobierno en la temática de envejecimiento positivo y además genera nuevas acciones y medidas de mediano y largo plazo para este grupo etario. Todo esto en conjunto a las acciones y programas que el SENAMA realiza en beneficio de las personas mayores, servicio que actúa como ente articulador de las políticas públicas, planes y programas dirigidos a este grupo de la población.

Adulto Mejor se estructura a través de tres pilares: Ciudades Amigables, Servicios Cercanos y Vida Saludable. Todos enfocados en alcanzar el objetivo general del programa.

1. Ciudades Amigables: Promover comunas y entornos amigables para las personas mayores, abordando los desafíos urbanos propios de una población envejecida, con el fin de fomentar la autonomía, participación y calidad de vida de las personas mayores. De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, una “ciudad amigable con los mayores alienta el envejecimiento activo mediante la optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad, a fin de impulsar la y mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen”.
2. Servicios Cercanos: Incentivar instituciones amigables con las personas mayores con el fin de mejorar el acceso, darles atención oportuna y de calidad y adecuar trámites y procesos a sus necesidades.
3. Vida Saludable: Fomentar un estilo de vida saludable, activo y participativo para las personas mayores a través de iniciativas que facilitan el desarrollo de actividades dirigidas al esparcimiento, actividad física, vida al aire libre e intercambio generacional, con el fin de mantener su funcionalidad y mejorar su salud y bienestar.

Adicionalmente al Programa Adulto Mejor, en el contexto de Clase Media Protegida, en la

**SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA**

Reforma de Pensiones se incluye la creación de un seguro y subsidio de dependencia para adultos mayores no valentes, que considera un aporte monetario (como complemento de las pensiones) para mayores de 65 años que sufran de dependencia severa y pertenezcan al 60% más vulnerable.

4. Se debe trabajar en la relación y voluntad política para dar continuidad a programas entre gobiernos.

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia busca institucionalizar el espacio para trabajar en los riesgos que enfrenta la clase media; para eso se requiere que este trabajo trascienda y crezca en el tiempo como una política de Estado. Por esto, se presenta un proyecto de ley con el fin de institucionalizar la relación con este segmento y asegurar un adecuado trabajo intersectorial que permita apoyar a las familias con una mirada integral que involucre a todos los sectores que hoy entregan prestaciones y beneficios de manera articulada y con foco en los ciudadanos.

Para mantener un trabajo continuado en el tiempo y de largo plazo, se ha creado una Secretaría Ejecutiva dependiente de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que tiene la función de coordinar y facilitar la implementación intersectorial necesaria para proporcionar apoyo y protección a este grupo. Y llevar a cabo el mandato establecido con la promulgación del nuevo Ministerio.

El Ministerio también ha convocado a las contrapartes técnicas de cada una de las instituciones parte de Clase Media Protegida, cuyo objetivo será proveer al sistema de la información necesaria para el funcionamiento del mismo, asegurando un adecuado alineamiento entre los diferentes sectores. Finalmente, la incorporación del Comité Interministerial de Desarrollo Social permitirá fortalecer el trabajo y coordinación intersectorial, en el cual participan los Ministerios de Educación, Salud, Vivienda y Urbanismo, Secretaría General de la Presidencia, Trabajo y Previsión Social, Hacienda, Mujer y Equidad de Género, y Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, presidido por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Esta estructura, entregada a partir de la institucionalización del sistema, es la que permitirá la correcta coordinación intersectorial necesaria para otorgar un apoyo integral, puesto que, al enfrentar cualquiera de los eventos adversos que desencadenan la entrada en funcionamiento del sistema, se requiere que sean provistos una serie de servicios que generalmente son prestados por distintas instituciones de la Administración del Estado. De esta forma, un sistema intersectorial favorecerá la articulación de la oferta, necesaria para brindar un apoyo oportuno e integral a las personas y familias ante eventos adversos o contingencias que podrían poner en riesgo su progreso.

SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

II. TEMA: NIÑEZ

1. Qué se puede mejorar

1. Ampliar instancias de participación de la sociedad civil y conocimiento de avances. Campañas Comunicacionales.

Al alero de la Ley de Participación Ciudadana, la Subsecretaría de la Niñez promueve espacios formales de participación de la sociedad civil y apoya a los municipios para que tengan estos espacios, tales como los Consultivos Comunes de Niños, Niñas y Adolescentes.

En el Acuerdo Nacional por la Infancia se estableció como prioridad promover los espacios de participación de niños, niñas y adolescentes (NNA). Bajo este contexto, la Subsecretaría de la Niñez instaló en las 16 regiones las Mesas Intersectoriales Regionales de la Niñez, abriendo espacios de diálogo intersectorial donde se generan conversaciones enriquecedoras que promueven acciones, soluciones y mejoras concretas. Con este mismo espíritu hemos conformado, entre otras instancias, el Primer Consejo de la Sociedad Civil de la Niñez y la primera mesa Público-Privada contra el Abuso Sexual Infantil.

Se desarrolló y lanzó además la plataforma www.creciendoconderechos.gob.cl que permite ir monitoreando y haciendo seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Convención sobre los Derechos del Niño, y www.losninosprimero.gob.cl que permite ir monitoreando y haciendo seguimiento al cumplimiento del Acuerdo Nacional por la Infancia.

Esperamos poder continuar ampliando los espacios de participación porque entendemos que para lograr los desafíos planteados se requiere el compromiso de todo el país, con una participación integral y activa de toda la comunidad.

En términos de campañas comunicacionales, durante el 2019 se está ejecutando una agenda de campañas enfocadas en promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Específicamente, el primer semestre se lanzó la campaña contra del Abuso Sexual Infantil denominada #ElPeorAbuso, cuyo objetivo es visibilizar el abuso sexual infantil a nivel nacional y concientizar sus consecuencias en el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes.

El segundo semestre, y en concordancia con las medidas 4 y 5 del Acuerdo Nacional por la Infancia, se ejecutará una campaña de habilidades parentales cuyo objetivo es difundir y promover el que los padres y cuidadores puedan siempre pedir ayuda y orientación en el ejercicio de su rol parental.

2. Programas de prevención del suicidio adolescente y salud mental: prevención de consumo de alcohol y drogas.

Como Subsecretaría de la Niñez nos coordinamos y somos parte del Plan Elige Vivir sin Drogas del Ministerio del Interior. También nos encontramos trabajando con la Fundación para la Confianza para la instalación de una línea telefónica para prevenir el suicidio adolescente y apoyar a NNA en problemas o situaciones que los puedan estar afectando.

SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

Para el año 2020, queremos lograr una cobertura nacional con atención 24/7, para lo cual, y con el objeto de que sea aprobado el presupuesto, hemos elaborado una propuesta para la creación de una línea con dichas especificaciones.

3. Políticas de control y fiscalización de la atención a los niños, niñas y adolescentes en los Centros de Acogida.

El proyecto de Ley que crea el Servicio de Protección a la Niñez y la Adolescencia incorpora medidas y presupuestos necesarios para mejorar el control y fiscalización, así como también poder aplicar sanciones, toda vez que se incurra en una falta contra NNA. Asimismo, nos encontramos trabajando en el reglamento que dicta los estándares de calidad para los programas de protección de niñez y adolescencia, en conjunto con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Ministerio de Hacienda.

2. Desafíos

1. Incorporar en las políticas de niñez interculturalidad y antirracismo.

A través del Chile Crece Contigo -subsistema que forma parte del Sistema de Protección Social, administrado coordinado, supervisado y evaluado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, cuya misión es acompañar, proteger y apoyar a todos los niños, niñas y sus familias- se generará durante el segundo semestre de 2019 una campaña comunicacional que aborda el buen trato y no discriminación de los niños y niñas, con un enfoque especial en población migrante.

2. Talleres de derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes.

Para el Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera es relevante promover una agenda de política social cuyo foco es el respeto y protección a la dignidad humana, donde para alcanzar el desarrollo integral debemos combinar los principios de libertad, justicia y solidaridad que aseguran que a nadie le falten las capacidades ni las seguridades básicas para poder desplegar su proyecto de vida, donde la familia cumple un rol fundamental en el cuidado y protección a los niños, niñas y adolescentes y el Estado se hace parte con la confección de estrategias que permitan sensibilizar, promover y difundir los derechos de los niños. Es clave dentro de estas estrategias contar con campañas comunicacionales enfocadas en promoción de estos. Por ello se están elaborando una propuesta intersectorial para poder difundir los derechos y llegar a toda la población adulta.

Si bien no está dentro del Plan de Acción 2019 de la Subsecretaría de la Niñez desarrollar talleres de derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, se estudiará la posibilidad de poder desarrollar alguno en alianza intersectorial el año 2020.

3. Programas para escolarización.

A través de la Iniciativa Compromiso País, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia se encuentra trabajando, en una de sus mesas, en la generación de políticas y programas necesarios para la incorporación de los niños, niñas y adolescentes en el sistema escolar, ya sea

**SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA**

formal o a través de modalidades alternativas de reingreso.

4. Trabajar en medidas para erradicar la violencia hacia niños, niñas y adolescentes desde diferentes instituciones públicas.

Desde la Subsecretaría de la Niñez se ha establecido una Mesa Intersectorial para erradicar todo tipo de violencia, en la que participan diversos servicios públicos y que cuenta con la asistencia técnica de UNICEF. A través de esta mesa se han comprometido acciones concretas para avanzar en el objetivo de erradicar la violencia, las cuales aún se encuentran en etapa de revisión y validación de las contrapartes.

SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

III. TEMA: PUEBLOS INDÍGENAS

1. Qué se puede mejorar

<p>1. Mejorar el proceso de confianza: presentar las medidas y propuestas antes de la misma consulta a todos los loncos, darles un documento con las medidas propuestas.</p>
<p>Es importante el comentario con el objetivo de mejorar el proceso de confianza. En este sentido, se analizará para próximos procesos de consulta indígena mejorar los canales y momentos de la comunicación de la información.</p>
<p>2. Relación con mayor horizontalidad con las autoridades.</p>
<p>Uno de los objetivos de este Gobierno es lograr una mayor cercanía con la ciudadanía. En ese sentido, la implementación de la Cuenta Pública Participativa del Ministerio, así como también, las demás actividades realizadas con la ciudadanía, son un importante aprendizaje para lograr cada vez un mayor acercamiento por la ciudadanía respecto de la implementación de las políticas públicas.</p>
<p>3. Que se trabaje con los municipios en terreno antes de llegar a la consulta.</p>
<p>Valoramos el comentario. Trabajaremos con la intención de avanzar en mejorar en la comunicación previa al inicio de los procesos de consulta indígena.</p>
<p>4. Participación de los pueblos indígenas en las instancias de la sociedad civil.</p>
<p>Actualmente no existe restricción respecto de la participación de personas indígenas en las instancias de la sociedad civil. Sin embargo, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia propiciará una mayor participación de los pueblos indígenas en dicho estamento.</p>
<p>5. Apoyo a las organizaciones indígenas de las zonas urbanas.</p>
<p>Uno de los objetivos del proceso de consulta indígena impulsado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia busca generar un cambio en la Ley N° 19.253 que permita que las Asociaciones Indígenas puedan postular al Fondo de Desarrollo Indígena que actualmente es administrado por la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), fondos a los que actualmente no pueden postular.</p>
<p>6. Los apellidos válidos que acreditan la pertenencia a pueblos indígenas no incluyen todos.</p>
<p>Actualmente, el listado de apellidos que establece CONADI permite un reconocimiento más expedito a esos apellidos. Sin embargo, y en ningún caso, se restringe la acreditación de calidad indígena a los apellidos que no se encuentren en el listado.</p>
<p>7. Que CONADI haga su propia cuenta pública.</p>
<p>El presente año se quiso realizar una cuenta pública común tanto del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y de todos sus Servicios Relacionados con el objeto de dar cuenta de manera integral la política impulsada por el Ministerio y sus Servicios.</p>

SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

2. Desafíos

1. Que se propongan medidas que incluyan la cosmovisión propia de los pueblos.

CONADI está desarrollando un proyecto de investigación sobre medicina ancestral de los pueblos Kawésqar y Yagan a realizarse en la Región de Magallanes, teniendo como propósito central el rescate en estas lenguas de conceptos vinculados a la medicina.

Por su parte, el Acuerdo Nacional por el Desarrollo y la Paz en La Araucanía, cuenta con los siguientes compromisos, en los que se detalla su estado:

Reconocer la calidad del Educador Tradicional y apoyar su desempeño en el aula: El decreto respectivo está totalmente tramitado, y el 9 de febrero Ministerio de Educación (MINEDUC) envió las orientaciones a todas las Secretarías Regionales Ministeriales. Luego del término de la Consulta Indígena de Bases Curriculares, se trabajará junto a educadores tradicionales en la confección de la malla curricular de contenidos, plan de formación, programa de capacitación y recursos.

Nuevas Bases Curriculares para la asignatura de Lengua, Historia y Cultura Indígena de 1° a 6° año: La consulta finalizó a fines de marzo. La propuesta de nuevas bases curriculares se está trabajando para ser ingresada y aprobada por el Consejo Nacional de Educación (CNE). Posteriormente, se elaborarán los planes y programas de cada uno de los pueblos indígenas, los que a su vez también deben ser aprobados por el CNE. Se espera poder comenzar la implementación de estas nuevas bases curriculares en marzo de 2021.

Revisar los contenidos indígenas de los textos escolares de historia: Durante el 2019 se espera convocar a una mesa con historiadores indígenas y no indígenas que tendrán la misión de elaborar una pauta que sirva de guía al MINEDUC con contenidos de materias de pueblos indígenas y proponer una pauta general de criterios de cautela para futuras modificaciones a los mismos. El trabajo preliminar de la mesa se está trabajando junto a la Unidad de Currículum y Evaluación del MINEDUC, unidad a cargo del programa de textos escolares.

2. Resguardo del patrimonio cultural material e inmaterial.

Otro de los compromisos del Acuerdo Nacional por el Desarrollo y la Paz en La Araucanía tiene que ver con “transferir la propiedad de 98 sitios de significación ceremonial que hoy pertenecen al Estado a comunidades indígenas mapuches de la Araucanía”. Se realizó el traspaso de los 98 sitios desde la CONADI a Bienes Nacionales, el que realizará las entregas directamente a las comunidades solicitantes que ya tienen identificadas, y a los que están apoyando técnicamente en el proceso. Se espera transferir los 98 sitios este 2019. Dentro del mes de junio, esperan transferir los primeros 17. Existen algunos sitios que corresponden a postas y escuelas para los que proponen transferirlos por concesión gratuita, por un tiempo determinado, a Servicios de Salud y Municipios.

Por su parte, el Acuerdo Nacional por el Desarrollo y la Paz en La Araucanía cuenta el siguiente

SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

compromiso, para el que se detalla su estado:

Promover la preservación, difusión y respeto de la lengua mapudungun, lo cual se hará extensivo al resto de las lenguas de los pueblos indígenas:

- Se creará un reglamento para los servicios públicos de cada región que paulatinamente asegure la posibilidad de realizar los trámites que requieran los usuarios en su lengua. Esto podrá hacerse con un funcionario dedicado, un enlace con un servicio central o cualquier otra forma eficiente que permita obtener el servicio en cuestión.
- Se está preparando un instructivo presidencial para incorporar el saludo en lenguas indígenas en ceremonias oficiales, considerando las principales lenguas vigentes. Adicionalmente, la Dirección de Protocolo de la Cancillería, en conjunto con la Unidad de Coordinación de Asuntos Indígenas, confeccionará un instructivo de protocolo para la participación de las autoridades tradicionales de pueblos indígenas en dichas ceremonias.
- Ofrecer cursos online gratuitos de lenguas indígenas a través del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. Ya se inició con el mapudungun el 4 de marzo abriendo 5.000 cupos, los cuales se agotaron en pocas horas. Dada la alta demanda, se expandieron a 20.000 cupos y se agotaron en 24 hrs.

3. Apoyo a las organizaciones que enseñan sobre la cultura e idioma de los pueblos.

El Estado de Chile ha acogido el llamado de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para conmemorar el 2019 como el Año Internacional de las Lenguas Indígenas. Dentro de esta conmemoración se han implementado diversas iniciativas donde se destaca la implementación de cursos online gratuitos de mapudungun para 20.000 personas, la implementación de “nidos lingüísticos” de inmersión de diversas lenguas y un proyecto que elaborará un diccionario conciso e ilustrado de la lengua Yagán, un documental del trabajo de investigación para el rescate de esta lengua, y, en el caso del nido Rapa Nui, también cuenta con su propio programa.

A su vez, a través del Fondo de Cultura se lleva a cabo un Encuentro de Hablantes, cuyo objetivo central es identificar nichos o comunidades de hablantes de lenguas indígenas, en la región de Los Ríos. Actividades que se están desarrollando, principalmente desde CONADI y el Ministerio de las Culturas y el Patrimonio.

4. No generar conflictos internos entre los miembros de las comunidades por la consulta y sus medidas.

Debido a los hechos de violencia que fueron de público conocimiento y que obstaculizaron gravemente la realización de un importante número de reuniones convocadas, se ha decidido por esta Secretaría de Estado suspender el proceso de consulta por un plazo de 15 días hábiles. De esta manera, durante el plazo de suspensión de la consulta se analizará tanto la disposición al diálogo de distintos dirigentes indígenas, como la adecuación de este.

5. Transparentar el gasto público en los asuntos de pueblos indígenas por área (educación,

**SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA**

salud, etc.) y sus beneficiarios.
La UCAI lleva a cabo un seguimiento a la oferta pública de cada ministerio. En este momento se está actualizando al presupuesto 2019 y, al culminar, esto puede ser entregado a quien lo solicite.
6. Actualización del registro las organizaciones indígenas vigentes.
Actualmente, se realiza a través del Registro Público de Comunidades a petición de parte interesada y se ingresan en cada unidad operativa a través de un software de Registro de Comunidades y Asociaciones.
7. Concursos públicos para organizaciones indígenas.
La Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI) cuenta este 2019 con 2.200 millones en su Fondo de Cultura y Educación, destinado al apoyo de asociaciones indígenas que postulan con proyectos que buscan la conservación y desarrollo de su patrimonio cultural material e inmaterial, y al establecimiento de las bases educacionales en beneficio de las nuevas generaciones y sus proyecciones.
8. Apoyo legal a las organizaciones de base.
Se da a través de las Oficinas de Atención de Público en que se abordan todo tipo de consultas que dicen relación con organizaciones y trámites internos de las mismas ante la CONADI.
9. Mesa de mujeres indígena.
Los días 13 y 14 de marzo de 2019 se realizó exitosamente un encuentro de 100 mujeres líderes indígenas que contó con la participación de la Ministra de Desarrollo Maorí de Nueva Zelanda, Nanaia Mahuta. Como resultado de este encuentro, y de otras instancias de participación de mujeres indígenas coordinadas por el Estado, se realizará una propuesta de política pública, que considere diseño del sistema de gobernanza de esta: mapeo de actores, sistemas de colaboración, interoperabilidad y las principales recomendaciones para la implementación de la política pública.

SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

IV. TEMA: ADULTO MAYOR

1. Qué se puede mejorar

1. La comunicación y respuesta oportuna entre el Estado y las organizaciones de adultos mayores.

Actualmente, existen distintos canales de comunicación entre el Servicio Nacional de Adulto Mayor (SENAMA) y las organizaciones de personas mayores (Comité Consultivo de SENAMA, Consejos Asesores Regionales, y mecanismos como Fono Mayor, OIRS, entre otros). Sin embargo, es importante crear y ampliar estos canales para mejorar la comunicación y respuesta oportuna de las instituciones del Estado a las personas mayores. Para lograr lo anterior, se incorporó en el Plan Adulto Mejor un pilar sobre Servicios Cercanos. Este tiene por objetivo incentivar instituciones amigables con las personas mayores con el fin de mejorar el acceso, darles atención oportuna y de calidad, y adecuar trámites y procesos a sus necesidades.

2. Existe una deuda frente a la necesidad de rebajar el transporte público que ha sido priorizado por los mayores durante años.

Desde hace años se tiene conocimiento que una de las principales demandas de las personas mayores tiene que ver con el transporte público. Entre sus preocupaciones está la rebaja del pasaje, la calidad del servicio, y sus características de accesibilidad, que muchas veces no responden a las necesidades de las personas mayores, especialmente aquellas que tienen algún grado de discapacidad. Esta relevante necesidad sentida por las personas mayores, debe ser abordada de manera integral, incluyendo a todas las regiones del país. Una parte de estas demandas implica asignar importantes recursos del Estado, lo que nos desafía a buscar alternativas viables y sustentables de manera de avanzar hacia una solución que dé respuesta a los requerimientos de este segmento de la población que va en aumento.

Cabe destacar que paralelamente a este proceso antes descrito, en conjunto con el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y SENAMA están iniciando un trabajo colaborativo para implementar nuevas medidas que permitan abordar de manera integral esta demanda, y hacer más accesible el transporte para las personas mayores. Las implementaciones de estas medidas deben contribuir a sensibilizar sobre la importancia de la accesibilidad y el buen trato a las personas mayores, como también, avanzar a la adecuación del mobiliario urbano y la infraestructura en torno a los diferentes medios de transporte para así lograr un buen acceso en torno a iluminación y paraderos adecuados, veredas en buen estado, entre otros.

En relación al Programa de Ciudades Amigables para las personas mayores, que es uno de los pilares del Plan Adulto Mejor liderado por la Primera Dama, Sra. Cecilia Morel, el ámbito del transporte es una de las 8 áreas temáticas que incorpora este Programa. SENAMA, institucionalidad que implementa esta propuesta a partir de finales del año 2018, incentiva a los municipios del país a tomar medidas que permitan la plena integración de las personas mayores a sus territorios. Actualmente, a lo largo de todo Chile, 126 municipios ya han oficializado su compromiso a través de una carta formal firmada por el Alcalde y su Consejo Municipal que es enviada a la OMS para iniciar el proceso. De ellas, 22 comunas ya forman parte de la Red Mundial de Ciudades Amigables de la OMS. En el marco de este Programa, se proyectan

SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

mejoras que vengán a contribuir a soluciones en el ámbito del transporte.

En relación a la rebaja de la tarifa, tanto el Estado como los privados, han ido desarrollado diversas acciones. Según información del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, los subsidios actuales que se entregan a nivel nacional han favorecido la conectividad, a través de las rebajas en las tarifas para las personas mayores en sectores apartados y zonas extremas del territorio nacional. También existen servicios de transporte operando en sectores apartados que subsidia este Ministerio, que pertenecen a la modalidad terrestre en zonas aisladas y de conectividad rural, las que disponen cláusulas contractuales que establecen una rebaja tarifaria para las personas mayores de un 50% del valor del pasaje adulto. Este beneficio se está extendiendo a nuevos servicios subsidiados marítimos, fluviales, lacustres, ferroviarios y aéreos para zonas aisladas. De estos servicios, más de 20 de ellos presentan rebaja tarifaria para la persona mayor. Por ejemplo, el nuevo sistema de buses de Punta Arenas que recibe un subsidio anual de zonas extremas que contempla una rebaja de tarifa de 50% para las personas de 60 años y más. También existen rebajas considerables para personas mayores en servicios de buses urbanos. A modo enunciativo, Iquique-Alto Hospicio (Región de Tarapacá) y Rancagua (Región de Libertador General Bernardo O'Higgins), que cuentan con un 20% de descuento para personas mayores. En la Región del Bío Bío existe una rebaja de tarifa de un 40% para personas mayores para el transporte urbano de las comunas de Concepción, Chiguayante, Hualqui, Talcahuano, Hualpén, San Pedro de la Paz y Penco.

Las iniciativas antes mencionadas, si bien no resuelven por completo las demandas de las personas mayores, contribuyen tanto a su bienestar como a la participación social y nos invitan a seguir avanzando en la búsqueda de nuevas soluciones para el futuro.

3. Los planes y políticas del Estado deben construirse con participación de adultos mayores.

Es importante señalar que la participación de las personas mayores es un eje central de la misión y objetivos estratégicos del SENAMA, como también uno de los 4 ejes del Programa de Gobierno Plan Adulto Mejor.

En ese marco, se han impulsado diversas instancias nacionales y regionales para mantener un diálogo constante con las personas mayores, en las que siempre se considera su representación. Algunas de estas instancias ya están establecidas en la Ley N° 19.848 de creación del SENAMA, como lo son el Comité Consultivo y los Consejos Asesores Regionales de Mayores.

Otra instancia de participación es el Consejo Ciudadano de Personas Mayores, creado en julio de 2018. Este consejo está integrado por 22 miembros de diferentes ámbitos. Es presidido por la Primera Dama y coordinado por el Director Nacional de SENAMA, y su objetivo es recoger la voz de la ciudadanía, de los actores de la sociedad civil y de la academia, con el fin de proponer ideas que contribuyan a la implementación y robustecimiento del programa de gobierno "Adulto Mejor". En la primera sesión se organizaron mesas de trabajo dentro de la comisión y se priorizaron los temas acordes a las necesidades y urgencias por cada uno de los ejes del Programa de Gobierno.

SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

Por otro lado, es importante destacar el desarrollo de las Cuentas Públicas Participativas con igual metodología de taller a la utilizada en instancia de la cuenta pública ministerial, en las 16 regiones del país, con la participación de los Consejos Asesores Regionales y otros dirigentes del territorio, de forma de presentar las medidas, proyectos y programa de gobierno actuales y recibir sus comentarios, propuestas y observaciones.

Además, se proyecta para el mes de noviembre la realización de un encuentro nacional de dirigentes con representantes de todo el país, en la que se espera incorporar una instancia de consulta ciudadana en torno a una problemática que se definirá de acuerdo con los resultados de las cuentas públicas ya mencionadas. Ambos mecanismos se adecuan a los lineamientos propios de la Ley N°20.500.

SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

2. Desafíos

1. SENAMA debe constituirse como un articulador entre las organizaciones de adultos mayores y las reparticiones del Estado.

SENAMA cumple un rol articulador en la implementación de la Política Integral de Envejecimiento Positivo (2012-2025) que promueve el desarrollo de una política pública con los distintos ministerios y servicios públicos en alianza con la sociedad civil. En ese sentido, es un puente, pero al mismo tiempo genera las instancias para que las propias organizaciones de personas mayores puedan comunicar y definir el desarrollo de los proyectos, planes y programas que sean de su interés, promoviendo la autonomía de las organizaciones.

Por otro lado, el Plan Adulto Mejor, liderado por la Primera Dama, incorpora tres pilares:

- A. Ciudades Amigables: Que busca promover comunas y entornos amigables para las personas mayores, abordando los desafíos urbanos propios de una población envejecida, con el fin de fomentar la autonomía, participación y calidad de vida de las personas mayores. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, una “ciudad amigable con los mayores alienta el envejecimiento activo mediante la optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad, a fin de impulsar la y mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen”.
- B. Servicios Cercanos: Incentivar instituciones amigables con las personas mayores con el fin de mejorar el acceso, darles atención oportuna y de calidad y adecuar trámites y procesos a sus necesidades.
- C. Vida Saludable: Fomentar un estilo de vida saludable, activo y participativo para las personas mayores, a través de iniciativas que facilitan el desarrollo de actividades dirigidas al esparcimiento, actividad física, vida al aire libre e intercambio generacional, con el fin de mantener su funcionalidad y mejorar su salud y bienestar.

Es a partir de estos pilares que SENAMA cumple un rol articulador de la política pública, convocando a las personas mayores a participar activamente para avanzar hacia ciudades y entornos más amigables con las personas mayores, conocer sobre los servicios y beneficios que el Estado y la sociedad civil están implementando y a sumarse a un estilo de vida saludable para mantener su funcionalidad y una buena salud física y mental.

2. Avanzar en educación continua, alfabetización digital y capacitación de adultos mayores.

En el marco de la iniciativa Compromiso País, liderada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, se han generado distintas alianzas para avanzar en los temas de educación y alfabetización poniendo foco en las personas mayores. Actualmente, se están desarrollando cuatro pilotos en centros diurnos, para la nivelación de estudios y en relación con alfabetización digital, que es una demanda permanente de las personas mayores, en una alianza público-privada se están poniendo a disposición computadores, acceso a internet y talleres para las organizaciones de personas mayores y los centros diurnos.

En relación con el ámbito de la capacitación es importante destacar la iniciativa recientemente impulsada en el marco del Plan Adulto Mejor: Programa “Experiencia Mayor”. Este es un nuevo

**SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA**

programa del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), focalizado en la incorporación laboral de personas mayores de 60 años y más, que comprende un subsidio a la contratación y capacitación. Las postulaciones a “Experiencia Mayor” están disponibles para todo el país (con 1.000 cupos), y es un llamado a las empresas a que contraten mayores de 60 años.

Estas iniciativas, son algunas de las acciones que se están impulsando de manera coordinada con otros servicios del Estado, y su propósito es abrir espacios para la participación e integración efectiva de las personas mayores.

3. Institucionalidad y presupuesto del SENAMA.

En esta área se han desarrollado una serie de acciones que apuntan al fortalecimiento institucional, que también es uno de los ejes del programa de Gobierno. Algunos hitos para destacar del año 2018:

a. Creación del Consejo Ciudadano de Personas Mayores: Está presidido por la primera dama y coordinado por el Director Nacional de SENAMA y su objetivo es recoger la voz de la ciudadanía, de los actores de la sociedad civil, del mundo y la academia, con el fin de proponer ideas que contribuyan a la implementación y robustecimiento del programa de gobierno “Adulto Mejor” y el quehacer de SENAMA.

b. Instalación del Defensor mayor: Esta iniciativa surge frente a la necesidad de brindar orientación y protección ante la vulneración de los derechos de los mayores. Ya existen 8 defensores cumpliendo sus funciones en las oficinas regionales de SENAMA.

c. Creación de La Unidad de Derechos Humanos y Buen Trato, cuyo objetivo es abordar los aspectos relacionados con la prevención, promoción protección de los derechos de los adultos y adultas mayores y la Unidad de Supervisión y Gestión de los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM), cuyo objetivo es delinear una estrategia de trabajo enfocada en mejorar los estándares de calidad de las prestaciones de las residencias.

d. Adscripción al sistema de Alta Dirección Pública: se debe destacar la adscripción del Servicio al Sistema de Alta Dirección Pública, mediante el cual se concursaron a partir del 2018 los cargos de 1° y 2° nivel jerárquicos de la institución. Ya en el mes de julio el cargo de director/a Nacional fue provisto mediante este proceso, como dos de los tres cargos de jefaturas de División. Esto procesos permiten “dotar a las instituciones de gobierno –a través de concursos públicos y transparentes- de directivos con probada capacidad de gestión y liderazgo para ejecutar de forma eficaz y eficiente las políticas públicas definidas por la Autoridad”.

Por otro lado, se espera avanzar en la creación de las Direcciones Regionales de SENAMA, y con esto la creación de nuevos programas, como el de Ciudades Amigables con las personas mayores, cuidados domiciliarios en zonas rurales, acompañamiento a residencias sin resolución sanitaria, entre otros.

4. Cumplimiento de la Convención Internacional de Derechos de las Personas Mayores.

SISTEMATIZACIÓN COMENTARIOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

En relación a las actividades desarrolladas por el Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, tras la promulgación de la Convención Interamericana, cabe señalar que, con posterioridad a la presentación y publicación del estudio sobre brechas legislativas y tras la incorporación de las nuevas autoridades, se ha efectuado un análisis de la referida Convención y la existencia de diversos proyectos e iniciativas en actual tramitación, que se encontrarían comprendidas dentro de estas obligaciones contraídas por el Estado.

Algunas iniciativas parlamentarias que se orientan bajo los principios recogidos en la Convención, y que desde SENAMA se están impulsando en su tramitación:

- Boletín 7507-18, que “Modifica Ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia, estableciendo normas especiales para la representación en juicio de adultos mayores”.
- Boletín 8528-32, que “Modifica Art. 1182, del Código Civil, declarando incapaz para suceder al difunto, a quien ejerce violencia con el adulto mayor”.
- Boletín 8162-32, que “Modifica Código Penal, sancionando el abandono de adultos mayores”.
- Boletín N° 5548-07 Extiende vigencia de cédula de identidad a mayores de 75 años

En esta línea cabe destacar la ley recientemente promulgada en atención preferente en salud (modificación a la Ley N° 20.584). La Atención Preferente, viene a aliviar y mejorar la calidad de vida de nuestros adultos mayores y aquellos que tienen algún tipo de discapacidad, a través de un trato preferencial en sus atenciones de salud. La atención preferente beneficiará a todo mayor de 60 años y toda persona que tiene o presenta discapacidad para ser atendido preferente y oportunamente tanto en la asignación de consultas de salud, la prescripción y dispensación de medicamentos, como en la toma de exámenes y procedimientos complejos. Será obligación del prestador de salud disponer en un lugar visible el texto del derecho de atención preferente.