# Insumos para la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas

## Contexto

La resolución 52/8 del Consejo de Derechos Humanos sobre la Promoción de los Derechos Humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, mediante la prestación de servicios públicos transparentes, responsables y eficientes, pide a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos que prepare un informe sobre la función de la prestación de servicios públicos en la promoción y protección de los derechos humanos y en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Se solicitan contenidos en relación con la protección de las personas en situaciones vulnerables que reflejen las mejores prácticas, los desafíos y las recomendaciones para ayudar a los gobiernos nacionales a prestar servicios públicos transparentes, responsables y eficientes, y que presente el informe al Consejo de Derechos Humanos en su 56º período de sesiones.

Para ello, el Consejo de Derechos Humanos pide a la Oficina del Alto Comisionado que recabe información de expertos de diversas regiones geográficas, incluidos los Estados y los gobiernos locales, las organizaciones intergubernamentales pertinentes, los organismos, fondos y programas de las Naciones Unidas y todas las instituciones que puedan servir al propósito dispuesto.

A continuación, **la Subsecretaría de Evaluación Social entregan insumos que puedan reflejar el quehacer del Estado de Chile en la prestación de servicios públicos para la protección de los derechos humanos y la atención de personas en situaciones de vulnerabilidad**. En particular, se da respuesta a cinco de las preguntas orientadoras enviadas desde la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas:

## ¿Cuáles son los principales desafíos identificados en su país/región en relación con la prestación de servicios públicos? En su respuesta, aborde tanto las barreras institucionales como las prácticas.

Transcurridos quince meses desde su asunción, el día 01 de junio del presente año, el Presidente Gabriel Boric expuso ante el Congreso Pleno su segunda Cuenta Pública donde informó del estado administrativo y político de la nación. Del mismo modo, refrendó el compromiso por avanzar de forma gradual y responsable hacia un Estado de Bienestar priorizando los siguientes desafíos: “nuestra hoja de ruta considera tres ejes en torno a los cuales se concentrará la agenda y la acción del Gobierno en esta próxima etapa: derechos sociales, seguridad pública y desarrollo sostenible”.

En esta línea, el Ejecutivo indica que los desafíos requieren de una estrategia integral que aborde los principales nudos de las actuales dificultades. En palabras del Jefe de Estado, “necesitamos más agilidad y menos burocracia, más compromiso con lo público y menos conformismo, más presencia del Estado en los territorios y menos en las oficinas”.

Lo anterior responde a las lecciones señaladas en el Informe de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, que indica “desde una perspectiva de derechos humanos, el establecimiento de una protección social adecuada y accesible permitiría establecer un sistema universal en el que todas las personas estuvieran protegidas sin ningún tipo de discriminación. Esto requeriría un mayor equilibrio entre los planes contributivos y los no contributivos, para garantizar que todas las personas, incluidas las más marginadas, estuvieran protegidas frente a riesgos e imprevistos… Para conseguir la accesibilidad sería necesario que los Estados promovieran el acceso a la información y los servicios y evitaran sistemas de registro complejos, requisitos administrativos excesivos y criterios de admisibilidad estrictos que pudieran excluir indirectamente a los más necesitados”.

Junto con mantener los esfuerzos para superar la pobreza, indica la importancia de “transitar hacia un país donde la igualdad de oportunidades sea más efectiva, y la integración y la equidad en las bases del desarrollo y la democracia sean sólidas”.

Tal como indica el Comité DESC en su Observación General n°19, para cumplir con las obligaciones estatales respecto de la seguridad social “la estrategia y el plan de acción deben concebirse razonablemente en función de las circunstancias; tener en cuenta la igualdad de derechos de hombres y mujeres y los derechos de los grupos más marginados y desfavorecidos; basarse en los principios y normas de derechos humanos; abarcar todos los aspectos del derecho a la seguridad social; establecer los objetivos o metas que han de alcanzarse y los plazos para su consecución, junto con los correspondientes elementos de referencia e indicadores para vigilarlos; y contener mecanismos para obtener recursos financieros y humanos”.

Esta mirada política, se operativiza mediante la incorporación del enfoque de derechos de manera transversal en las acciones gubernamentales, destacando como buena práctica el fortalecimiento de la protección social como eje en la modernización del Estado. De esta manera, el tránsito gradual desde un estado prioritariamente subsidiario a un estado garante de derechos se constituye en el marco orientador de las iniciativas de gobierno.

## ¿Cuáles son los ejemplos de buenas prácticas y enfoques adoptados para superar los problemas identificados en la prestación de servicios públicos?

En cada uno de los ejes priorizados se presentan iniciativas que buscan el ejercicio de los derechos sociales, mayor seguridad y avanzar hacia el desarrollo sostenible. De ellas se pueden destacar los siguientes avances:

**Derechos sociales:**

**Aumento del sueldo mínimo**: en solo 15 meses se avanza en el compromiso con las y los trabajadores de Chile de subir el sueldo mínimo de 350 mil a 500 mil pesos mensuales: esto es un alza real del 20% en los salarios y un avance concreto en mayor dignidad y calidad de vida para 946 mil personas y sus familias. El incremento empezó a regir en mayo del 2023 y estará totalmente vigente en julio de 2024. La iniciativa, también consideró un subsidio para apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) en el alza de los salarios.

**Ley 40 Horas**: se promulgó la ley que reduce de manera gradual la jornada laboral a 40 horas semanales, después de 6 años de tramitación en el Congreso.

**Aprobación de Ley Corta** **Pensión Garantizada Universal (PGU)** que Permitió ampliar la cobertura de dicha pensión.

**Copago Cero**: es uno de los hitos más importantes en la salud pública del último tiempo. Con esta medida la salud pública hoy es gratuita para todas y todos los usuarios del Fondo Nacional de Salud (Fonasa) que representan a más de 5 millones de personas de los tramos C y D, familias de ingresos medios que ya no tienen que pagar un porcentaje por sus atenciones o tratamientos en el sistema púiblico. A la fecha son más de 685 mil las personas beneficiadas.

**Construcción de edificio para Colegio Insular Robinson Crusoe**: se avanza en la construcción de un edificio definitivo para el Colegio Insular Robinson Crusoe, en la Isla de Robinson Crusoe, el que fue arrasado por el tsunami de 2010. Con ello se busca una solución definitiva en base a una buena articulación interministerial.

**Registro Nacional de Personas Cuidadoras**: se avanza en el diseño de un Sistema Nacional de Cuidado, en este contexto se inicia este registro de personas cuidadoras, las cuales tienen acceso a atención preferente a distintos servicios públicos.

**Chile para Todas**: se redujo el precio de anticonceptivos y se extendió postnatal de emergencia, entre otras medidas.

**Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos**: registro electrónico que tiene por objetivo coordinar diversas medidas legales, a fin de promover y garantizar el cumplimiento del pago de las pensiones de alimentos para la mantención de hijos e hijas.

**Ley de Responsabilidad Parental y pago Efectivo de las Pensiones de Alimentos**: Desde el 20 de mayo, madres y personas cuidadoras contarán con esta ley, que facilita la búsqueda de patrimonio, a través de la acción de los órganos del Estado, que permita el pago de las deudas de pensión de alimentos a hijas e hijos.

**Seguridad:**

**Promulgación Ley de Reparación Integral de Víctimas de Femicidio y sus familiares**: contempla el pago de una pensión a los hijos e hijas de aquellas mujeres asesinadas, quienes ante crímenes como estos quedaban muchas veces en el desamparo.

**Política Nacional contra el Crimen Organizado:** presentada en diciembre del 2022, es la primera de su tipo en la historia del país, otorga un marco de acción al Estado para enfrentar a estos grupos.

**Plan Calles Sin Violencia**: implementación de controles preventivos, con esta iniciativa se ha avanzado en decomisar armas y detención de personas prófugas de la justicia.

**Recuperación de espacios públicos**: intervenciones en barrios específicos de las ciudades con los cuales se ha avanzado en reducir los delitos violentos.

**Promulgación de leyes sobre Seguridad:**

* Para agravar el delito de secuestro y el porte de armas en lugares públicos
* Sancionar la conspiración para el sicariato
* Crear el delito de extorsión
* Reforzar las competencias de Gendarmería

**Desarrollo sostenible:**

* **Plan Chile Apoya:** la estrategia para aliviar el costo de la vida a través de medidas como:
  + Contener aumento de precio de bencinas
  + Aumento de la Beca de Alimentación para Educación Superior (BAES)
  + Aporte Canasta Básica
  + Bono Invierno: 120 mil pesos a 7 millones de personas
* **Medidas de seguridad económica:**
  + Duplicación del ex Bono Marzo (transferencia monetaria que se entrega a los hogares en el mes de marzo).
  + Aumento permanente del Subsidio Familiar (SUF) y de la Asignación Familiar (AF)
  + Rebaja del precio de medicamentos para usuarios de Fonasa
  + Creación del Bolsillo Familiar Electrónico
* **Ley contra los delitos de cuello y corbata** que endurece sanciones para delitos económicos y contra el medio ambiente.
* **Mayor inversión en desarrollo científico:** se aumentó en un 13% el gasto público en Ciencia, Tecnología e Información en el presupuesto de este 2023.
* **Ley de Alivio a la Deuda Tributaria:** se repactaron más de 85 mil deudas, condonando multas e intereses por más de 500 millones de dólares.
* **Plan Siembra por Chile:** se financió a más de 170 mil agricultores para la siembra de cultivos tradicionales mediante esta estrategia.
* **Estrategia Nacional de Soberanía para la Seguridad Alimentaria**que refuerza el desarrollo de la agricultura del país hacia el futuro, poniendo en el centro el resguardo de sus distintos patrimonios y el derecho a la alimentación.
* **Cobertura de agua potable rural:** En el mundo rural la falta de agua es uno de los problemas relevantes, para enfrentarlo se han construido 39 sistemas de Agua Potable Rural (APR) y otros 8 nuevos proyectos están en construcción. Durante el periodo 2023 - 2024, se continuará con el proceso y con mejoras en los sistemas beneficiando a 76 mil personas.
* **Plan de Fortalecimiento de la Educación Rural Gabriela Mistral** para entregar mejores oportunidades a los 282 mil estudiantes de establecimientos rurales de Chile. Se están implementando proyectos de mejora de infraestructura en 164 de esas escuelas.
* **Postas rurales:** en salud se están desarrollando 76 proyectos de conservación en postas rurales, en 37 comunas del país.
* **Electrificación rural:** en materia energética, se desarrollan 526 proyectos de electrificación rural para entregar suministro a 2.743 familias sin acceso en 60 comunas del país en 2022.
* **Regiones Más Fuertes:** Proyecto de ley que otorga a los gobiernos regionales más autonomía y flexibilidad para invertir sus recursos y eleva los estándares de transparencia y probidad.
* **Apoyo a Mipymes en su reactivación económica:** se movilizan recursos adicionales al presupuesto para apoyar a las pymes en su reactivación, especialmente a emprendimientos liderados por mujeres, del turismo y de las culturas con programas de Corfo y Sercotec.
* **Agenda de productividad:** en enero de 2023 se presentó una Agenda de Productividad acordada con más de 40 medidas que recogieron propuestas de gremios de empresas de todos los tamaños y de organizaciones de trabajadoras y trabajadores.
* **Estrategia Nacional del Litio:** esta iniciativa conjuga la participación del Estado a través de Codelco, Enami y una futura Empresa Nacional del Litio, con alianzas público-privadas, y un desarrollo con las comunidades y respetando el medio ambiente.
* **Royalty minero:** cada año se entregarán cerca de 450 millones de dólares adicionales de manera directa a las regiones y las comunas del país, con especial énfasis en las comunas mineras y las de mayor pobreza.
* **Inversión del Plan Buen Vivir:** contemplada 403 mil millones de pesos y será destinada a dotar de infraestructura, conectividad y servicios básicos a las comunidades indígenas y rurales de las regiones que conforman el Plan. Este 2023 se invertirán 221 mil millones en ejecutar obras como arranques de agua potable y conservación y mejoramiento de caminos. Trabajamos para que este plan sea una política permanente que trascienda a los gobiernos de turno.

## 4. ¿Qué porcentaje de personas y hogares con derecho a prestaciones no reclaman y/o no se benefician de los servicios públicos en su país (no utilización)? ¿Cuáles son los obstáculos que les impiden acceder a los servicios públicos a los que tienen derecho? ¿Cómo puede reducirse la no utilización?

Una de las metas establecidas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, a los cuales el Estado de Chile adscribe, es “Implementar a nivel nacional sistemas y medidas apropiados de protección social para todos, incluidos niveles mínimos, y, de aquí a 2030, lograr una amplia cobertura de las personas pobres y vulnerables”. Para analizar el avance hacia el logro de esta meta, Chile cuenta con un indicador que mide la proporción de la población cubierta por sistemas de protección social, el cual se desarrolla desde el Ministerio de Desarrollo Social y Familia[[1]](#footnote-1). En términos metodológicos, el indicador se construye a partir del número de personas que cotizan en el sistema previsional o reciben durante el año de cálculo alguna pensión contributiva o no contributiva, seguro de cesantía o algún otro beneficio de tipo no contributivo al menos una vez en el año respecto a la población total del país, de acuerdo con la información disponible en registros administrativos del Estado.

Las cifras aportadas por este indicador indican que el porcentaje de personas protegidas por programas contributivos o recibiendo beneficios contributivos o no contributivos, a nivel nacional, se mantuvo en torno al 70% entre los años 2016 y 2020. El cálculo más reciente, correspondiente al año 2020, indica una participación de 73,6%. Este dato es una buena aproximación a la cobertura de los sistemas de protección social y, con ello, podría contribuir a identificar grupos que no estén siendo beneficiados por las prestaciones y servicios públicos del país. Pese a ello, el indicador tiene limitantes que deben ser consideradas a la hora de sacar conclusiones.

Como fue mencionado, el dato es calculado en base a registros administrativos, disponibles mediante el Registro de Información Social (RIS). El Estado de Chile cuenta con el RIS, un banco de datos creado a partir de la Ley Nº19.949 y administrado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Este sistema permite almacenar y procesar información proveniente de diversas instituciones, al servicio de los procesos de asignación de personas usuarias de prestaciones y programas públicos. Algunas instituciones del Estado mantienen convenios con el RIS, los que están determinados en el reglamento que regula a este Registro, determinado en el Decreto 160. Los Servicios que mantienen convenios con el Registro de Información Social utilizan información contenida en él para sus procesos de asignación de personas usuarias, y también reportan anualmente quiénes son sus beneficiarios. De esta manera, para aquellos programas con convenio vigente es posible identificar quienes son las personas usuarias, así como cuándo y qué tipo de beneficios han recibido de estas prestaciones. Como referencia, para 2022 el RIS tiene información relativa a 153 programas públicos, los que corresponden a un 22% del total de programas vigentes que están catastrados por el Sistema de Evaluación y Monitoreo de la Oferta Pública[[2]](#footnote-2).

Es para este universo de programas para el que es posible conocer un porcentaje de participación de las personas del país en la oferta de protección social, lo que podría invisibilizar la participación de otras personas en prestaciones cuya información no está disponible en estos Registros.

En términos de los obstáculos y barreras a las que se enfrentan las personas que no están siendo actualmente atendidas por las prestaciones del Estado, su identificación es una tarea compleja que combina el quehacer de distintas instituciones en una diversidad de dimensiones. La información contenida en estas tablas puede ser un primer insumo para llegar a aquellas personas que, de acuerdo con los datos disponibles, no serían usuarias de la oferta pública vigente.

Una de las tareas primordiales que se ha propuesto la Administración 2022-2026 en Chile es la de identificar espacios en los que es posible aumentar la cobertura de los programas públicos desde un paradigma de garantía de derechos. Bajo la mirada del resguardo de los Derechos Humanos de las personas es que Chile busca transitar desde un sistema de protección social focalizado en atender a grupos específicos hacia uno en el que puedan coexistir las garantías universales en áreas medulares de la política social con la provisión de programas focalizados en la atención de grupos con vulnerabilidades específicas.

En la línea de los desafíos que se enfrentan a nivel global -y particularmente en el contexto latinoamericano- el fortalecimiento de un instrumento único de caracterización socioeconómica es parte de las acciones que apoyan el fortalecimiento de la protección social. Simplificar los procesos de selección usuaria de las intervenciones públicas permite reducir complejidad para las personas y sus familias ante un escenario de problemas sociales que en su multidimensionalidad constituyen un marco en sí mismo complejo. A su vez, el fortalecimiento del Registro Social de Hogares como herramienta al servicio de la selección usuaria más allá de lo meramente socioeconómico se pone al servicio de mejorar la identificación de las personas que requieren de la atención de las prestaciones públicas. Esto posibilita, entre otras cosas, ampliar los niveles de cobertura de los programas y mejorar sus niveles de complementariedad y coordinación.

Uno de los problemas que enfrentan las personas para acceder a beneficios del Estado tiene que ver con el desconocimiento de la oferta pública y/o las dificultades que tienen los procesos de postulación. Esto, en muchos casos, constituye un obstáculo para garantizar el acceso de personas que requieren de la atención del Estado a sus distintas prestaciones. Un esfuerzo concreto para subsanar estas barreras tiene que ver con la aprobación de un paquete de Medidas de Seguridad Económica en Chile durante 2023[[3]](#footnote-3). Dentro de las medidas aprobadas, se instauró el Subsidio Único Familiar (SUF) Automático. El SUF Automático es un beneficio garantizado para todas las familias con niñas y niños que se encuentren hasta el tramo del 40% de mayor vulnerabilidad de acuerdo con la Calificación Socioeconómica. La principal ventaja de este subsidio, a diferencia de otras transferencias monetarias, es que no requiere postulación, sino que se entrega de manera automática a todas las familias que cumplan con los requisitos. De esta manera, se espera garantizar un ingreso en hogares con niños y niñas, reduciendo barreras de acceso desde una perspectiva de derechos.

## 5.- Sírvase referirse a los retos y las buenas prácticas de prestación de servicios públicos a personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad y marginación, incluidas las personas que viven en la pobreza, las mujeres y las niñas; los niños y los jóvenes; las minorías étnicas, nacionales y lingüísticas; las personas con discapacidad; los pueblos indígenas; los migrantes; y las personas de edad.

En línea con lo presentado en la pregunta anterior, Chile ha estado avanzando en el diseño y rediseño de políticas sociales que atiendan las necesidades de personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad desde una noción de garantías de derechos. El Ministerio de Desarrollo Social y Familia ha orientado sus esfuerzos hacia la generación de una propuesta de pisos progresivos de protección social garantizados para Chile. Esta propuesta busca establecer garantías económicas a lo largo del ciclo de la vida, impulsando al mismo tiempo una simplificación, unificación y automatización de las transferencias estatales. Esto tiene como objetivo facilitar el acceso a las personas a los beneficios del Estado, mejorar la transparencia sobre el funcionamiento de las transferencias y avanzar a cubrir a aquellas personas que se encuentran excluidas del sistema de protección social.

Los resultados de la Encuesta Casen 2022 reflejaron una disminución histórica en las tasas de incidencia de la pobreza en el país, tanto a nivel de ingresos como de la pobreza multidimensional. En términos de pobreza por ingresos esta cifra disminuyó 4,4 puntos porcentuales respecto de 2020 (medición que se hizo en pleno confinamiento por la pandemia de Covid-19) y 2 puntos porcentuales en relación con la medición de 2017, llegando a un 6,5% de personas en esta situación al 2022. Por su parte, el porcentaje de personas en situación de pobreza multidimensional alcanzó su mínimo histórico con un 16,9% en esta última medición. Las cifras presentadas, que son muy alentadoras para el país, presentan diferencias entre grupos según sus niveles de vulnerabilidad, lo que da cuenta de la necesidad de prestar atención a las necesidades de poblaciones específicas que enfrentan actualmente condiciones de vida más adversas que el resto del país.

Con el fin de dar garantías a grupos especialmente vulnerables y muy alineado con el propósito de avanzar hacia el diseño de programas garantizados, durante 2023 se ha comenzado a implementar el Subsidio Único Familiar (SUF) Automático, como fue mencionado en el tema nº4. El SUF Automático es un avance respecto de programas ya existentes en la medida que no requiere de la postulación de las familias, sino que todos aquellos hogares inscritos en el Registro Social de Hogares que cumplan con los requisitos recibirán un aporte mensual de $20.328 por causante, a partir de noviembre de este año (2023).

En términos de la atención de otros grupos de la población que viven en condiciones de mayor vulnerabilidad, otro desafío muy relevante que se ha instalado desde la Administración 2022-2026 del Gobierno de Chile, es la instalación de un Sistema Nacional de Cuidados. A partir de este sistema se espera avanzar hacia un enfoque de garantías que resguarde el derecho a recibir cuidados dignos y de calidad por parte de personas con discapacidad y/o dependencia, personas mayores y niños, niñas y adolescentes. Asimismo, el sistema pone un acento relevante en la protección del derecho a cuidar y la protección de quienes realizan labores de cuidado no remuneradas, las que son realizadas principalmente por mujeres. Para el cumplimiento de este propósito se han contemplado estrategias desde una dimensión institucional, mediante la creación de un Consejo Asesor Presidencial de carácter interministerial, y desde una dimensión social y participativa, a través de la realización de diálogos sociales de cuidados y otras medidas paralelas que favorecen el diseño del Sistema.

Algunos de los avances concretos en materia de cuidados han sido la elaboración de una Base de Personas Cuidadoras, registro de datos que permite identificar a quienes cumplen labores de cuidado no remuneradas, a fin de establecer el diseño de prestaciones que atiendan las diversas necesidades que éstas enfrentan. Asimismo, se ha instaurado una credencial para personas cuidadoras y un módulo en el Registro Social de Hogares que permita identificar con mayor precisión tanto a quienes cuidan como a quienes requieren de cuidados, de modo de incluir estas variables en la determinación de los niveles de vulnerabilidad que enfrentan las familias. Todo esto desde un enfoque de género y de derechos de las personas con discapacidad y/o dependencia.

En relación con la atención de otros grupos vulnerables como personas pertenecientes a pueblos indígenas, personas inmigrantes y personas mayores, existen distintos objetivos estratégicos que han sido trazados por la Administración 2022-2026. En términos de los derechos de personas pertenecientes a pueblos indígenas, el Estado de Chile se ha comprometido a fortalecer al cumplimiento de los tratados y convenios internacionales existentes en la materia. Se espera garantizar el pleno ejercicio y goce de los derechos individuales y colectivos de las primeras naciones, el reconocimiento de las instituciones sociales, económicas, políticas y culturales de los pueblos y sus territorios, el derecho a la autonomía y participación política, el derecho a la tierra y los bienes naturales, los derechos lingüísticos y la promoción de los idiomas indígenas, así como el reconocimiento de las cosmovisiones, tradiciones y saberes ancestrales. Para ello Chile cuenta con un servicio especializado en la materia, la Corporación de Desarrollo Indígena, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Respecto de las personas mayores, además de lo relativo al Sistema Nacional de Cuidados, existen una serie de desafíos en torno al fomento de su participación activa en la vida social y al aseguramiento de garantías en términos seguridad económica. En línea con el último puntose plantea el fortalecimiento de la Pensión Garantizada Universal (PGU). La PGU es un beneficio garantizado para personas de 65 años o más que estén hasta el tramo del 90% de mayor vulnerabilidad de acuerdo con la Calificación Socioeconómica y cuenten con una pensión base menor a $1.114.446. El monto de este beneficio asciende a un máximo de $206.173 y es un importante avance en el establecimiento de seguridades económicas a las personas mayores.

En términos de la atención de personas inmigrantes, el Programa de Gobierno para el período 2022-2026 reconoce la necesidad de una política migratoria regular, ordenada y segura, alineada con los pactos internacionales, que reconozca los beneficios de la interculturalidad y promueva una real inclusión y reconocimiento de las personas migrantes y refugiadas en la sociedad. Para ello, se propone mejorar los sistemas de regularización migratoria, potenciar los mecanismos de protección de los grupos más vulnerables y consolidar mecanismos de coordinación internacional para minimizar los factores adversos que obligan a las personas a abandonar su país de origen y abordar por medio de la cooperación las crisis humanitarias.

Finalmente, otra vulnerabilidad que se ha vuelto muy relevante en Chile y el mundo es aquella que enfrentan las familias impactadas por situaciones de emergencia. La pandemia de Covid-19 y los distintos fenómenos climáticos que han afectado a zonas del país han puesto en evidencia la importancia de contar con herramientas que permitan atender de manera pertinente y oportuna a las personas cuando ocurren situaciones críticas e inesperadas. Ante el desafío descrito, es que surge la protección social adaptativa, concepto que busca fomentar la resiliencia de los hogares vulnerables a choques adversos, mediante inversiones directas que apoyan su capacidad para prepararse, hacer frente y adaptarse a dichos choques, protegiendo su bienestar y asegurando que no caigan en la pobreza. Se considera que en la medida que los hogares tengan mayores capacidades para prepararse, enfrentarse y adaptarse a estos choques, menor será la probabilidad de que impacte en su bienestar y mayor será la probabilidad de que el hogar recupere el nivel de bienestar previo al choque.

## 6.- ¿Se han digitalizado los servicios públicos en su país? Sírvase proporcionar detalles, incluidos los desafíos y las buenas prácticas en la digitalización de los servicios públicos que garanticen la transparencia, la rendición de cuentas y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

La digitalización de los procesos vinculados al acceso que tienen las personas al Estado es un desafío relevante al que se enfrentan los distintos países del mundo. En esta línea, en 2019 se aprobó en Chile la Ley nª21.180 de Transformación Digital que impulsa que el ciclo completo de los procedimientos administrativos de todos los órganos de la Administración del Estado sujetos a Ley de Bases de Procedimiento Administrativo (19.880), se realice en formato electrónico. Esto permitirá otorgar mayor certeza, seguridad y velocidad en la entrega de servicios a las personas, junto con una mayor transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su relación con los ciudadanos.

En términos de los avances y buenas prácticas con las que cuenta actualmente el Estado de Chile, en primer lugar, es relevante mencionar los registros de información existentes cuya utilidad es fundamental para el diseño y la asignación de beneficios estatales. Chile cuenta con distintos sistemas de información que están al servicio de la toma de decisiones en materia de diseño, implementación y evaluación de políticas sociales. En el marco de las crisis que han afectado al mundo en los últimos años, el Estado de Chile ha instalado una serie de ajustes a su sistema de protección social con el fin de responder de manera pertinente y oportuna a las necesidades de las personas. En esta línea, el fortalecimiento de los sistemas de información social ha ocupado un importante rol.

El Registro de Información Social (RIS), como fue descrito en la pregunta número 4, es uno de estos sistemas que permite la interacción entre distintas instituciones del Estado para apoyar el proceso de asignación de prestaciones sociales. La información contenida en el RIS es un insumo clave para la construcción de la Calificación Socioeconómica del Registro Social de Hogares, la que permite complementar la información autorreportada con datos civiles, de ingresos, educativos, de salud y de distintas materias que permiten caracterizar la situación de vulnerabilidad de las personas con una mayor amplitud de información y precisión. Contar con datos rutificados que permiten identificar personas con determinadas características y necesidades para mejorar los procesos de elegibilidad y asignación de las distintas prestaciones sociales es un insumo fundamental para la entrega de distintos beneficios.

Simplificar los procesos de selección usuaria de las intervenciones públicas permite reducir complejidad para las personas y sus familias ante un escenario de problemas sociales que en su multidimensionalidad constituyen un marco en sí mismo complejo. En términos de recursos que apuntan en este sentido, actualmente desde el Ministerio de Desarrollo Social y Familia se ha estado avanzando en una intensa agenda de mejoras al Registro Social de Hogares. En el contexto de un proceso más amplio en el que se espera simplificar la relación del Estado con las personas se espera fortalecer los mecanismos ciudadanos de actualización de información en el registro. Además, se ha comenzado un trabajo intersectorial para mejorar la plataforma digital de acceso ciudadano, desde un enfoque de simplicidad e inclusión.

Es importante avanzar en dejar atrás la noción de que pertenecer al Registro Social de Hogares es sinónimo de vulnerabilidad, y potenciar la idea de participación y ejercicio de la ciudadanía. La importancia de esto además se ha evidenciado por las situaciones de emergencia, donde la disponibilidad de información agiliza las ayudas del Estado y ha significado una diferencia en la velocidad de respuesta. En esta línea, los retos actuales que enfrenta toda administración pública requieren contar con capacidades analíticas y sistemas de datos adecuados, por lo que los esfuerzos deben apuntar a avanzar en interoperabilidad y en la gobernanza de datos en Chile. Esto se dispone como una oportunidad para gestionar la información de la población de forma innovadora, con una visión que garantice la protección de derechos fundamentales.

Por otro lado, en términos del acceso que tienen las personas al Estado desde una perspectiva digital, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia cuenta con el sitio web de la Red de Protección Social[[4]](#footnote-4). En él las personas pueden conocer beneficios del Estado, saber para cuáles de ellos tienen derecho a acceder, cómo postular, entre otras informaciones. Si bien este sitio es un gran avance en materia de digitalización, existe aún el desafío de integrar en una única plataforma todos los trámites que deben realizar las personas para informarse y acceder a los beneficios que ofrece el Estado.

Frente a lo anterior, y en el marco de la transformación digital del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, surge como proyecto de innovación pública el Ecosistema Digital para avanzar en una solución integral para la población, centrada en las personas, inclusiva y transparente. El fortalecimiento de los sistemas de información social se considera clave para coordinar los esfuerzos del Estado en materia de acceso a la protección social, así como una oportunidad para mejorar las interacciones y comunicación entre el Estado y las personas. Además, uno de los principales problemas que enfrenta la burocracia chilena refiere a la multiplicidad de fuentes de información, plataformas y procesos diferenciados para cada prestación, en función del servicio responsable de cada uno de los beneficios. Para responder a este desafío, desde el Ministerio se está desarrollando una propuesta de integración de sus plataformas, teniendo por objetivo el dar una solución que facilite a las personas el acceso a beneficios y programas sociales.

A su vez, y en miras a que se concibe el Ecosistema Digital como una herramienta de soporte a las decisiones y la gestión del Estado, el proyecto incluye una transformación digital y tecnológica que permita, posteriormente, la ampliación de esta plataforma a otros servicios del Estado, además de considerar mejoras sustantivas al Registro Social de Hogares y la creación de dos grandes bancos de información, el Banco Integrado de Datos, y el Banco Integrado de Inversión Pública. Se espera que el fortalecimiento continuo de los sistemas y la calidad de la información con que cuenta el Estado permita tener para frutos tempranos la mejor evidencia disponible para la toma de decisiones por parte de las autoridades, así como generar lineamientos para seguir avanzando en transparencia y disponibilidad de información a la población.

Avanzar en una solución de integración de los canales y plataformas del Estado, mejorar la experiencia usuaria como parte del diseño de servicios, y la búsqueda constante de articulación, integración y complementariedad de la oferta pública constituyen las principales prioridades del Ministerio de Desarrollo Social y Familia en miras de transformar la relación de la ciudadanía con el Estado, profundizando la noción de derecho en el sistema de protección social chileno.

1. **Indicador 1.3.1.** “Proporción de la población cubierta por sistemas o niveles mínimos de protección social, desglosada por sexo, distinguiendo entre los niños, los desempleados, los ancianos, las personas con discapacidad, las mujeres embarazadas, los recién nacidos, las víctimas de accidentes de trabajo, los pobres y los vulnerables.”. Para más información, revisar el Informe Nacional Voluntario de Chile 2023: <https://www.chileagenda2030.gob.cl/recursos/1/documento/Informe_Voluntario_Cons-03_Junio2023.pdf>. [↑](#footnote-ref-1)
2. De acuerdo con el Sistema de Evaluación y Monitoreo de la oferta, coadministrado por la Subsecretaría de Evaluación Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, al 2022 hay 700 programas públicos vigentes. El grupo de 153 programas que reportan al Registro de Información Social cubre gran parte de los programas de mayor envergadura en términos de cobertura de personas y monto del beneficio. El detalle de todos los programas vigentes está disponible en el Banco Integrado de Programas Sociales y No Sociales (<https://programassociales.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/>). [↑](#footnote-ref-2)
3. Para ver en detalle visitar: <https://www.gob.cl/seguridadeconomica/> [↑](#footnote-ref-3)
4. https://www.reddeproteccion.cl/ [↑](#footnote-ref-4)