



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIA Y POLÍTICA Y RELACIONES
INTERNACIONALES

**“EVALUACIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA DEL FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL
DE EMERGENCIA DE LA I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO”**

Profesor Guía: José Orellana Yañez

Estudiantes: Pedro Morales Puebla

Cristian Vilches Araneda

**Tesis para optar al grado de Licenciado en Ciencia Política y Relaciones
Internacionales**

Tesis para optar al Título de Cientista Político

Santiago de Chile, 2021

ÍNDICE

PÁGINAS

INTRODUCCIÓN	1
PRIMERA PARTE- PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION	3
CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1. FORMULACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.1 Santiago la comuna capital.....	4
1.2 Las políticas públicas y la Ciencia Política.....	6
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1 Objetivo General:	9
2.2 Objetivos Específicos.....	9
3 ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	10
3.1 Tipo de Estudio	10
3.2 Universo.....	12
3.3 Muestra	12
3.4 Unidad de análisis.....	13
3.5 Justificación y Viabilidad	13
3.5.1 Justificación	13
3.5.2 Viabilidad	14
SEGUNDA PARTE: MARCO TEÓRICO	15
CAPÍTULO 2: NEOINSTITUCIONALISMO, POLÍTICAS PÚBLICAS Y GESTIÓN POLÍTICA MUNICIPAL	16
Neo institucionalismo	16

Políticas Públicas.....	21
Gestión Política Municipal.....	25
CAPÍTULO 3: EVALUACIÓN POLÍTICA, EFICACIA Y EFICIENCIA.....	35
Evaluación política.....	35
Eficiencia y Eficacia.....	42
Vamos a entender por Eficacia:.....	43
Vamos a entender por Eficiencia:.....	44
CAPÍTULO 4: CARACTERÍSTICAS DEL FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL DE EMERGENCIA FASE.....	49
Legalidad del Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE.....	50
Características del Fondo de Asistencia Social de Emergencia.....	58
TERCERA PARTE: MODELO DE EVALUACIÓN Y ESTUDIO ESTADÍSTICOS .	62
CAPÍTULO 5: MODELO DE EVALUACIÓN PARA EL FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL FASE – I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO.....	63
Tipo de Evaluación.....	65
Tabla N° 1: Tipo de Evaluación.....	65
Tabla N° 2: Fases del Ciclo de Evaluación y Preguntas Claves.....	66
CAPÍTULO 6: ESTUDIO ESTADÍSTICO DE INDICADORES DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN - FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL DE EMERGENCIA FASE 2016 – 2017.....	75
INDICADORES 2016.....	75
Indicador de Realización: N° de Usuarios ingresados al programa FASE.....	75
Indicador de Resultado / Indicador de Eficacia.....	76
Indicador de Eficiencia: Coste del programa v/s resultados en un año y por trimestre.....	78
INDICADORES 2017.....	80

Indicador de Realización: N° de Usuarios ingresados al programa FASE	80
Indicador de Resultado / Indicador de Eficacia : N° de Subsidios Entregados (Casos Egresados), programa FASE Relación entre el Indicador de Realización y el de Resultado	81
Indicador de Eficiencia: Coste del programa v/s resultados en un año y por trimestre.....	82
Criterios de Evaluación	84
CUARTA PARTE: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	89
CAPITULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
Política pública.....	92
Gestión política municipal	93
Conclusiones Estadísticas	96
Indicador de realización.....	96
Indicador de resultado	96
Indicador de eficacia.....	96
Indicador de eficiencia	97
Conclusión General y Recomendaciones	100
BIBLIOGRAFÍA	102
Fuentes Electrónicas.....	103
Anexos	104
Anexo n°1: Agrupaciones Vecinales Comuna de Santiago.....	105
Anexo n°2: Plano de Ubicación, Barrios de la Comuna de Santiago	106
Anexo n°3: Porcentaje de Sueldos Mínimos por Agrupación Vecinal	107
Anexo N°4: Matriz de Gestión 2016 – Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE – Cantidad de Subsidios Entregados.....	108

Anexo N°5: Matriz de Gestión 2016 – Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE – Valorización de Subsidios Entregados.	109
Anexo N°6: Matriz de Gestión 2017 – Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE – Cantidad de Subsidios Entregados.....	110
Anexo N°7: Matriz de Gestión 2017 – Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE – Valorización de Subsidios Entregados.	111
Anexo N° 8: Instructivo FASE	112
Anexo N° 9: Entrevista a Lenka Sandoval Díaz Jefa de departamento de atención social de la subdirección de servicios sociales de la ilustre Municipalidad de Santiago, Jefa del programa Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE	127
Anexo N° 10: Diagrama de Gestión de Subsidios Sociales – I. Municipalidad de Santiago.....	130
Anexo N° 11: Expediente FASE.....	141
Anexo N° 12: Noticia en relación desalojo año 2017	149

INTRODUCCIÓN

El Fondo de Asistencia Social de Emergencia es un programa de la I. Municipalidad de Santiago dependiente de la Subdirección de Servicios Sociales, que permite a las y los trabajadores sociales de la entidad prestar ayuda a los vecinos de la comuna en condición de pobreza o necesidad manifiesta, por medio de asignación de recursos económicos vía subsidios; para resolver o aportar en la solución del problema del vecino o vecina solicitante.

El objetivo de evaluar, desde la ciencia política este programa, radica principalmente en su carácter de política local, la que no recibe financiamiento del gobierno central. Es decir, son recursos municipales que se ponen a disposición del programa, en un esfuerzo institucional por resolver problemas de la comunidad, complementando lo que viene desde las políticas e iniciativas del gobierno central en materia de desarrollo y bienestar social.

En este sentido, y desde el enfoque neo institucional, es decir, en la interacción de los distintos actores políticos en los temas públicos, la I. Municipalidad de Santiago, intenta fortalecer las acciones que existen respecto de los problemas económicos de las y los vecinos, desde una política local, como es el FASE, en donde se define que este programa no solo es eficaz y eficiente desde la administración de lo público, sino también desde la política, en tanto, una gestión eficiente entrega legitimidad a la autoridad electa, aumentando de este modo, la aprobación de esta y así generando valor público, que es la dimensión pertinente para nuestra disciplina.

Para definir lo anterior, se hace pertinente basar nuestra investigación, en una evaluación de política pública, en este sentido, hemos decidido basarnos en la Guía de Evaluación de Política del Gobierno Vasco, el que propone un modo y proceder para generar una evaluación de política pública, en donde se ha definido el tipo de investigación, las fases de la evaluación y los criterios de evaluación. Del mismo modo, propone indicadores, que tienen directa relación

con la eficacia y la eficiencia, los que dan respuesta conclusiva, por medios de los criterios y objetivos de la evaluación de esta investigación

Para lo anterior, por medio de un estudio estadístico y aplicación del modelo ya señalado de evaluación: describir y explicar la gestión de este programa, por medio de los conceptos eficacia y eficiencia en la gestión, y en función de la evaluación propuesta, definir si la política local en cuestión, genera valor público, si es trascendente y replicable en el tiempo.

PRIMERA PARTE- PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. FORMULACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Santiago la comuna capital.

Santiago es la comuna más importante del país, en ella se encuentran los edificios de gobierno y de la administración del Estado, presidencia, ministerios, subsecretarías y servicios nacionales; también, es la sede del poder judicial y de los principales tribunales del país, se excluye al Congreso Nacional que tiene su sede en Valparaíso. Además, en esta comuna, podemos encontrar los principales centros financieros y comerciales de todo el país, siendo esta comuna de importancia estratégica para las decisiones del país.

Por otro lado, tiene una relevancia social, histórica y cultural, dado su condición de comuna capital, en donde conviven las distintas manifestaciones de la ciudadanía, con su historia como fiel testigo de los procesos sociales que ha vivido nuestro país. Sumado a eso, las manifestaciones artísticas tanto en sus calles, edificios patrimoniales, como también, Comuna sede, de las principales Universidades, Museos, Salas y Centros Culturales, todas estas características propias de la relevancia que tiene Santiago para todo el que hacer del país.

Santiago posee una superficie de 22,4 km² y una población de 404.495 habitantes de los cuales el 80,4% tienen entre 15 y 64 años de edad; un 12,2 menores de 15 años; 7,4% mayores de 65 años; el porcentaje de población de migrantes internacionales es de un 28%¹. Todos distribuidos en 7 agrupaciones vecinales² y 30 barrios³.

¹ Instituto Nacional de Estadísticas. (2017). Censo 2017. 2020, de Instituto Nacional de Estadísticas Sitio web: www.resultados.censo2017.cl

² Véase Anexo 1: Agrupaciones vecinales – Comuna de Santiago.

³ Véase Anexo 2: Plano de ubicación – Barrios Comuna de Santiago.

La realidad socioeconómica que se puede apreciar en la comuna, según la encuesta CASEN 2017⁴, es que un 9,6% de los habitantes de la comuna de Santiago vive en situación de pobreza, lo que nos arroja un total de 11.848 personas en situación de pobreza.

Del mismo modo, es posible observar que según los datos que entrega la encuesta CASEN 2017, respecto a la población en situación de pobreza, Santiago comparativamente se encuentra muy por encima de comunas del sector oriente como Ñuñoa con un 5,8% o de su vecina Providencia con tan solo un 3,4%, pero a su vez muy alejada de otras comunas de la región como El bosque con un 22,7%⁵ de población en la misma condición.

En la Comuna de Santiago, los hogares con menores ingresos, se concentran en las agrupaciones vecinales⁶ 9 y 10 las que presentan los índices más bajos de ingresos con 13 ,3 y 26% de hogares con menos de un ingreso mínimo respectivamente. Al contrario, en las agrupaciones 1 y 2 los hogares que presentan entre 1 y 2 sueldos mínimos, son un 22.9% y 19,7% respectivamente. *(Cortal 2015, p.48).*

Ante esta realidad socio económico comunal, la I. Municipalidad de Santiago, como medida de fortalecimiento a los programas sociales del gobierno central que apuntan el mejoramiento económico de la población vulnerable y aquella que sufra alguna emergencia que no puede cubrir por si misma, genera con recursos municipales, un programa municipal de asignación de subsidios de emergencia, que permite desde la asistencia social municipal, colaborar en

⁴Observatorio Social - Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Gobierno de Chile. (2017). Encuesta CASEN 2017. Diciembre 2020, de Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Gobierno de Chile Sitio web:http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/indicadores/datos_pobreza_comunal.php

⁵Observatorio Social - Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Gobierno de Chile. (2017). Encuesta CASEN 2017. Diciembre 2020, de Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Gobierno de Chile Sitio web:http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/indicadores/datos_pobreza_comunal.php

⁶Véase Anexo 1: Agrupaciones vecinales – Comuna de Santiago.

satisfacer las necesidades más urgentes de la población de la Comuna, mediante el programa Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE.

Las condiciones singulares del programa FASE ya enunciadas, nos dieron pie, para proponer para esta investigación, una evaluación de política pública para este programa. Acotado a los años 2016 y 2017, en tanto, en esos dos años, en donde hubo distintas administraciones, de distinta orientación política.

1.2 Las políticas públicas y la Ciencia Política.

Bajo lo que significa el rigor de la disciplina, debemos entender, que un programa público, de escala local y que persigue satisfacer por medio de la asignación de un subsidio la necesidad de una persona o grupo familiar, es un problema público y de la política, no solo tenerlo presente desde la gestión de lo público, sino también de las distintas dimensiones de la disciplina, bien lo expone la siguiente cita textual

“La política está presente en todos los ámbitos de la vida económica, social y cultural, en el dominio de lo público y, también, en lo de lo privado. Pero no todos los ciudadanos están en disposición, posibilidades y condiciones de intervenir e influir de igual manera. Y, si el objeto central de la ciencia política está en descubrir y explicar cómo se gobierna una sociedad determinada, no será posible avanzar en esta dirección si no se trascienden las fronteras artificiales entre lo político y lo económico, entre lo político y lo cultural. No existe un espacio puro de la política, un reino reservado a la política, aunque el dualismo liberal bajo el predominio de lo económico así lo haya entendido”
(Caminal, 2015, p.31)

La mención anterior, refuerza la necesidad de la ciencia política, y la evaluación del programa FASE, dado que la política, como acción personal y colectiva están

en los distintos ámbitos de la sociedad, en sus conflictos, en sus procesos e instituciones. En el caso de este último, es la que desde la administración de lo público, resuelven los conflictos en los distintos procesos, en las instituciones de gobierno, en las de representación popular, las asociaciones de la sociedad civil, grupos intermedios, y todo actor que en su condición de influir en la esfera del poder, participe en lo público.

“La centralidad de la política como gobierno reside en el conjunto de instituciones públicas y políticas. Los poderes públicos del Estado, los partidos políticos, las instituciones políticas internacionales o los gobiernos de otros Estados son protagonistas, influyen o contribuyen en mayor o menor grado, a la formación de los procesos decisionales y a la adopción de decisiones políticas que vinculan al conjunto de la sociedad civil” (Camina, 2015, p.32)

Desde la autoridad y el gobierno, es la capacidad de establecer, por medio de las decisiones políticas, dar conducción a la política, es decir, gobernabilidad.

“De esta manera la noción de gobernabilidad se sustenta en la articulación entre la sociedad civil y el Estado para la solución de las necesidades colectivas. Al resignificar el concepto de ciudadanía más allá de derechos y deberes se posiciona a la ciudadanía como un agente de cambio social que a través del principio de participación pase ser un actor central en los procesos de toma decisión” (Mella 2013, 434)

“Capacidad de un gobierno para generar agregación de demandas y su fijación para la toma de decisiones. La segunda corresponde a la autoridad entendida como la capacidad del gobierno para construir acuerdos y generar acatamiento” (Mella, 2013, p.434)

Por tanto, la materia a explicar, desde la ciencia política, como el programa Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE, de la I. Municipalidad de Santiago, desde el enfoque neo institucional, como programa público, como política local, permite por medio de la satisfacción de necesidades vía subsidios, contribuir a la gobernabilidad en la administración municipal. Por consiguiente, el programa en cuestión, en su trayectoria, trasciende los distintos tipos de administración local, es decir, es necesario observar y describir el funcionamiento del FASE con dos periodos alcaldicios distintos y de diferente orientación ideológica, en el caso del año 2016 encabezados por la Sra. Carolina Tohá, militante del Partido Por la Democracia (PPD) y en el caso del año 2017 con el actual alcalde Sr. Felipe Alessandri miembro de Renovación Nacional (RN).

Dentro de este contexto, es necesario determinar la **pregunta de investigación: ¿Qué es el fondo de asistencia social de emergencia y cuál es su implementación en los años 2016 y 2017?**

La pregunta que guía esta investigación es poder describir y conocer el programa “Fondo de Asistencia Social de Emergencia” de la Ilustre Municipalidad de Santiago y realizar una evaluación de la política pública de los años 2016 y 2017, estableciendo las características, funcionamiento y cobertura del programa “Fondo de Asistencia Social de Emergencia” en los años 2016 y 2017, lo que nos permitirá realizar una evaluación desde la eficacia y la eficiencia, en su ejecución.

En efecto, la eficacia de los gobiernos es, cada vez en mayor medida, una de sus fuentes de legitimidad, cuya materialización se hace tanto más difícil a medida que se enfrentan a problemas complejidad creciente” (Caminal 2015, 462)

La relación directa con la disciplina, es que un programa público como el Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE, pueda contribuir, desde su eficacia y eficiencia en la gestión, a generar condiciones de gobernabilidad en lo local que sean conducentes a la legitimidad de las autoridades por parte de la comunidad,

teniendo como fin la generación de valor público para los habitantes de la Comuna de Santiago. Por tanto, se establece la necesidad de la evaluación de este programa, para dar cabida a lo ya enunciado.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1 Objetivo General:

- Identificar qué explica la permanencia de esta política pública local programa “Fondo de Asistencia Social de Emergencia” de la Ilustre Municipalidad de Santiago evaluándola los años 2016 y 2017.

2.2 Objetivos Específicos:

- Describir el funcionamiento y cobertura del programa “Fondo de Asistencia Social de Emergencia” de la Ilustre Municipalidad de Santiago.
- Evaluar la política pública “Fondo de Asistencia Social de Emergencia” de la Ilustre Municipalidad de Santiago con un instrumento ad hoc que mida la eficacia y la eficiencia de gestión.
- Comparar el desempeño del Fondo social de asistencia en los años 2016 y 2017 en relación a las variables de eficiencia y eficacia.

3 ESTRATEGIA METODOLÓGICA

3.1 Tipo de Estudio

En consideración a las características del objeto a investigar, el tipo de abordaje fue de carácter descriptivo. Entendiendo éste tipo de estudios como aquel que tiene como objetivo medir diversos aspectos de un fenómeno a investigar, como se indica en la siguiente mención:

“En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir qué se va a medir y cómo se va a lograr precisión en esa medición. Asimismo, debe ser capaz de especificar quién o quiénes tienen que incluirse en la medición.”(Selltiz1965. En Hernández 2006, p.46)

En relación a lo citado con anterioridad, abordar el presente estudio de forma descriptiva, permitió establecer una realidad particular y lograr identificar a través de datos concretos y por medio del análisis documental cómo se llevó a cabo la ejecución de la política pública “Fondo de Asistencia Social de Emergencia” de la Ilustre Municipalidad de Santiago en ambos años (2016-2017): sus niveles de cobertura, de eficiencia y eficacia en la gestión, como a su vez comparar si existen cambios medibles al concretarse un cambio de mando municipal de distinto signo político.

En relación al enfoque metodológico de esta investigación, éste es de carácter **cualitativo**, ya que se fijaron características, describiendo y evaluando la política pública de nivel municipal, además, se utilizó herramientas de investigación de carácter **cuantitativo** otorgando una complementariedad metodológica a partir del análisis de datos estadísticos, que nos permitirían generar parámetros de comparación y evaluación más exactos.

Resulta oportuno señalar que una investigación de carácter **cualitativa**, permite mediante el análisis de un fenómeno muy particular, vislumbrar relaciones o

similitudes en campos más generales, ya que “las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas)” (*Hernández 2006, p.8*). Este enfoque es el más pertinente, dado lo específico de nuestro tema, pero no por eso menos relevante en la relación y aporte a nuestra disciplina.

En relación al enfoque cualitativo de esta investigación, es necesario considerar que se hizo indispensable utilizarlo debido a que debemos acercarnos a la realidad desde una perspectiva en la que sea posible interpretar y comprender un fenómeno que se encuentra inmerso en la complejidad del contexto sociopolítico. En este aspecto, es importante establecer que:

“la investigación cualitativa no puede ser reducida a un conjunto simple y prescriptivo de principios y señala tres elementos comunes a la rica variedad de estrategias y técnicas. Así, entiende que la investigación cualitativa está: a) fundada en una posición filosófica que es ampliamente interpretativa en el sentido de que se interesa en las formas en las que el mundo social es interpretado, comprendido, experimentado y producido, b) basada en métodos de generación de datos flexibles y sensibles al contexto social en el que se producen, y c) sostenida por métodos de análisis y explicación que abarcan la comprensión de la complejidad, el detalle y el contexto.” (*Mason 1996, en Vasilachis 2006, p.25*)

Sobre la base de las consideraciones anteriores, es indispensable para esta investigación comprender que la creación, ejecución y mantención de una política pública no es azarosa, sino fruto de un conjunto de acciones, situaciones y de un contexto político e histórico que conllevan a su realización, es por esto que para su análisis debe ser llevado a cabo de una forma flexible, reflexiva y en función del contexto social en el cual se encuentran. En este sentido, por medio de la técnica de análisis documental se profundizará en el estudio de las políticas públicas, sus formas de evaluación y relaciones con el paradigma ideológico de aquel que ostenta el poder en su ejecución.

Considerando lo anterior, la primera parte de esta investigación se realizará mediante una descripción y explicación del programa Fondo social de asistencia, para luego continuar con una segunda fase donde utilizaremos herramientas de investigación cuantitativa a partir de la búsqueda y análisis de datos sobre el desarrollo e implementación del programa en los años 2016 y 2017. En este sentido, es necesario destacar que la investigación cuantitativa a diferencia del enfoque cualitativo se basa en el paradigma explicativo que intenta describir y obtener una explicación racional de los fenómenos por medio de una metodología estructurada y lógica.

Es necesario mencionar que es posible visualizar tres etapas de éste proceso investigativo; el primero es el acercamiento a la temática y problemática a investigar. La segunda es la preparación del proyecto establecido. Y la tercera fase es directamente la ejecución de la investigación. (*Briones 1996, p.90*)

3.2 Universo

Está constituido por las atenciones del Departamento de Atención Social para el año 2016 que fueron de 36.605⁷

3.3 Muestra

La muestra debe responder a las preguntas de investigación, por esta razón los objetos y/o sujetos de estudio, son escogidos dependiendo del planteamiento del problema y de los objetivos de nuestra investigación (*Hernández, Fernández y Baptista, 2003*). En este sentido, la muestra de esta investigación comprende las atenciones sociales que fueron derivadas a subsidios económicos que deben ser gestionados por el “Fondo de Asistencia Social de Emergencia” de la “Ilustre Municipalidad de Santiago”, es decir de los usuarios ingresados al programa en cada año señalado.

⁷I. Municipalidad de Santiago. (2017). Cuenta Pública 2016. 2020, de I. Municipalidad de Santiago Sitio web: <http://www.munistgo.info/cuentapublica/2016/Cuenta-Publica-2016.pdf>

3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis compuesta por el total de Subsidios que entrega Fondo Social de Asistencia, de la Ilustre Municipalidad de Santiago en los años 2016 y 2017 y la cantidad de beneficiarios destinatarios de estos fondos en los dos años de gestión ya descritos.

3.5 Justificación y Viabilidad

3.5.1 Justificación

La I. Municipalidad de Santiago, y la intención política de este último periodo, de generar distintas acciones dirigidas a la integración social y la superación de la pobreza de ingresos por parte de todos los habitantes de la Comuna de Santiago. Ante lo cual, hemos definido enfocar interés investigativo en esta experiencia siendo nuestro caso de estudio la población vulnerable y las acciones municipales enfocadas en esta población, en la comuna de Santiago.

Desde una mirada estricta de la disciplina, el argumento que justifica esta investigación, radica en indicar las competencias institucionales y políticas que tiene la I. Municipalidad de Santiago con respecto a las necesidades de los sectores socio económicos vulnerables de la Comuna, no solo desde los programas del gobierno central, sino las acciones propias que emprende la municipalidad y cada Alcalde en ejercicio en la superación de la pobreza en los vecinos de Santiago. Considerando, que estas acciones están orientadas desde el diseño e implementación de políticas locales, que es donde radica el interés de este estudio, la evaluación política del programa Fondo de Asistencia Social de Emergencia, en sus dimensiones institucionales en relación a la política públicas, y desempeño de esta y su impacto en la población.

3.5.2 Viabilidad

Si bien, lo que se evaluará en este estudio es el “Fondo de Asistencia Social de Emergencia” de la Ilustre Municipalidad de Santiago, como la gestión municipal con respecto al tema, contamos para potenciar la investigación con el cuerpo teórico de la disciplina, el enfoque neo-institucional, el diseño e implementación de políticas públicas, el manejo de conflicto y actores, para establecer los marcos de acción al momento de abordar el tema, como también la de otras disciplinas como la Administración Pública, con respecto a los procedimientos institucionales del Estado, del Gobierno y las Municipalidades permitiendo llegar a los objetivos de la investigación. Además, el apoyo de la institución municipal, quienes nos brindarán desde los servicios que presta la municipalidad el acceso a información y experiencia institucional con respecto a la asistencia social y la gestión de subsidios sociales.

SEGUNDA PARTE: MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 2: NEOINSTITUCIONALISMO, POLÍTICAS PÚBLICAS Y GESTIÓN POLÍTICA MUNICIPAL

Neo institucionalismo

El institucionalismo, es la corriente epistemológica/metodológica que tiene como objeto de estudio las instituciones sociales y políticas para su funcionamiento político y jurídico. Este institucionalismo que define a *“las instituciones como reglas de funcionamiento de la sociedad las cuales se describe como acción de gobierno en su campo organizacional”* (Vargas, 2008, p.47). Otra aseveración, es el *“Análisis del origen, estructura y función de las instituciones, principalmente políticas y de gobierno desde una perspectiva histórico-jurídica”* (Altamirano, 2011, p.59)

El institucionalismo es uno de los pilares principales de la Ciencia Política que se centra en las reglas, procedimientos y organización formal de un sistema de gobierno. Por ende, no se entiende o no se puede desprender, a la institución en el estudio politológico, ya que mediante las instituciones podemos observar no solo el marco normativo de éste (Constitución Política de la República, El Derecho Administrativo y las leyes), en su conjunto; sino también los comportamientos que tienen estos durante su historia y su vinculación con la sociedad las cuales rige y ordena.

Sin embargo, la relación histórica entre la institución y la sociedad mediante sus distintos cambios y transformaciones, han hecho exigible una profundización en el análisis institucional, saliendo de la historia y lo legal, añadiendo teoría y empírea de otras disciplinas de las ciencias sociales. Siendo así, una evolución de este enfoque.

Sin embargo, para un análisis más completo sobre las instituciones y su relación con la sociedad, esta corriente evoluciona en integrar al análisis propiamente legal e histórico, factores socioeconómicos, este “nuevo institucionalismo aborda el análisis en lo legal haciendo énfasis en su interacción con el sistema político,

estableciendo estrechos vínculos entre instituciones, contexto legal y dinámica político económica”. “Su metodología tiene un carácter institucional-descriptivo, formal-legal e histórico-comparativo” y pretende explicar por una parte, la relación entre la estructura, la democracia y, por otra, de qué modo las reglas, procedimientos y organizaciones formales determinan o no el comportamiento político”. La mención recién establecida, será nuestro marco de acción, es decir, el Neo-institucionalismo, el cual, permite considerar un conjunto de elementos que superan el análisis de la politología desde el derecho político y el derecho público, sino más bien, considerar este conjunto de elementos de manera sistémica, es decir las instituciones, las acciones de gobierno, los actores, la experiencia comparada, procesos políticos y conflictos asociados a la estructura política, de manera, que cuentan condiciones más complejas y amplias.

Entendiendo que el Neo institucionalismo es nuestro marco de acción como enfoque. Es pertinente para esta investigación plasmar sus distintas dimensiones que permitan un estudio más amplio.

El Nuevo institucionalismo adiciona en el análisis y discusión que tradicionalmente es la norma legal y la historia ampliándose a un análisis de los distintos actores que confluyen en la relación Estado-Sociedad, haciendo énfasis en su interacción con el sistema político. Por tanto se “*Está haciendo estrechos vínculos entre instituciones, contexto legal y dinámica político-económica; se comprende que la interacción social se desarrolla dentro de un marco configurado por las instituciones*”. (Altamirano, 2011, p.59)

Se comprende que esta interacción ya descrita establece a la institución como un actor por que se vincula con los otros actores del ámbito económico, político y social, pero con una condición en particular como un sistema normativo y legal, su participación en el juego político, cumple la figura de primero por sobre sus pares, que desde esta supremacía legal e histórica determina las conductas y las pautas a seguir en los distintos conflictos, intereses y apoyos desde el conjunto social y los grupos intermedios incidiendo en la institución y en si en el sistema político.

Ahora bien, es propio de la institución mediar ante las realidades propias del ambiente, las cuales muchas veces están en pugna. Siendo así, el Estado regula no solo las conductas, sino las acciones a ejercer para la satisfacción de las necesidades, por tanto:

“La conducta humana se sujeta a la normatividad institucional, tanto en lo formal como en lo informal, en los incentivos y en las sanciones para que con ellos la incertidumbre quede reducida. Esta incertidumbre surge como consecuencia de la complejidad de los problemas, las instituciones existen y reducen las incertidumbres propias de la interacción humana” (Altamirano, 2011, p.59)

Dentro del mismo enfoque, podemos observar que existen áreas que contribuyen, las cuales se consideraran 3 como pertinentes: el sociológico, económico y politológico. Estas se relacionan en función de que la institución es una construcción social y que evoluciona en el tiempo. El neo institucionalismo sociológico, afirma la premisa de la importancia de la institución como generador de un proceso de socialización con valores y patrones determinados; así,

“postula que la mayoría de las formas y procedimientos pueden ser entendidos como practicas particulares de origen cultural desde lo organizacional... dando mucha importancia al estudio del ambiente y de los entornos culturales, sociales y políticos a través de los cuales los actores y agencias intervienen y se desempeñan” (Rivas, 2003, p.41).

En base a lo anterior, el nuevo institucionalismo, socialmente hablando observa el contexto donde su sistema legal y normativo está inserto, contexto relacionado a la realidad particular de cada sociedad con sus conflictos y/o intereses.

Desde lo económico, *“Es como los grupos de intereses tratan de cooptar las agencias reguladoras, considerando que los aspecto políticos limitan sus fines” (Vargas, 2008, p.52)*, dicho eso es como las organizaciones del sector privado tratan de desprenderse de su vinculación con lo público; dentro de este

punto, *“recomienda un Estado fuerte pero limitado en sus funciones, el contenido del Estado es solo garantizar al mercado la posibilidad de ejercer su función”* (Vargas, 2008, p.54), es decir, la regulación estatal está en función de los grupos intermedios que se vinculan en la relación social que es el mercado y la garantía de ejercer estas actividades.

“Desde otro prisma, busca además insertar las lógicas gerenciales en la administración de lo público ya que, la burocratización muchas veces imposibilita acciones eficaces en lo público. Buscando así que el comportamiento institucional deba responder a la maximización de los principios de eficacia y eficiencia con el objeto de reducir la incertidumbre de esta en su vinculación con los actores y transferencia propios de la vinculación.”(Vargas, 2003, p.39)

De acuerdo a las definiciones expuestas, en la Ciencia Política, el neo institucionalismo apunta a que, desde el contexto social y la presión de los grupos intermedios con sus intereses y las necesidades de la población, la institución toma decisiones, desde su marco legal, ejerciendo el poder y la autoridad.

Sin embargo no podemos olvidar, que la institucionalidad política, el Estado y sus poderes, no abandonan en el ejercicio de sus potestades la legalidad vigente, son productores, ejecutores y sancionadores; pero desde esta nueva perspectiva integra en el análisis condiciones democráticas en sus acciones, es por esto que adiciona lo social, lo económico y las relaciones entre estas.

Estos ámbitos además se expresan institucionalmente, en la sociedad organizada en los distintos aspectos de participación social y política, la cual se puede establecer como la relación del Estado con los partidos políticos, grupos económicos, organizaciones no gubernamentales, movimientos sociales y locales, desde fuera e internamente los flujos de acción en el ejercicio del gobierno entre el ejecutivo y el legislativo.

Para Rivas, el manejo de estas relaciones con los distintos actores se establece, primero de forma agregativa, *“en una negociación o regateo en el cual los grupos o individuos involucrados aceptan sacrificar algunas de sus preferencias a cambio de satisfacer otras”* (Rivas, 2003, p.43), siendo así, la búsqueda de mecanismos democráticos con las distintas partes para la resolución de conflictos que en donde los actores políticos y sociales ceden en sus posturas para consolidar sus objetivos.

En un segundo orden, el autor establece la función integrativa, como *“la actividad política es sinónimo de creación de valores y aspiraciones colectivas que permitan la cohesión de la sociedad”* (Rivas, 2003, p.43). Por tanto, el neo institucionalismo, como la institución persiguen un mismo objetivo, que desde la estructura política, desde su marco legal, establecer o permitir las interacciones con los distintos actores para la convivencia democrática y el bienestar social; *“el buen gobierno, esencia de la gobernabilidad democrática, se centra en los procesos de formulación y ejecución de políticas públicas creadoras y reguladoras de instituciones y mecanismos que permitan a los actores colectivos, acordar, negociar y asumir funciones de vigilancia de la esfera pública”* (Rivas, 2003, p.55).

Es así como el rol de lo público, la institucionalidad fija, conduce la convivencia democrática en un Estado de Derecho, con su vinculación legal y política con los ciudadanos en la administración y control de sus intereses, sociales y económicos particulares, en función de los fines públicos que es el bienestar general.

Políticas Públicas

Siguiendo con el desarrollo y ya habiendo establecido el neo institucionalismo como enfoque, se desprende que desde lo público, la institución opera con un conjunto de acciones y tareas asignadas por la autoridad. Estas se manifiestan en las políticas públicas, las cuales pueden responder a distintos factores que inciden en la interacción de los actores políticos que se vinculan con la institución.

Estos factores pueden responder en términos generales desde dos dimensiones, la visión de la institución públicas sobre alguna problemática y/o conflicto, o como, desde los grupos intermedios y la sociedad organizada van insertando temáticas a la autoridad, para que las resuelva con los mecanismos que cuenta. Los temas pueden responder a demandas que principalmente afectan al ámbito económico y social, y que muchas veces generan niveles de conflictividad en la población.

Dicho esto, las políticas públicas son acciones de gobierno orientadas a solucionar problemas del ámbito de lo público y que a su vez son el mecanismo desde la autoridad para la resolución de conflictos, que emergen desde los grupos intermedios.

Entenderemos por Política Pública como “...*Un programa de acción propio de una o varias autoridades públicas o gubernamentales en un ámbito sectorial de la sociedad o en un espacio territorial dado...*” (Meny, 1989, p.130). Esta mención, hace referencia a la acción particular de la acción pública, pero desde la demanda social, se debe considerar en la incidencia inicial para que la autoridad incluya el tema en su quehacer, se debe ampliar esta definición en relación a los actores, como sigue: “...*Una política pública está conformada por actividades orientadas hacia la solución de problemas públicos, en la que intervienen actores políticos con interacciones estructuradas y que evolucionan a lo largo del tiempo...*”(Lemieux, 1995, p.7).

En relación con lo anterior, para lograr la incidencia política de cualquier problemática de relevancia pública, se establecen un conjunto de actividades y acciones ejecutadas por sujetos individuales en instancias colectivas, es decir un Actor.

“...Es aquella entidad que dispone de los medios para decidir y actuar conforme a sus decisiones, cuyas características son cualitativamente distintas a la de la suma de las decisiones de los individuos que lo integran y a la cual se le puede atribuir responsabilidad por los resultados de sus acciones...”(García, 2007, p.6)

Continuando con la línea teórica para abordar el análisis, ya identificado lo que es la política pública enmarcada, en un conjunto de acciones colectivas, en donde participan una serie de actores con nivel de incidencia efectiva, desde lo que es la institucionalidad de gobierno, como todos aquellos actores de la sociedad civil; entendiendo, de lo anterior, en donde ya los actores logran instalar el problema, no solo de un momento mediático desde la movilización, sino también en la esfera de gobierno, este último cuando contempla la problemática como un asunto público de importancia, decide su inclusión en la agenda, la cual consiste en lo siguiente: *“... El termino agenda se utiliza para indicar el conjunto de problemas percibidos que necesitan un debate público, o incluso la intervención (activa) de las autoridades públicas legítimas...” (Roth, 2002, p.57)*

Agenda en la cual, en relación al autor, hace una diferencia practica de las problemáticas que va asumiendo el decisor político, con respecto a las prioridades de acciones en la agenda pública, las cuales serían:

“...Agenda institucional correspondería a los temas que regresan periódicamente, de manera previsible, en la agenda pública... la agenda coyuntural hace referencia a temas que surgen en un momento dado y bajo una modalidad o proceso específico para el cual las autoridades públicas no necesariamente estaban preparadas...” (Roth, 2002, p.58)

Las menciones recién descritas, hace referencia a lo aproximado, con respecto a la participación de actores en la generación de respuesta desde lo público, siendo estos actores las propias instituciones de gobierno, como también de la sociedad organizada, quienes, a través de sus acciones buscan ir incluyendo problemáticas de distinta índole social, y en la medida que estas tengan incidencia, se conviertan en acciones programáticas por parte del gobierno y la autoridad pública.

Para la pertinencia de la investigación, entendiendo que se persigue la descripción de una política local, y su composición, de manera sistemática, es abordar esa descripción desde la evaluación de la política. Ya habiendo definido la composición efectiva del concepto, para dar un sentido operacional, se nos hace necesario de forma más específica, caracterizar teóricamente que se entiende por Evaluación, y los alcances de esta, fijando lo siguiente:

“...Desde una perspectiva política, el tema clave será la capacidad de control sobre el desarrollo y balance final de un programa de actuación de los poderes públicos. Ello tiene consecuencias en el terreno práctico al obligar, por ejemplo, a explicitar los criterios que se siguen para la inclusión o no de determinados individuos o grupos en un cierto programa, o en la constante posibilidad que se deja abierta para examinar todos y cada uno de los eslabones administrativos que componen el programa...” (Subirats, 1989, p.143)

De manera metodológica, el autor citado propone un modelo de evaluación, que se nos hace pertinente su definición, para su posterior aplicabilidad, el cual se describe a continuación:

“...Evaluación de balance o conclusiva: El objeto de este tipo de evaluación es el de recoger información sobre los resultados finales del programa y facilitar así un juicio de valor global sobre el mismo. La evaluación ha de proporcionar una base de comparación que permita objetivizar en la medida de lo posible ese juicio de valor,

sea a través de la comparación con los resultados de un programa alternativo con objetivos similares, sea mediante la comparación con sectores o zonas no incluidos en el proceso de aplicación del mismo. Lógicamente también deberá tomarse como veremos el contraste los resultados obtenidos y los objetivos de partida del mismo...” (Subirats, 1989, p.146)

Por ende, la política pública, desde su concepción, es un medio desde el gobierno y/o la autoridad pública ante las necesidades y/o requerimientos de la población, los grupos de presión o la sociedad organizada, para la satisfacción o solución de los problemas que correspondan al ámbito de lo público. Las cuales se ejecutan por las entidades públicas mediante un marco legal y procesos definidos que son propios de la gestión de lo público.

Por ende, una Política Pública, es la respuesta efectiva por parte de la autoridad pública, ante problemáticas que afectan a lo político, y que son intencionadas por actores políticos institucionales y de la sociedad organizada, permitiendo que la problemática social, se convierta en problema político, modificando no solo las acciones del gobierno sino también la gestión de lo público en sus distintas escalas, tales como, nacionales, regionales o locales.

Gestión Política Municipal

Antes de adentrarnos a lo que se pueda entender, por gestión política municipal, es pertinente hacer mención, en que las políticas públicas, definidas anteriormente, como acciones políticas e institucionales orientadas a la solución de problemas públicos, que serían las demandas y necesidades de la población, y, por lo tanto, estas cumplen su objeto mediante la gestión propia de estas acciones, debe haber un proceso que sea conducente a la consolidación de la política, en donde este proceso puede y debe estar sustentado en los distintos aspectos o factores que influyen en la acción pública, que desde esta posición son criterios técnicos y políticos que se deben tener en consideración.

En palabras de Mauricio Olavarría:

"El proceso político es preferentemente dominado por quienes desempeñan roles activos en las redes de poder e influencia en las decisiones del gobierno. Este proceso se caracteriza por la confrontación y articulación de intereses y como tal, en él se da la apertura de la ventana de oportunidad que da la posibilidad política para discutir un cierto problema e implementar una solución".
(Olavarría, 2012, p.58).

En la experiencia chilena, con respecto a la reflexión sobre como los problemas públicos tienen como solución una política y/o un programa público, configurando un proceso político complejo. se remonta a los años 90 del S. XX donde los gobiernos de la Concertación vieron en el aparato público un conjunto de atrasos y obstrucciones burocráticas, en desmedro de una eficaz y eficiente acción pública y por añadidura una gestión deplorable para los desafíos que Chile tenía como un Estado que estaba transitando hacia la democracia, en donde la dictadura había generado grandes transformaciones administrativas y políticas, pero con un aparato burocrático que no fue preparado para esos cambios como tampoco para los nuevos desafíos democráticos.

Estas nuevas orientaciones en términos de gestión, arroja sus primeros antecedentes en el Plan de mejoramiento de gestión pública, impulsado desde el gobierno del Presidente Eduardo Frei Ruiz Tagle (1994-2000), pero ya desde el Presidente Patricio Aylwin se evidenciaban problemas en relación a los servicios públicos, en donde los promotores fueron directivos y Ministros de Estado que empezaban a dar impresiones diagnósticas sobre esta situación, las modificaciones y el mejoramiento de gestión apuntó en lo siguiente:

“En lo formal el plan se estructuró en torno a seis grandes líneas de acción: gestión estratégica, transparencia y probidad de la gestión pública, calidad del servicio y participación ciudadana, recursos humanos, institucionalidad del Estado y comunicaciones...esta opción se veía reforzada, además, por que la estrategia de las micro reformas administrativas lograban avances. Hacia fines de 1997 la DIPRES había impulsado procesos de mejoras en la gestión en 70 servicios públicos y había avanzado en la construcción de 300 indicadores” (Olavarría, 2012, p.66).

Ante la experiencia en el mejoramiento de la gestión en menos de 7 años de tránsito a la democracia, los distintos gobiernos habían logrado cambios sustanciales en la eficacia, la eficiencia y en la gestión de los servicios públicos, que en una primera instancia fue asimilar las modificaciones en los servicios en donde la atención al usuario era una cuestión sensible por los tiempos de espera y de respuesta efectiva, que son Registro Civil e Identificación, Fondo Nacional de Salud e Instituto de Normalización Previsional INP ahora IPS.

Continuando con Olavarría, en tanto la descripción de lo que significa el mejoramiento de gestión, gestión pública es:

“Donde los esfuerzos de intervención se relacionan directamente con los actores clave que implementan las estrategias de gobierno y que son los que determinan, en gran medida, las posibilidades de éxito a nivel organizacional e interorganizacional. Se refieren principalmente a la implementación de técnicas y herramientas que

faciliten la gestión de las organizaciones públicas, la visión respecto de la modernización que tengan los gestores públicos de manera de mejorar las condiciones de entrega de bienes y servicios públicos” (Olavarría, 2012, p.27)

Aquí el autor hace referencia a los actores institucionales que influyen y determinan el quehacer en la gestión y en la ejecución de los programas públicos, las elites tecnocráticas y cómo éstas desde la gestión desarrollan las acciones en el mejoramiento de los programas públicos, dentro de una institucionalidad democrática.

Vamos a entender, por Gestión Municipal, todas aquellas acciones políticas planificadas y ejecutadas por parte del gobierno local, desde una política diseñada e implementada, para el bienestar social de la comuna. Desde esto, se hace necesario establecer que es Gestión Política: *“La parte de la gestión estratégica orientada al entorno político, para obtener del mismo reconocimiento, apoyo, legitimidad y mandatos políticos consistentes” (Arnolleteo, 2010, p.73)*

Lo citado hace referencia, a todas las acciones que ejecute la autoridad política que persigan no solo la convivencia y el bienestar social de la comunidad, sino que esas acciones conduzcan a generar apoyo y vínculos por parte de la comunidad a la institución y sus autoridades. Para lo cual, el autor citado, señala para una gestión óptima, un conjunto de procesos que se deben abordar para alcanzar la buena gestión son:

“La promoción emprendedora, que trata de formar una coalición política que apoye una opción predeterminada y pueda neutralizar a la oposición; Gestión del desarrollo de una política, decisión que lleve a una política de calidad; La negociación, que es obtener el apoyo de otros mediante un acuerdo que concilie los distintos intereses, visiones y contextos; La deliberación pública, el aprendizaje social y el liderazgo, se trata de usar el poder del gobierno, no para tomar decisiones sino para crear un entorno en que los ciudadanos puedan participar en el tratamiento de los

problemas que los afectan ideando sus propias soluciones; y el Marketing público, o comunicación estratégica, trata de impulsar ciertas políticas mediante una comunicación comprensibles para conseguir apoyo y colaboración” (Arnolleteo, 2010, p.73)

Este proceder, en función de su descripción, hace referencia a como la institución, en este caso una municipalidad, desde su marco normativo, diseña e implementa políticas, las cuales deben ser ejecutadas, considerando los vínculos necesarios, dentro de la convivencia democrática, con la comunidad; haciendo que esta sea participe no solo en la demanda ante problemáticas instaladas, sino que desde su contexto en comunión con la autoridad consoliden resolución de los temas de la comunidad.

Ahora bien, lo establecido anteriormente, en lo que respecta a las políticas públicas y la gestión de estas en la institucionalidad, responde a los criterios exigibles a cualquier repartición de gobierno. Sin embargo, en lo que compete a esta investigación, es propio hacer la relación de lo que significa una municipalidad a la hora de hacer efectiva la gestión desde los criterios de políticas públicas.

Siendo así, las municipalidades o gobierno de local, como institución pública con un territorio asignado, son los mandatados en la localidad para que dentro del ejercicio de sus funciones, sean los gestores del territorio en lo que concierne a las problemáticas y/o necesidades de los vecinos.

“El municipio, en tanto representante local de la institucionalidad pública, cumple una importante y compleja labor en el área de desarrollo social. En este sentido, el objetivo final de la acción social municipal coincide con los de la política nacional en la materia: Erradicar la pobreza y apoyar a los grupos vulnerables de la comuna en la solución de sus problemas urgentes” (González, 2003, p.23)

Entonces, la clave en el ámbito municipal, constituye un espacio donde no solo se puedan diseñar programas, sino también el lugar donde se ejecutan un conjunto de políticas que en su mayoría son del gobierno central; que van en beneficio directo de la población para solventar las necesidades de estos, con la racionalidad legal y económica que sea pertinente.

Por tanto, aquí para que las políticas públicas, ya sean programas de gobierno central o local, cumplan con las expectativas de quienes serán los receptores de estas y que de alguna manera persigan le mejoramiento de sus condiciones de vida, resulta clave la gestión política para la materialización de estas acciones públicas.

En palabras de Olavarría:

“La gestión política se refiere al conjunto de esfuerzos que desarrolla el administrador público para orientar y conducir a todos los involucrados al cumplimiento del mandato político. De este modo, entonces, la finalidad de la gestión política es generar fuentes de apoyo y legitimidad a la gestión de la organización pública” (Olavarría, 2007, p.47)

Siguiendo, con lo anterior, al momento del ejercicio de la gestión política, lo que debe intentar de conseguir la institución para legitimarse, es la generación de valor público con su gestión:

“La idea de valor publico apunta al resultado de la acción del Estado que concluye en la satisfacción de aspiraciones ciudadanas, no resuelta a través de las transacciones de mercado” (Olavarría, 2007, p.45)

Ambas versiones responden a cómo se hacen efectivas las acciones hacia la comunidad, pero de otra manera, dentro de las instituciones, hay conjunto de actividades y procedimientos que se efectúan desde lo administrativo y organizacional, que permiten que las decisiones de la autoridad se ejecuten para

que el impacto en la población apunte a absorber sus demandas y dar los cauces de solución, claramente desde la ley y las condiciones políticas que predominan en el contexto.

Sin embargo, se desprende ambas aseveraciones, que la gestión de lo público va orientado a las soluciones de problemas de la población dentro de la convivencia democrática, no obstante, la primera asume las cuestiones desde la autoridad y la burocracia, y la segunda desde la institución y su rol. En la mención de Olavarría, responde a que la actividad pública se remite o se reafirma en tanto existe un contexto de una sociedad de mercado, no logre satisfacer las necesidades de una parte importante de la población.

Dentro de este contexto, es donde el mercado no satisface, la necesidad de accionar público, en tanto los problemas de la población que son vistos por la institucionalidad, son o pueden ser muy sensibles en el desarrollo de las personas. Es aquí donde se reafirma idea de la generación del valor de lo público, para estos todas las partes involucradas deben funcionar de manera sistémica para la obtención de resultados, y aquí la clave es la gestión de estos, ya que es el mandato que dispone la sociedad.

“Para implementar el mandato y crear valor y demostrar la creación de valor público- el administrador debe interactuar y dialogar con los actores relevantes de la red que surge alrededor de la política pública” (Olavarría, 2007, p.49)

Es decir, para que la generación de valor público haga efecto en la satisfacción de los conflictos, la burocracia y su gestión son determinantes a la hora no solo del diseño de programas o acciones en el gobierno central o nacional, sino también su vinculación directa con los actores, desde organizaciones comunitarias, juntas de vecinos, asociaciones empresariales; con el objetivo de dar cauce por medio de la gestión.

Arnoletto, hace mención en esto último, en las cuestiones referentes a lo administrativo, ya que lo conceptualiza como Gestión Operativa, la cual consiste en:

“La gestión, del directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. Involucra los cambios de estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección del personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso” (Arnoletto, 2010, p.80)

En función de lo plasmado por Gestión, apunta a la generación de Valor en Público, un valor agregado en la ejecución de políticas, hacia el mejoramiento de la gestión desde la eficacia y la eficiencia, vinculando a la comunidad en la toma de decisiones, para la satisfacción de sus necesidades y conflictos; no obstante no podemos olvidar, que la autoridad debe equilibrar entre el principio jurídico, que es apearse a la ley y la interacción racional de la autoridad y los organismos con la población. Persiguiendo de manera conjunta el bienestar social.

A modo de cierre, el neo institucionalismo, como enfoque, permite determinar las pautas de interacción desde el Estado y sus instituciones, generando vínculos y flujos de acción con las instituciones que se originan desde los grupos intermedios y de la sociedad organizada; sumado a eso, como institución pública se vincula con la población en general bajo sus distintos contextos y escalas geográficas (nacionales, regionales y locales), y las situaciones que esta padece en su cotidianidad. En lo concreto esto se ve observado, en términos nacionales, con la elecciones de autoridades y legisladores, Presidente y Congreso Nacional, como en lo regional a los Consejeros Regionales y muy pronto Gobernadores; y en lo que nos respecta, la administración local, el Alcalde y el Concejo municipal, desde la institución, y desde lo comunitario y su vinculación

con las Juntas de Vecinos, Organizaciones Funcionales o los Consejos de la Sociedad Civil.⁸

Lo que se describe, son las distintas relaciones de poder que se dan dentro del marco de la democracia representativa desde las distintas escalas, que desde lo local contempla interacciones directas con la comunidad. Entonces cuando hablamos de política, no solo es la lucha por el poder dentro del estado derecho, sino también, hacer de esa lucha democrática bajo requerimientos programáticos que acojan las necesidades de la sociedad en aspectos sectoriales de esta.

“Politics y policies, y usan la primera expresión para referirse a la política entendida como construcción del consenso y lucha por el poder, mientras la segunda se utiliza para denominar las actividades gubernamentales más concretas en campos específicos” (Caminal, 2015, p.464).

Hacer esta diferencia, permite esclarecer los ámbitos de acción de la política, y desde qué prismas se pueden estudiar, la lucha por el poder tiene consecuencias, acciones institucionales que se traducen en políticas públicas. *“La coincidencia se produce al señalar todas las definiciones⁹ la necesidad de la presencia de una autoridad gubernamental para que podamos afirmar que estamos frente de una política pública” (Caminal, 2015, p.464)*

Por tanto, el estudio de las políticas públicas para la ciencia política es fundamental para entender los distintos comportamientos políticos de las autoridades como personas públicas y las instituciones como organizaciones que administran lo público.

“El estudio de las políticas públicas le permitió a la ciencia política conocer el Estado y su poder público... le ha

⁸ Constitución de la República de Chile / Ley N° 18.695

⁹ Hace referencia a las distintas definiciones de política pública

permitido a la ciencia política analizar de manera empírica la actuación del poder, el ejercicio de la autoridad y la forma como se toman las decisiones públicas, al igual que sus efectos” (Valencia, 2008, p.110)

En este sentido, la necesidad de la disciplina de contar con las políticas públicas en su matriz de análisis es determinar desde lo administrativo y organizacional de las instituciones públicas cómo funciona el poder, cómo se representa la gobernabilidad y las características de las decisiones políticas para su ejecución en la administración.

Esto hace la diferencia con la existencia de la autoridad, la cual convierte las iniciativas de la sociedad y sus organizaciones, en una política o acción pública, por tanto, se hace relevante su estudio como la representación empírica de la acción política y los influjos de poder existentes para su ejecución, la política pública, *“Su existencia debe ser puesta de relieve como fruto de la investigación en el plano empírico mediante la identificación de sus elementos constitutivos, sean estos declaraciones de intenciones, programas. Decisiones a cargo de uno o varios actores públicos. Resultados y consecuencias” (Caminal, 2015, p.464)*

Esta vinculación entre institución y política, que se idea desde el modelo del institucionalismo, tiene como consecuencia lógica, desde un ámbito operacional dar inicio con el diseño e implementación de la política pública, que es la respuesta efectiva desde la autoridad y su organización hacia las personas y los grupos intermedios, a las demandas que estos puedan materializar.

Ya en el plano propio de la operación de la política, ya sea está a escala nacional o local, la ejecución de esta política, se debe servir de una visión estratégica para la obtención de los objetivos, considerando la norma y el uso responsable de los recursos públicos para generar valor público con la comunidad. La gestión política, que es como el decidor político establece los vasos comunicantes con la población y sus organizaciones, para generar legitimidad necesaria para su accionar. En correlato directo, esta gestión depende de la burocracia para la ejecución las acciones y procedimientos, Gestión Operativa, que es como la

organización y su administración gestiona desde la ley, los recursos y lo técnico, para que la autoridad pueda dar respuesta a la población.

Esta relación, existente entre el enfoque neo institucional, las políticas públicas y la gestión política, se caracteriza en la sistematización del poder desde sus concepciones normativas, ideales, se traducen en una realidad, la cual tiene efectos, generando apoyos y rechazos, por tanto, medir esa relación entre sus actores que intervienen en la gestión abre la necesidad de evaluar. Esta evaluación tendrá relación con la disciplina siempre que, desde mirada neo institucional, como programa público, como política local, permite por medio de la satisfacción de necesidades vía subsidios, contribuir a la gobernabilidad en la administración municipal y que esta responda a la contribución de valor público.

CAPÍTULO 3: EVALUACIÓN POLÍTICA, EFICACIA Y EFICIENCIA

Evaluación política

La evaluación de una política pública tiene como objeto, *“producir información que tenga alguna relevancia con la toma de decisiones política-administrativa, información útil que permita resolver problemas concretos”*(Ballart 1992, citado en Bonnefoy 2005), es decir, su finalidad es poder contribuir al mejoramiento tanto en el proceso administrativo, como además mejorar la toma de decisiones por parte de las autoridades pertinentes, lo que en la práctica, no solo significa una corrección de la política pública, sino también se traduce en un bienestar en la población, ya sea en un ámbito local, regional o nacional.

La evaluación está orientada hacia las pesquisas que pueda hacer una organización, respecto de las distintas condiciones de un programa, en el que se determina el nivel de impacto o cumplimiento de éste, respecto de los fines establecidos en su diseño, a su vez, se establece que el ejercicio de evaluar, dota de información a la autoridad o los directivos de cualquier organización para la toma de decisiones políticas, ya sea de índole económico, social y/o administrativo.

“La evaluación de programas se presentaba más circunscrita a un enfoque retrospectivo para mirar al pasado, facilitar vías de acción de futuro... la evaluación como método de investigación sistemática sobre la configuración de un programa o política determinada, y sobre su implementación y efectividad...” (Subirats, 1989, p.139)

Otra forma de abordar el concepto se desprende, cuál sería el objeto de evaluar, es decir a qué va dirigido, que en relación a lo que indica la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico es una:

“Apreciación sistemática y objetiva de un proyecto, programa o política en su curso concluido, de su diseño, su puesta en práctica y sus resultados. El objetivo es determinar la pertinencia y el logro de los objetivos, así como la eficiencia, la eficacia, el impacto y la sostenibilidad del desarrollo.” (Gobierno Vasco, 2012, p.7)

Sobre la base de las consideraciones anteriores, la evaluación de algún organismo o programa, se puede llevar a cabo en distintos periodos del desarrollo de este, eventualmente para saber con seguridad y precisión la continuidad, reestructuración y/o término de la ejecución del programa, con la información que esté disponible.

Esta necesidad de evaluación, se instala como tal, en tanto, todo diseño de política y/o programa, es una estimación, un conjunto ideal, que va dirigido a resolver un problema público ya observado por la autoridad y/o instalado por la ciudadanía organizada. *“Las políticas públicas son intervenciones del Estado implementadas mediante organismos públicos que buscan la creación de valor público” (Olavarría, 2007, p.40)*

En este sentido, la generación de valor público, es el resultado final de la acción de la política pública, por tanto, para a lo menos inferir esta situación, se refuerza la idea en cualquier organización, la importancia de llevar a cabo la evaluación en el desarrollo de lo público.

Sin embargo, en el desarrollo de cualquier política o programa, en virtud del valor público, tanto en su implementación, ejecución y/o impacto social, los resultados son inciertos, independiente de la intención que persiga el programa o las expectativas esperadas en su implementación. Por consiguiente, toda institución o autoridad, para poder mitigar esta incertidumbre, desarrolla la evaluación como método.

Este método, no responde necesariamente a una investigación social, en donde se aborda un fenómeno en particular o parte de la realidad; La evaluación debe distinguirse de la investigación, ya que esta consiste en la aplicación de una serie

de técnicas de las ciencias sociales o es un hecho en sí mismo, entendiendo que no es sólo una forma de recolección de datos dirigidos a establecer metas o cumplimientos, que claramente es necesario, pero no olvidando que los programas públicos, que son una respuesta política efectiva a conflictos y necesidades, la dimensión social de estos es importante a la hora de relacionar eficacia, eficiencia y economicidad, desde una mirada empresarial, como estamos hablando de soluciones para la sociedad o parte de ella, se debe saber relacionar ambas miradas que se plasman en lo siguiente.

“El preguntarse sobre la eficacia de una determinada política implica en buena parte preguntarse sobre la implementación de la misma, es decir, preguntarse sobre el nivel de racionalidad de su organización interna, sobre el grado de predictibilidad de la actuación del personal implicado, sobre las pautas de dirección seguidas y la claridad en los niveles de responsabilidad, sobre el nivel de respuesta o reacción que la aplicación de la política genera en la misma organización o sobre la adecuación de los recursos destinados...”(Subirats, 1989, p.140)

La mención anterior, responde en buena medida a una mirada gerencial, dado que esta mirada busca la satisfacción de los criterios expuestos, respecto al cumplimiento del objetivo del programa (eficacia), el buen uso de los recursos que estén asignados y disponibles, como también obtener el mayor resultado con el menor uso de recursos (Eficiencia y economicidad). Que cuando hablamos de los problemas públicos que se resuelven con recursos públicos, los parámetros indicados son pertinentes a la hora de evaluar, entendiendo lo sensible para todos los ámbitos políticos y sociales el tema del mal uso del erario público, como también dentro de la administración el cumplimiento de la gestión pública, ya que los afectos de esta se traducen en la población.

Dentro de la necesidad de evaluar, la actuación de los programas públicos, que deben estar contenidos, en ocasiones o en algunos contextos políticos y sociales, donde existen otras sensibilidades que abordar, como los programas sociales, que en un caso hipotético, pueda no ser muy eficaz pero si tiene

impacto social a la población objetivo que va dirigido, circunstancia que no es prevista de manera gerencial, pero si es un criterio de mucho valor a la hora de evaluar proceso o resultado del programa. Es aquí donde debe acompañar a la mirada gerencial de un criterio político, para encausar la evaluación del programa,

“Desde una perspectiva política puede considerarse que determinada política ha tenido éxito, independientemente de otros baremos, si ha conseguido aumentar los niveles de representación de los sectores afectados en el proceso de elaboración y decisión de las políticas públicas” (Subirats, 1989, p.142)

Esta dualidad, plasmada aquí, son dos versiones ante un mismo problema, la evaluación del programa, el cual debe adecuarse criterios de gestión, conteniendo las dimensiones sociales, pero que también, dentro de la misma perspectiva política, hay un ámbito que engloba el contexto de cualquier actuación pública, la ley, es decir,

“Desde una perspectiva jurídica la evaluación de un programa de actuación de los poderes públicos se basa en criterios como la igualdad formal de los ciudadanos en su acceso al programa, el respeto del principio de legalidad, la pureza del procedimiento administrativo seguido o el respeto de los derechos de aquellos individuos o colectivos afectados o relacionados con el programa...” (Subirats, 1989, p.143)

En términos políticos, la evaluación debe apuntar a la resolución o mitigación de la problemática social que tiene como objeto abordar, que este impacto se vea dentro del colectivo, que a su vez se ajuste a derecho, que cumpla con las normas legales tanto en las cuentas, los usuarios, como los procedimientos públicos. Y claramente teniendo en cuenta lo anterior, que prime el buen uso de los recursos públicos, que sea este eficaz y eficiente.

Las perspectivas no son ni exclusivas ni excluyentes, sino más bien complementarias al momento de ejecutar la evaluación ideada, tratando de dar respuesta general y particular a la vez de todas las actividades y dinámicas que se dan en la implementación y ejecución de los programas públicos.

Los modelos de evaluación apuntan de manera efectiva a sistematizar toda la información que se puede desprender de las actividades del programa. Los cuales pueden o deben estar encuadrados en función de las fases de todo proyecto o programa, desde su diseño, implementación o impacto en la comunidad.

El punto anterior, engloba el objeto de la evaluación en términos generales, sin embargo, se debe hacer mención que dentro de éstas, podemos encontrar distintas dimensiones o criterios que nos conduzcan a tipos de evaluación política la cual puede estar condicionada al criterio del evaluador y lo que se busque conseguir, tal como la continuación o modificación de la política y/o programa, la creación de una nueva política y la implementación de esta, o un mero control administrativo de la política o programa en cuestión.

Los énfasis que puedan existir al momento de evaluar, Subirats, los describe de la siguiente manera:

“En el caso de la formulación de nuevas políticas se requerirá poner el acento en la información relativa al problema que pretendía resolver o reconducir el programa evaluado, cual es su dimensión, como ha ido cambiando y que perspectivas presenta...en el caso que se concentre en la fase de implementación, el tipo de información que se precisa es distinto. En este caso será importante conocer cómo se ha producido la implementación, es decir, cual es el grado de operatividad del programa, las diferencias de aplicación que se hayan podido producir en distintos momentos y lugares, la reacción de los actores implicados, que errores o abusos se han producido... también será importante, en este sentido, conocer como ha funcionado la gestión o dirección del

programa, tanto los recursos humanos como la distribución de los recursos.” (Subirats. 1989, p.144-5)

De lo citado anteriormente, existe una diferencia muy marcada en los intereses, no obstante ambos ámbitos son complementarios a la hora de generar conclusiones sobre el programa en cuestión, además la referencia que se hace no solo al contexto propio de actuación del programa y hacia quienes va dirigido, sino también la temporalidad como criterio para establecer el modo o tipo de evaluación, desde su diseño, implementación y resultado; para los efectos de esta investigación se toma como referencia a la Guía de Evaluación de Política del Gobierno Vasco:

Para esto, las fases a observar, en términos amplios serían una evaluación ex ante, en donde se ven las condiciones previas a la implementación; transitando desde el público objetivo, zona de desarrollo, como también asuntos presupuestarios y administrativos.

Lo que sigue, es la evaluación de proceso, que es la observación de las iniciativas en el periodo de implementación, se visualiza el cumplimiento de las etapas, la ejecución presupuestaria y el desarrollo tanto en la población objetivo como en la zona de ejecución. La última forma, en términos de momentos de evaluación es la Ex Post, la cual se materializa en momento de término del periodo definido para la ejecución del programa, con todas sus fases finalizadas, momento en que se contemplan los criterios anteriormente señalados, de manera más completa e integral (*Gobierno Vasco, 2012, p.18*).

Ya al momento de hacer efectiva la evaluación, coexisten varios factores que influyen de manera positiva o negativa en la misma evaluación. Principalmente, los ejes enfrentados a esta influencia, son la misma organización que contiene al programa (quien diseña y/o implementa), la autoridad o decisor público (poder – intereses) y la comunidad (beneficiarios del programa).

Resulta oportuno señalar, que cualquiera sea el tipo de evaluación de una política pública, ésta tiene como objeto, la producción de información de importancia

para para la autoridad y que facilite la resolución de problemas públicos, es decir: *“Su finalidad es poder contribuir al mejoramiento tanto en el proceso administrativo, como además mejorar la toma de decisiones por parte de las autoridades pertinentes, lo que en el fondo no solo significa una corrección y/o una mejor gestión “ya que la evaluación no es un fin en sí mismo” (Gobierno Vasco, 2012, p.10), sino un bienestar en la población, ya sea en un ámbito local, regional o nacional.*

En virtud de lo anterior, para el desarrollo de una evaluación, es preciso tener claridad del objetivo de esta misma, en este sentido, según la guía del gobierno vasco podemos distinguir 5 grandes bloques: “de planificación, de rendición de cuentas, de conocimiento, de desarrollo o aplicación” cada una con distintas características que apuntan a intereses de distintos actores relevantes del proceso evaluativo entre los cuales podemos identificar a su vez:

“a) promotores: aquellos que financian la evaluación, b) gestores aquellos que velan por que la evaluación se realice de manera correcta, c) equipo de evaluación aquel que desarrolla el trabajo de campo, d) informantes claves: los cuales pueden ser personas y/o instituciones y e) destinatarios: los cuales pueden ser beneficiarios o partes interesadas en evaluar” (Gobierno Vasco, 2012, p.13).

Sumando todo esto al momento de evaluación siendo estas: *“ex ante que es previa a la implementación de la acción gubernamental, evaluación de procesos: que se realiza durante el ejercicio de la acción gubernamental y ex post: que realiza una vez terminada la acción gubernamental o la gestión de un determinado periodo” (Gobierno Vasco, 2012, p.15).* La presente investigación será ex post, ya que analizaremos dos años de la implementación de la política pública (2017-2018) y buscaremos determinar su impacto y resultados directos de su implementación.

En relación a las categorías eficiencia y eficacia en la gestión de lo público.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, entenderemos por evaluación de política, un proceso de recolección de antecedentes derivados de la gestión y administración de lo público, con el objetivo de establecer información que permita a los organismos públicos mejorar el rendimiento de los programas que la gestión de lo público ejecuta.

Hecha la observación anterior, resulta necesaria la conformación de una evaluación que contenga las categorías de eficacia y eficiencia, como correlato e indicador directo del actuar de la autoridad, en los organismos y programas que dirige, persiguiendo el control político y administrativo, para el mejoramiento de los programas públicos dirigidos a la ciudadanía, quienes son los destinatarios directos de la actividad pública. Que desde sus conflictos y necesidades, son los que miden las actividades de los organismos, desde la satisfacción efectiva de sus problemáticas sociales y económicas, o la nula intervención pública antes sus problemáticas, generando apoyos o rechazos, poniendo en cuestión el valor de lo público, en sus distintas escalas de competencia, sea esta nacional regional o local.

Eficiencia y Eficacia

En las definiciones anteriores, se persigue establecer la descripción teórica de lo que respecta acción pública desde ámbito local, para la resolución de los problemas de la población. Pasando a establecer la necesidad de evaluación de este accionar institucional, la evaluación política.

La evaluación política, que ya ha sido expuesta anteriormente, implica generar información y análisis sistemático de las instituciones públicas, tanto en su composición y fines, como quienes las dirigen, las políticas que estos asumen, como también si estas impactan en la población.

Para determinar lo anterior, se decidió para esta investigación, puntualizar nuestra evaluación en los conceptos de eficiencia y eficacia:

Vamos a entender por Eficacia:

“El concepto de Eficacia se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados, en qué medida la institución como un todo, o un área específica de ésta, está cumpliendo con sus objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ellos” (Bonney, 2005, p.32)

En este orden de ideas, podemos establecer que la eficacia dicta una relación directa al cumplimiento de los objetivos planteados en cualquier institución, política, programa y/o proyecto, y que a su vez, desde este concepto, podemos definir el grado de consolidación de estos objetivos. Es decir, un programa es eficaz si logra los objetivos para lo que fue diseñada, una organización eficaz cumple a cabalidad la misión que da su razón de ser; el centro de este concepto va en el objetivo:

“Para lograr total claridad sobre la eficacia, hace falta precisar lo que constituye un objetivo. Particularmente, necesitamos estipular que un objetivo bien definido explicita lo que se busca generar, incluyendo la calidad de lo que se propone. Asimismo, un objetivo debe delimitar el tiempo en que se espera generar un determinado efecto o producto” (Mokate, 2000, p.2)

Lo anterior instala que cualquier iniciativa resulta eficaz en tanto cúmplase sus objetivos esperados, estos vistos en la cobertura:

“La cobertura es la expresión numérica del grado en que las actividades que realiza, o los servicios que ofrece, una institución pública son capaces de cubrir o satisfacer la demanda total que por ellos existe” (Mokate, 2000, p.32)

Sumado a lo anterior es la focalización:

“Este concepto se relaciona con el nivel de precisión con que las prestaciones y servicios están llegando a la población objetivo previamente establecida” (Mokate, 2000, p.32)

En este mismo orden y dirección, el caso del programa a evaluar en la presente investigación, Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE de la I. Municipalidad de Santiago, es toda aquella población en condición de pobreza o necesidad manifiesta (I. Municipalidad de Santiago, 2017) que acuda a la institución municipal para la asignación de un subsidio económico y que califique para tal caso. En síntesis el número de beneficiarios versus el universo de beneficiarios.

Por tanto, para los objetivos de nuestra investigación y evaluación. Entenderemos por eficacia la cantidad subsidios entregados por el FASE en un año

Vamos a entender por Eficiencia:

“El concepto de Eficiencia describe la relación entre dos magnitudes físicas; la producción física de un bien o un servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto. La eficiencia puede ser conceptualizada como producir la mayor cantidad de servicios o prestaciones posible dado el nivel de recursos de los que dispone, o bien, alcanzar un nivel determinado de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible” (Mokate 2000, 34)

Esto es indicativo de la relación entre el costo promedio de los beneficios entregados y su distribución entre los usuarios beneficiados, como también el costo total del programa y el alcance total de los beneficiarios del programa.

De este modo, y para efectos de la presente investigación, entenderemos por eficiencia, la relación que existe en el presupuesto anual del FASE y los recursos efectivamente ejecutados en un año.

En virtud de lo expuesto, la evaluación de política que se ha plasmado en este capítulo, está orientada establecer la necesidad de evaluar en el ámbito público, no solo desde la oportunidad de obtener información del funcionamiento de un programa para la toma de decisiones de la autoridad y/o de los servicios. Sino que además considera los efectos del accionar público, quiénes son los usuarios del servicio, quiénes son los destinatarios de los programas, en tanto, la decisión de la autoridad, como el accionar institucional, en contraposición con las necesidades y problemáticas de la población, resulta una relación sistémica,

La relación mencionada, genera un diferencial, el cual se visualiza en la generación del valor de público, que es la acción efectiva de los apoyos o rechazos desde la ciudadanía organizada a la gestión política de los servicios y/o programas. Por tanto, para definir el impacto de estos, se hace necesario la evaluación, la que en esta investigación consta de dos conceptualizaciones operacionales que son eficacia y eficiencia, que nos brindarán la generación de indicadores para el modelo de evaluación a proponer.

Del mismo modo, es posible dar cuenta de la existencia de otros modelos de evaluación, incluso aquellos que son de uso común en la realidad chilena, tanto en organismos del gobierno central, como en las municipalidades. Dentro de estos, se pueden mencionar los Planes de Mejoramiento de Gestión.

“Evaluación de los Programas de Mejoramiento de la Gestión: corresponde al proceso que tiene por objeto determinar el grado de cumplimiento global de los objetivos de gestión comprometidos en los Programas de Mejoramiento de la Gestión -en base a una validación técnica de expertos externos- y el porcentaje de incentivo que corresponderá recibir a cada uno de los funcionarios

*de los respectivos servicios” (Reglamento N° 1.232
Ministerio de Hacienda, 2017, Art.3 letra c).*

Como podemos observar, los planes de mejoramiento de gestión y las evaluaciones de estos, solo evalúan y supervisan aspectos relacionados con el funcionamiento administrativo de los servicios y los cumplimientos orientados a las metas internas de los distintos organismos.

Desde una referencia externa y muy avalada tanto en nuestro país como en la región, se cuenta con modelos orientados al desempeño del sector público, como podemos ver en la siguiente cita:

*“En el caso de la evaluación de políticas y programas el objetivo claro de la evaluación es el perfeccionamiento de estos, en términos de maximización de eficacia y eficiencia desde el punto de vista de la economicidad de los medios utilizados en un contexto de escasos recursos”
(Bonney, 2005, p.14)*

Las aseveraciones expuestas, están orientadas al funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios, como el desempeño de la institución que presta servicios a la población, “prestador de servicios”, que es uno de sus fines, en lo estricto a temas de la administración del Estado. En rigor, para nuestra disciplina, al momento de evaluar, debemos considerar lo administrativo como las operaciones de una institución política, la que al mismo tiempo, genera interacciones con actores políticos dentro del contexto democrático.

Dentro de la legalidad vigente, en la Comuna se permiten mecanismos de participación de los vecinos: La ley Orgánica Constitucional de Municipales faculta a la Municipalidad a establecer los mecanismos de consulta a la población, mediante reglamento de la subsecretaría de desarrollo regional y administrativo SUBDERE, como también indica la conformación de los Consejos Comunales de la Sociedad Civil COSOC, los cuales están compuestos por delegados de las organizaciones vecinales y funcionales de la Comuna que

tienen por objeto, sesionar en conjunto para dar indicaciones sobre materias y presupuestos de la Comuna. (Ley 18.695 Art. 93 – 94).

Lo anterior, como mecanismo de relación con la comunidad para asuntos de la Comuna es pertinente y profundiza la participación democrática, sin embargo, en la citada ley también se indican, cómo los miembros de las comunidad pueden hacer efectos sus reclamos, premisa que también cuenta para los COSOC, en donde, bajo el procedimientos de reclamos, pueden desembocar en un proceso judicial (Ley 18.695 Art. 151). No obstante, estos medios de participación no son vinculantes, sin poder de decisión y solo consultivos.

Dado los antecedentes expuestos, vemos en la Guía de Evaluación del Gobierno Vasco, en sus objetivos, una mirada de interacción política entre institución y sociedad civil:

“El objeto de evaluación es la intervención pública aunque puede estar dirigida a diferentes aspectos de la política pública... la evaluación puede entender al conjunto de las fases del ciclo de las políticas públicas, o bien, puede elaborarse parcialmente sobre alguna de ellas. La evaluación de políticas públicas puede centrarse en políticas que atienden el total de un conjunto territorial, o bien, dirigirse a proyectos localizados, o incluso sobre los componentes de un programa” (Gobierno Vasco, 2012, p.7)

Este modelo, desde la mirada del funcionamiento institucional, que no dista de las menciones anteriores, con su enfoque pretende avanzar a un espacio político en donde se considera población y sus actividades. Esto se ve reflejado en su legislación, que como antecedente, reafirma la cita.

En relación a estos principios, la legalidad de Euskadi, permite desde las competencias de los municipios, las consultas populares (previa autorización del gobierno central), las cuales debe representar un interés de importancia para

comunidad de interés municipal¹⁰ Sumado a eso, también la comunidad tiene la opción como participación del gobierno local, a consultas sectoriales o territoriales, que son problemáticas específicas de parte de la comunidad y que solo participan los interesados dentro del municipio¹¹; como también la consulta ciudadana para la construcción de políticas públicas locales¹².

En lo que respecta a lo existente en materia local, *“La política de modernización de la gestión pública en Chile puede ser entendida como una reforma administrativa eficazista y eficientista, de tipo gerencial, en su etapa de formalización, y de servicio civil, en su etapa de instalación”* (Olavarria, 2012, p.226).

Desde la realidad enunciada, y desde los alcances de la disciplina en materia de políticas públicas, esta investigación está orientada en la evaluación de políticas públicas, desde los conceptos de eficacia y eficiencia, tomando como enfoque el tema institucional y como principio la gestión. Por tanto, este modelo permite la evaluación desde cuestiones de desempeño, pero considerando la generación de valor público, como impacto de las acciones políticas – institucionales.

¹⁰Ley 2/2016 de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi. Artículo 80. Consultas populares. 1. De conformidad con la legislación básica de régimen local, los alcaldes o alcaldesas, previo acuerdo por mayoría absoluta del pleno y autorización del Gobierno del Estado, podrán someter a consulta popular aquellos asuntos de la competencia propia municipal y de carácter local que sean de especial relevancia para los intereses de la comunidad vecinal, con excepción de los relativos a ámbitos vedados en la legislación básica de régimen local. Reglamentariamente se establecerán los procedimientos, requisitos y garantías, de acuerdo con lo establecido en esta ley.

¹¹Ley 2/2016 de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi. Artículo 81. Consultas sectoriales o de ámbito territorial limitado. 1. Los municipios podrán llevar a cabo consultas singulares que solo afecten a una parte de la ciudadanía, en función del tema sectorial a tratar o, en su caso, del ámbito territorial en el que las mismas se desplieguen. 2. Se entiende por consulta sectorial aquella que se despliega sobre una problemática concreta y que solo afecta a una parte de los ciudadanos o ciudadanas o a una parte de quienes sean residentes en el municipio.

¹²Ley 2/2016 de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi. Artículo 82. Consultas ciudadanas abiertas de carácter local sobre políticas públicas o decisiones públicas de especial relevancia. 1. Las entidades locales vascas podrán llevar a cabo consultas ciudadanas abiertas de carácter local sobre políticas o decisiones públicas.

CAPÍTULO 4: CARACTERÍSTICAS DEL FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL DE EMERGENCIA FASE

Generalidades institucionales del FASE

Una municipalidad es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, a la cual le corresponde la administración de una comuna o agrupación de comunas, y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna o agrupación de comunas. *(Ley 18.695, 2006, Art. 1).*

Está constituida por un alcalde y un concejo comunal electos directamente por un periodo de 4 años *(Ley 18.695, 2006, Art.2)*, renovable. La municipalidad es asesorada por un Consejo Comunal de organizaciones de la sociedad civil (COSOC), integrada por representantes de las actividades y organizaciones comunales importantes.

Además, la ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades establece en que toda administración local tendrá cinco unidades mínimas, entre las cuales se encuentra la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), relevando su importancia a nivel orgánico municipal *(Ley 18.695,2006, Art. 16)* Asimismo se establecen cuáles serían las funciones específicas de esta unidad, la que corresponde a esta investigación es: Asesorar a la Alcaldía y al Concejo Municipal en la formulación de los programas y proyectos necesarios para la promoción del desarrollo social y comunitario y prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias *(Ley 18.695,2006, Art. 22).*

Bajo los criterios señalados, es oportuno señalar, que el Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE, es un programa municipal, que por vía de subsidios económicos asigna recursos a vecinos de la Comuna, vulnerables o con alguna necesidad manifiesta, propio de su carácter social orientado a las necesidades

de la comunidad. Desde el contexto político comunal, el programa tiene como característica, no haber sufrido modificaciones en los cambios de administración, los cuales se suscitan, ya que la coalición vencedora en la Comuna, cuenta con sus propios criterios políticos para intervenir en la comuna, cuestión que no ha sucedido en este programa, el cual es dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario, en la Subdirección de Servicios Sociales.

Legalidad del Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE

Ahora bien, en relación al tema que nos atañe, la primera ley que rige este programa es la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades (Ley 18.695); que en su primer capítulo se especifican las funciones y atribuciones de las municipalidades, las cuales son ejercidas por el Alcalde en la Comuna; en donde en el Artículo 3 indica lo siguiente:

“Corresponderá a la Municipalidad en los ámbitos de su territorio, las siguientes funciones privativas: a) Elaborar el Plan de Desarrollo Comunal y armonizar con la planificación nacional y regional; c) la promoción del desarrollo comunitario” (Ley 18.695, 2006, Art. 3).

En este punto, ya menciona de manera directa unas de las responsabilidades públicas de una municipalidad, que es la planificación comunal, mediante el Plan de Desarrollo Comunal PLADECO¹³, el que persigue armonizar los intereses y necesidades de la comuna, tanto de sus habitantes, como de todos los sectores sociales y económicos que convivan dentro de la comuna, teniendo sintonía con las políticas del gobierno, en materia de promoción y desarrollo comunal. En el caso de la Municipalidad, como una Corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar la participación en el progreso

¹³ PLADECO: Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) es un instrumento indicativo que cada municipio debe tener según la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y debe orientar el desarrollo de la comuna. Tiene una duración mínima de cuatro años y debe ser aprobado por el concejo municipal. Se considera un instrumento mínimo para la gestión municipal.

económico, social y cultural de la comuna (Ley 18.695, 2006, Art 1), dentro de este marco de autonomía, puede generar las instancias administrativas y de gestión para la promoción social y económica de la Comuna. Visto de manera más sistemática en los artículos 4, 5 y 7 de la ley ya citada en donde indica que:

“Artículo 4: Las Municipalidades en el ámbito de su territorio podrán desarrollar directamente o con otros órganos de la administración del Estado funciones relacionadas con, c) Asistencia Social; i) la prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situación de emergencia o catástrofe” (Ley 18.695, 2006, Art 4).

“Artículo 5: Para el cumplimiento de sus funciones las Municipalidades tendrán las siguientes atribuciones esenciales, a) Ejecutar el Plan de Desarrollo Comunal y los programas necesarios para su cumplimiento; b) Elaborar y aprobar, modificar el Presupuesto Municipal” (Ley 18.695, 2006, Art 5).

“Artículo 7: El Plan de Desarrollo Comunal instrumento rector del desarrollo en la Comuna, contemplara las acciones orientadas a satisfacer las necesidades de la comunidad local promover su avance social” (Ley 18.695, 2006, Art 7).

Con los artículos expuestos, queda en evidencia la responsabilidad municipal en el ámbito comunitario y social, y es aquí desde donde opera el Fondo de Asistencia Social de Emergencia, programa municipal con recursos municipales, ya que son subsidios sociales, donde la municipalidad dentro de sus competencias persigue dar solución a problemáticas urgentes de la población en condición de pobreza o necesidad manifiesta¹⁴. Persiguiendo así generar un mejoramiento en el bienestar de las familias de la comunas, evitando cualquier empeoramiento de sus condiciones de vulnerabilidad propio de la carestía de la vida y la exclusión social.

¹⁴ Necesidad Manifiesta: Es aquella necesidad que es evidente e incuestionable, que además, responde a una emergencia, independiente la condición socio económica del sujeto, ya que se asume, que el sujeto no puede solventar esta necesidad, véase Anexo N° 8.

Este programa (FASE), las municipalidades, y como toda acción pública, están regidas legalmente, esta normativa se expresa que cualquier acción de la autoridad pública, dentro de sus competencias y deberes, se ejercen mediante un acto administrativo que es:

“Toda declaración de voluntad general o particular de un órgano administrativo, en función de una potestad administrativa y que tiene por finalidad decidir o emitir juicios sobre derechos, deberes e intereses de entidades administrativas o de particulares frente a él” (Dictamen N° 5.380/2000 Contraloría General de la Republica).

En el ámbito municipal, el acto administrativo se materializa principalmente en las Ordenanzas, que son para todos los integrantes de la Comuna; Los Reglamentos, que fijan acciones en el régimen interno de la Municipalidad (funcionamiento); y Los Decretos Alcaldicios, que rigen ámbitos particulares de las atribuciones de este (Ley 18.695, 2006, Art. 12). Todo esto previo acuerdo con el Concejo Municipal.

Dentro de este marco, el FASE como programa municipal y de financiamiento propio, cada año debe estar contenido en el PLADECO, el cual debe estar aprobado mediante acuerdo del Concejo Municipal, teniendo correlato directo con la Aprobación del Presupuesto Municipal y estando dentro de los marcos de legalidad, el Decreto Alcaldicio, en donde se estima el año de ejecución presupuestaria del programa, la valorización de 220 millones de pesos para éste, el responsable de la asignación de estos recursos que corresponde a la Subdirección de Servicios Sociales dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario DIDECO.

En lo que respecta a la ejecución del programa, tanto en sus aspectos presupuestarios como de cobertura, se entiende por acto administrativo el Decreto ya mencionado, el Decreto de Pago que autoriza el uso de los recursos y la transferencia al programa FASE, el Informe Social emanado del Departamento de Atención Social que acredita que el usuario solicitante califica para la asignación del subsidio económico, la declaración jurada emanada de la

Unidad de Gestión Financiera que el subsidio fue entregado al usuario beneficiado y la rendición de cuentas mensual sobre los gastos de la Unidad en relación al FASE.

Como todo acto administrativo en la administración pública, estos cuentan con unos principios que son totalizantes para toda la gestión pública, vistos en la Ley 19.880 de “Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado”, los cuales en su Artículo 3, inciso final indica lo siguiente: *“Los actos administrativos gozan de una presunción de legalidad, de imperio y exigibilidad frente a sus destinatarios, desde su entrada en vigencia, autorizando su ejecución de oficio por la autoridad administrativa” (Ley 19.880, 2003, Art 3)*

Este es el principio rector de las actividades de la gestión pública en todas sus escalas, el de legalidad, es decir cualquier acción debe estar dentro de la legalidad vigente, es un imperativo, ya que se imponen incluso en contra de la voluntad de alguna autoridad o ciudadanos, deben cumplirse y exigibles en su aplicación. Siguiendo así los procedimientos establecidos en cada acto. En este sentido, podemos observar en el artículo 4 lo siguiente:

“Principios de procedimientos. El procedimiento administrativo está sometido a los principios de escrituración, gratuidad, celeridad, conclusivo, economía procedimental, contradictoriedad, imparcialidad, abstención, no formalización, inexclusividad, impugnabilidad, transparencia y publicidad” (Ley 19.880, 2003, Art 4).

Estos principios, a la hora de la ejecución y gestión del programa FASE son fundamentales, en tanto, hablamos de **escrituración**, implicando que todas las gestiones en relación al programa FASE son por escritos según los protocolos ya enunciados; **gratuidad** porque no tiene ningún costo para el usuario, **celeridad**, ya que desde la llegada del informe social a la unidad de gestión financiera, ésta tiene un plazo de 10 días hábiles para hacer efectivo el pago o compra del subsidio económico; **conclusivo**, en tanto hacer efectiva la gestión

de cada caso de subsidio; que dentro del marco de actuación del FASE su gestión de transferencia de los subsidios económicos no pasa por ninguna unidad o departamento por fuera de la subdirección, es decir, es autónomo dentro los criterios de asignación, evitando que otras instancias de la institución intervengan, exceptuando la rendición de cuentas, esto permite la agilización de los procesos; **contradictoriedad**, que en el caso que el informe social no se ajuste a la legalidad o al proceso mismo, este se puede observar y/o objetar para su oportuna corrección, y cumpla con el criterio de imparcialidad, en tanto, los beneficiarios del programa deben ser todos evaluados y calificados en condiciones igualitarias en relación a los criterios de evaluación social establecidos en el programa, resguardando la probidad pública; con respecto a la **abstención**, todo funcionario independiente su jerarquía no puede tener ninguna relación directa o interés personal con los beneficiarios, de lo contrario deben informar al superior directo y abstenerse de gestionar el caso. En lo propio de la **no formalización**, realizar la justa cantidad de trámites en la gestión de los casos, dado la autonomía del programa en términos de las transferencias que ejecuta, solo se solicita la exposición del problema del usuario, sus antecedentes personales, la visita social domiciliaria por parte de un funcionario para evaluar sus condiciones familiares, económicas y de habitabilidad del afectado, en informe social, con las 3 cotizaciones o 1 según lo amerite (Ley de Compras públicas gastos de 3 UTM), del problema económico a solucionar y la declaración jurada de recepción del subsidio.

En lo que se entiende a la **inexclusividad**, de dar respuesta efectiva a lo solicitado dentro de los plazos determinados, de lo contrario informar los argumentos que justifican desestimar la gestión; **impugnabilidad**, que cuando el procedimiento no se ajuste a derecho, o tiene vicios en su proceso, por razones que no sean de competencia del programa éste se debe impugnar; y, por último, en caso del principio **transparencia y publicidad**, las gestiones ejecutadas por el programa, en particular deben ser informadas a los requirentes en el momento de su proceso de ejecución tanto en la elaboración del informe como el trámite de gestión del subsidio social, y en términos generales, cumplir con la informar en el medio de transparencia municipal, respetando y no exponiendo la vida privada de las personas beneficiadas.

Con respecto al último principio de la acción de cualquier acto administrativo de transparencia y publicidad, en donde en este caso, para cualquier evaluación social, se debe consultar no solo los datos personales del usuario para la asignación de un subsidio, si no también compartir su problemática que es parte de su vida privada, en la Ley N° 19.628 Sobre la protección de la vida privada indica *“Los datos personales deben utilizarse solo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, salvo que provengan o se hayan recolectado en fuentes accesibles para el público”* (Ley 19.628, 1999, Art 9)

La legislación plasmada anteriormente, responde a los criterios relacionado a la gestión municipal en términos políticos y de los actos administrativos que se deben ejecutar con los principios generales que rigen a la administración del Estado, en todos sus organismos. Sin embargo, ya que el programa FASE, es un programa de financiamiento municipal, con recursos de ésta, la gestión de gasto del fondo se rige bajo la Ley N° 19.886 de bases de contrato de administrativos de suministros y prestación de servicios (Ley de compras públicas), el Decreto N° 250 sobre contratos de suministros del Estado del Ministerio de Hacienda y la Resolución N°30 de la Contraloría General de la República.

Con respecto a la ley de compras públicas, esta hace las indicaciones en el procedimiento que deben regir los organismos públicos en la contratación de bienes y servicios, en donde se hace referencia a las licitaciones públicas, licitaciones privadas, convenio marco o trato directo. A continuación, se explicitan algunas consideraciones de la misma explicativas de lo comentado:

Decreto 250 del Ministerio de Hacienda:

Artículo 10, inciso 4: “Si solo existe un proveedor del servicio” (Dto. 250, Min. de Hacienda 2004, Art 10)

Artículo 53, “Exclusión del sistema, podrán efectuarse fuera del sistema de información a) las contrataciones de bienes y servicios cuyos montos sean inferiores a 3 UTM” (Dto. 250, Min. de Hacienda 2004, Art 53)

Se destaca la situación de estos dos artículos, en tanto el FASE, en su composición administrativa, realiza compras no superiores a las 3 UTM, por cada subsidio, por tanto, no se ejecuta ningún pago en grandes cantidades que ameriten una licitación pública (compras de medicamentos, pañales, alimentos especiales, insumos médicos, artículos ortopédicos, cilindros y cargas de gas, aportes de reparación de vivienda), las cuales en el expediente social vienen con 3 cotizaciones, pueden ser un artículo o varios artículos no superando las 3 UTM.

En relación a los subsidios, que se relacionen a casos de deuda de los usuarios, existe un solo proveedor (deudas de servicios básicos, arriendos, gastos comunes, derivaciones al cementerio general, o medicamentos importados, deudas académicas).

Con respecto a la rendición de cuentas del programa, el FASE se rige, como ya se mencionó, en la Resolución N° 30/2015 de la Contraloría General de la Republica (CGR), que reglamenta el contenido de todas las rendiciones de cuentas de las instituciones del Estado. A continuación, un detalle del requerimiento.

Artículos 2: “Toda rendición de cuentas estará constituida por: a) el informe de rendición de cuentas, b) Los comprobantes de ingresos con la documentación autentica o la relación de esta cuando proceda, que acrediten los ingresos percibidos por cualquier concepto, c) Los comprobantes de egresos con la documentación autentica o la relación y ubicación de esta cuando proceda, que acrediten todos los desembolsos realizados, d) Los comprobantes de traspasos con la documentación autentica o la relación y ubicación de esta cuando proceda, que demuestren las operaciones contables que no corresponden a ingresos y gastos efectivos... Tratándose de transferencias o subvenciones, deberá especificarse en el informe de rendición y/o en su documentación de respaldo, el origen de los recursos y el proyecto, programa o subprograma asociado a aquellas y su imputación o la identificación de la cuenta extrapresupuestaria, según corresponda” (Res N°30/2015 Contraloría General de la Republica, Art 2).

Con respecto a lo anterior, el FASE, en informe de rendición de cuentas, una vez ejecutado el o los subsidios sociales de cada mes, contiene: El resumen de gastos mensual autorizado por la subdirección de servicios sociales, el listado pagos y compras glosados con las características del pago, beneficiario, valor y numero de comprobante; consolidación bancaria, ya que este programa trabaja con una cuenta corriente fiscal, y las fotocopias de los documentos bancarios (cheques) usados en cada pago con la boleta, factura y/o comprobante original. Para efectos de la documentación de cuentas en soporte de papel se considera auténtico solo el documento original, (Res N°30/2015 Contraloría General de la Republica, Art 4), todo este proceder de manera mensual, y de manera anual, dentro de la consolidación de los recursos es el Decreto de Pago, aprobado según presupuesto municipal, traspaso de recursos por parte de la dirección de administración y finanzas, sin esto no se puede ejecutar ningún subsidio económico. Y todo expediente de rendición es enviado a la Dirección de Control de la Municipalidad quien revisa y autoriza la rendición, y da fe del buen uso de los recursos según la legalidad vigente, informe enviado posteriormente a la Contraloría General de la Republica.

Características del Fondo de Asistencia Social de Emergencia

El Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE, es un programa de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Santiago, dirigido por la subdirección de Servicios Sociales, coordinado por el Departamento de Atención Social y Ejecutado por la Unidad de Gestión Financiera; orientado a asignar subsidios económicos de distinta índole, a personas que habitan la comuna y tengan un problema emergente que desde su nivel socio económico no puedan financiar, es decir, personas en condición de pobreza (vulnerabilidad social), o alguna necesidad manifiesta.

En este sentido, el FASE, establece como objetivo:

“Otorgar apoyo económico a personas, procurando los medios indispensables que permitan paliar las dificultades de las personas que se encuentren en una situación de indigencia o de necesidad manifiesta, debiendo entenderse por estado de indigencia la carencia absoluta de medios de subsistencia, un estado permanente de escasez de recursos, y por necesidad manifiesta, la carencia relativa e inmediata de los medios para subsistir, esto es, un estado transitorio en que si bien el individuo dispone de medios para subsistir, éstos resultan escasos frente a un imprevisto.” (I. Municipalidad de Santiago, 2017, P4)

Para acceder a los subsidios sociales que provee el fondo, la solicitud puede ser de manera espontánea, por parte de cualquier vecino que necesite la colaboración y auxilio por parte de la municipalidad, o derivado de alguna autoridad y/o Unidad Municipal. La que mediante entrevista con la Asistente Social, en donde el profesional realiza la respectiva evaluación social pertinente, tomando como antecedente el Registro Social de Hogares RSH (solo antecedente no es discriminante) más documentos que acrediten la necesidad o problema que tenga el vecino o la vecina de manera simultánea, se procede a la vista domiciliaria respectiva del usuario en cuestión. Posterior a dicha etapa, la profesional que lleva el caso, redacta el informe social solicitando la asignación

de subsidio económico valorizado según la problemática real de la persona, NO superando las 3 unidades tributarias mensuales UTM; todo este proceso se encuentra bajo la responsabilidad del Depto. de Atención Social Norte y Depto. de Atención Social Sur, de la Subdirección de Servicios Sociales, perteneciente a la DIDECO de la I. Municipalidad de Santiago, y en específico, en la Jefa de Proyecto, la Jefa de Depto. de Atención Social Norte.

Posterior a lo descrito, una vez que el informe social que califica la asignación solicitada (Expediente FASE), es autorizado por la Jefa de Atención Social Norte, los informes semanales recopilados y autorizados son enviados a la Unidad de Gestión Financiera dependiente del Depto. ya mencionado para su gestión de pago o compra según el caso, y la entrega del beneficio o prestación cancelada por parte de esta unidad señalada.

Como el nombre del programa señala, son subsidios sociales, orientados a personas con necesidad manifiesta en un caso de emergencia evidente. Dado esa situación la cobertura de los subsidios se agrupan en dos categorías. La primera, aquellos relacionados con problemas económicos de los solicitantes, ya sea por su nivel de ingreso (principal causa), y/o por una eventual situación catastrófica en el núcleo familiar de los solicitantes (fallecimiento, desalojo, situación de calle), o por efecto de alguna emergencia civil (incendio, inundación, derrumbes, etc.).

En este contexto, Lenka Sandoval Díaz, Jefa del departamento de Asistencia Social de la I. Municipalidad de Santiago, señala en entrevista realizada a modo de antecedente, lo siguiente:

“El fondo de asistencia social de emergencia es una cantidad de dinero que el municipio determina para que los asistentes sociales del departamento de atención social, puedan apoyar a los vecinos en sus necesidades manifiestas. Este fondo se centra principalmente en ayudas concretas, puede ser en dinero, pero ese dinero va relacionado ya sea con distintos beneficios que pueden ser, porque la persona presenta un problema de salud, educación

económico, social dependiendo de lo que la persona requiere en ese minuto.”(Sandoval; 2019)¹⁵

De esta manera, el primer grupo de subsidio, está orientado al pago de arriendos, gastos comunes, deuda de servicios básicos, cilindros y cargas de gas, aportes para servicio funerario y/o costo mínimo de sepultación (Cementerio General), deudas académicas, Contribuciones y Dividendos, Mano de Obra, Reparación de Inmuebles y enseres básicos de primera necesidad (Camas, Camarotes, Cocinillas). (*Ver matriz de gestión en Anexos N° 4, 5, 6, 7*)

En el segundo grupo, el cual pertenece aquellos solicitantes con problemas de Salud que necesiten alimentación especial, o uso de insumos para la higiene como para curaciones, se contemplan el pago de medicamentos, alimentos especiales, pañales, exámenes médicos, lentes ópticos, tratamientos médicos y dentales, deudas hospitalarias, insumos médicos y artículos ortopédicos. (*Ver matriz de gestión en Anexos N° 4, 5, 6, 7*)

Los tipos de asignaciones, en los grupos ya mencionados, se encuentran debidamente caracterizados en el Instructivo FASE, contenido en el Protocolo de Asignación de Subsidios y Beneficios Municipales, donde se detallan los criterios de asignación de dichos subsidios, los instrumentos de evaluación y la documentación necesaria.

En el programa FASE, para el control y buen funcionamiento de las actividades, se lleva una planilla de cálculo Excel, la cual cuenta con la información de los casos de subsidios ingresados cada mes, los que se gestionan y se pagan por cada mes (monto, proveedor, fecha) y una matriz anual (*Ver matriz de gestión en Anexos N° 4, 5, 6, 7*) que contabiliza los gastos incurridos mensualmente, la cantidad de bienes y servicios pagados por mes y en el año. Esta información,

¹⁵ Se deja constancia que la entrevista se realizó como antecedentes para la investigación y no como técnica de recolección de datos, por tanto, no está prevista en la propuesta de investigación.

es clave, ya que permite concentrar y sistematizar la realidad de cada subsidio en términos de coste, identificación del beneficiario y los tiempos de gestión.

Para llevar a cabo la ejecución del Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE, se requiere un conjunto de recursos que se obtienen directamente del erario municipal, por medio del Centro de Costos N° 32.04.01, Clasificador Presupuestario N° 24.01.007.001 (Atención Social) (Ver anexo n°8), el que se sustenta legalmente, como cualquier acto administrativo de la administración pública. Este sustento a *grosso modo*, está encuadrado por nuestra Constitución Política de la República, en la cual se estable las garantías constitucionales para todos los que habitan en nuestro país.

El programa FASE reviste importancia desde la disciplina y desde la mirada neo institucional, ya que es un programa que desde su legalidad e institución, dependen de la Municipalidad de Santiago, desarrollando un funcionamiento autónomo con recursos propios, por lo tanto, no es un programa social del gobierno central. Bajo este escenario, y desde su autenticidad es que se hace pertinente su investigación, considerado además, que este programa no se encuentra focalizado solamente en una población objetivo de la comuna, los más vulnerables, sino también, abre su espectro a diversos vecinos, que por distintas circunstancias tengan una necesidad manifiesta, teniendo como consecuencia un universo más amplio de beneficiarios.

Resulta oportuno señalar, como un aspecto determinante del programa FASE, el esfuerzo que hace la municipalidad de Santiago de generar un programa socio económico con sus propios recursos, con un funcionamiento autónomo y que desde la asistencia social, que establece un procedimiento de resolución de necesidades de la población, creando puentes, desde la municipalidad independiente de la administración o liderazgo.

Es decir, como programa público tiene un componente administrativo y legal, local dado su condición estrictamente municipal, y genera lazos en la resolución de problemas de los vecinos, persiguiendo así el valor de lo público.

TERCERA PARTE: MODELO DE EVALUACIÓN Y ESTUDIO ESTADÍSTICOS

CAPÍTULO 5: MODELO DE EVALUACIÓN PARA EL FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL FASE – I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO

Dado los antecedentes expuestos, tanto teóricos como descriptivos, para llevar a cabo una evaluación del programa Fondo de Asistencia Social de Emergencia de la I. Municipalidad de Santiago, desde ahora programa FASE. Tomaremos como medio de evaluación de política pública las “Guía de Evaluación de Políticas Públicas del Gobierno Vasco.

“El desarrollo de una política pública se establece en varias etapas que configuran un ciclo. Las fases del ciclo de una política pública están estrechamente relacionadas existiendo una alta dependencia entre ellas. El ciclo, como en cualquier sistema, se cierra con un proceso de retroalimentación, no acaba con la evaluación de resultados, ya que esta puede dar a una nueva detección de problemas” (Gobierno Vasco, 2012, p.3)

Tal como lo indica el texto citado anteriormente, en la política pública, en sus distintas fases, menciona que no solo el diseño e implementación de la política es importante, ya que es preciso entenderla como un ciclo. Una vez implementado y ejecutada la política, se hace necesario la evaluación de los resultados de ésta, no solo por el hecho en sí mismo, sino para poner es cuestión la continuidad, en tanto, como ya está diseñada la política o generar modificaciones en relación a los fines del programa en su eficiencia y eficacia.

“El propósito principal de una evaluación podría ser el de determinar la importancia y cumplimiento de los objetivos, la eficacia y la eficiencia de un programa” (Gobierno Vasco 2012, 4)...“En el caso de la evaluación de políticas públicas, se mide, también, el impacto conseguido respecto al progreso social y el bienestar de la ciudadanía, ya que la evaluación de políticas públicas puede contribuir a generar confianza, transparencia y participación social” (ídem, p.4)

En términos de enfoque, a la hora de la evaluación, esta se basa en tres conceptos: gestión pública, control y democracia (*ídem, p.4*). La primera cita, tiene relación a la capacidad de gestión de cualquier programa público, que es la labor técnica y burocrática, es decir, la versión institucional, la cual permite que se lleve a cabo el programa; en la segunda cita mencionada, es la evaluación que persigue establecer que el objetivo control que también es institucional, pero por sobre todo el control ciudadano y la democracia en tanto la evaluabilidad, no solo son resultados en la gestión, sino el impacto que éste tenga en la población y ambos generando valor público.

En esta generación de valor público, como se hace mención, la evaluación es *útil* para definir la existencia de este valor, tanto en las instituciones como en las personas que participan de éstas, ya sean actores internos o externos, por tanto esta misma guía de evaluación, hace referencia unos principios de evaluación, los cuales permiten guiar el proceso de evaluación y así una mejor orientación a la hora de definir el tipo de evaluación a efectuar:

“... Transversalidad, es un proceso que contempla el total de la política – Utilidad, deben ser útiles para los agentes involucrados como también los destinatarios – Causalidad, establecer las causas entre la gestión, la realización y los resultados – Transparencia, la cual se debe garantizar rindiendo cuentas como entregando la información necesaria a los actores implicados en la política pública - Aprendizaje, información para el mejoramiento de la política – Participación, debe establecer medios de participación de los agentes involucrados...” (Gobierno Vasco, 2012, p.14)

Los principios expuestos, los cuales tienen directa relación a como se debe proceder con la evaluación, desde un punto de vista formal y las implicancias para los actores involucrados, se pueden aplicar de manera en los tipos de evaluación.

Tipo de Evaluación

Se entiende por tipo de evaluación lo siguiente: a las características que tiene tanto quienes van evaluar (interna o externa), la función que persigue la evaluación, en que momento de la ejecución de la política se va aplicar como el contenido de ésta, la cual está definida en la siguiente tabla.

Tabla N° 1: Tipo de Evaluación:

Diferenciación	Tipos	Descripción
Actor	Externa	Realizada por personal externo que puede contar con el conocimiento especializado necesario. Estudiantes Tesistas
Función	Formativa	Se realiza al final de la intervención para medir los resultados, suele estar orientada a la toma de decisiones para la reorientación de una política pública. En nuestro caso dotar de información y evaluación para retroalimentar el programa para su mejor desempeño
Momento	Ex - post	Se realiza finalizada la ejecución del programa y sirve para emitir un juicio sobre los éxitos conseguidos y los fracasos incurridos. Para efecto de esta investigación se analizarán los periodos 2016 – 2017
Contenido	Proceso	Valora el alcance de los objetivos inmediatos (eficacia) y analiza el coste en términos de tiempo y recursos (eficiencia)
	Resultados	Valora la ejecución práctica y gestión de las políticas

Fuente: Elaboración Propia – Basado en la Guía de Evaluación del Gobierno Vasco

La evaluación ya graficada anteriormente, de cómo se va evaluar el Programa FASE, según la guía de evaluación mencionada, debe cumplir unas fases, en el ciclo de evaluación, de manera de procedimiento para el diseño de la evaluación,

en donde pone énfasis en dos aspectos en este punto, ¿Cómo se va evaluar?, en donde establece “Criterios de Evaluación”

“...Los criterios sirven para emitir los juicios de valor que deben dar respuesta a las preguntas de evaluación que el equipo evaluador prevé contestar en relación a los objetivos planteados en el diseño de evaluación...” (Gobierno Vasco, 2012, p.33)

Como también, en las Técnicas de recopilación de datos, que se adapten al modelo que contienen los aspectos definidos por los evaluadores para hacer efecto este modelo en el programa.

Tabla N° 2: Fases del Ciclo de Evaluación y Preguntas Claves

Fase	Cuestiones claves	Desarrollo en la investigación
Diseñar la Evaluación	¿Por qué evaluar?	Ante la inexistente evaluación ¹⁶ de política en el programa Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE nos vemos en la necesidad de contar con información de los resultados alcanzados. Dado que es un programa permanente desde su creación ver la posibilidad de establecer mejoras de procesos como su continuidad, según los cambios de administración local.
	¿Qué va ser evaluado?	El programa Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE de la I. Municipalidad de Santiago Objeto de Evaluación: Establecer el desempeño del Programa FASE en

¹⁶ Se hace referencia a que no tiene ninguna evaluación de política pública, las evaluaciones existentes solo se remiten al cumplimiento de objetivos y no a la generación de valor público que es lo que hace pertinente determinar en la evaluación.

		relación a la eficiencia y eficacia en los años 2016 y 2017
	¿Qué información queremos obtener?	El nivel de desempeño del programa FASE, por medio de los casos que ingresan y egresan al programa, y la relación entre eficiencia y eficacia. De esta forma determinar si el programa es eficaz, eficiente y en qué consiste su desempeño
	¿Cómo se va evaluar? Criterios de Evaluación	<p>Información estadística del programa año 2016 y 2017, generación de Indicadores para la evaluación. En relación en el tipo de evaluación (tabla anterior), y los criterios de evaluación son:</p> <p>Relevancia: Es la relación existente entre las intervenciones realizadas están alineadas con las necesidades y prioridades del territorio, sus prioridades, y posibles mejoras (<i>Gobierno Vasco, 2012, p.34</i>).El programa FASE, es una política local permanente de la Comuna de Santiago que persigue la satisfacción de alguna necesidad manifiesta de algún vecino.</p> <p>Pertinencia: Determina si los objetivos del programa se identifican en los resultados de la política y el periodo de cumplimiento (<i>Gobierno Vasco, 2012, p.35</i>). El programa FASE persigue colaborar en los problemas socio-económico de los vecinos , por tanto, se persigue verificar la eficacia y eficiencia</p>

		<p>del programa en función de este objetivo, en los años 2016 y 2017</p> <p>Coherencia Interna: Permite identificar si las actividades y los resultados del programa permite alcanzar los objetivos, si no existen contradicciones y/o otros programas que se contraponen (<i>Gobierno Vasco, 2012, p.36</i>). Por tanto, la importancia de la medición de la eficacia y el eficiencia del programa, para fijar la coherencia de las actividades definiendo desde que el programa no se contrapone, sino más bien, fortalece la gestión. esperando responder en las conclusiones (Véase capítulos 4 y 7)</p> <p>Coherencia Externa: Define si no hay intervenciones similares, superposición de estas, si los objetivos planteados coinciden con las intervenciones del territorio (<i>Gobierno Vasco, 2012, p.36</i>). El programa FASE con su autonomía, gestión y recursos, fortalece la labor en términos de asignaciones que la red de programas del gobierno central ejecuta en la Comuna.</p> <p>Eficacia: <i>“El concepto de Eficacia se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados, en qué medida la institución como un todo, o un área específica de ésta, está cumpliendo con sus objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ellos” ellos”(Bonney, 2005, p.32)</i></p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>Eficiencia: <i>“El concepto de Eficiencia describe la relación entre dos magnitudes físicas; la producción física de un bien o un servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto. La eficiencia puede ser conceptualizada como producir la mayor cantidad de servicios o prestaciones posible dado el nivel de recursos de los que dispone, o bien, alcanzar un nivel determinado de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible” (Mokate 2000, 34)</i></p> <p>Sostenibilidad: Establece si los resultados del programa permite su continuidad en el tiempo y con qué recursos administrativos, financieros y humanos, para su funcionamiento (Gobierno Vasco 2012, 39). Esperando responder este enunciado en las conclusiones.</p> <p>Equidad: Vislumbra si los objetivos del programa, están en base de la equidad, es decir, el reparto justo de los recursos (Gobierno Vasco 2012, 41). Que se determina por la distribución de los costes o beneficios del programa gestionados de manera equitativa en los destinatarios del programa, Ver conclusiones.</p>
	¿Quién va evaluar?	<p>Evaluación Externa: La evaluación prevista es ejecutada por los estudiantes tesistas que suscriben esta</p>

		<p>investigación. Cabe señalar, que esta evaluación emana de la experiencia de práctica profesional de quienes suscriben, y por tanto, del conocimiento aprehendido durante ese periodo sobre el funcionamiento de la Subdirección de Servicios Sociales de la I. Municipalidad de Santiago y su Programa Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE.</p>
	<p>¿Qué técnicas se adaptan a nuestro modelo de evaluación?</p>	<p>Indicador de realización: gastos incurridos y estado de avance (trimestral), es decir, N° de subsidios económicos asignados (beneficiarios nominales)</p> <p>Indicadores de resultados: cuantificar los productos realizados como consecuencia de las actividades, relación entre los subsidios económicos, el pago y compra de estos y el ingreso y egresos de casos (casos ingresados v/s casos egresados), N° de subsidios económicos entregados (beneficiarios reales)</p> <p>Indicador de eficacia hace referencia al logro de los objetivos previstos sin tener en cuenta los costos, la relación entre el indicador de realización y resultado</p> <p>Indicador de eficiencia: se centra en la relación existente entre los objetivos alcanzados y sus costos mide realización, resultados e impacto, es decir, el coste del programa v/s resultados en un año y por trimestre</p>

		<p>Análisis documental: son los antecedentes que cuenta el programa FASE, tanto en su legalidad como la información de su funcionamiento, es decir, las normas por las cuales se rige y las base de datos que dan cuenta de los que ingresan como egresan del programa, Véase Capítulo 3 sobre las características del FASE.</p> <p>Análisis e interpretación de datos: el análisis de los datos, están expuestos por medio de un estudio estadístico que se contraponen con los indicadores anteriores, que se mencionaron, los resultados están vistos en el capítulo 5 sobre dicho estudio estadístico y capítulo 6 sobre las conclusiones de la investigación.</p> <p>Valores y Sesgos: por medio del uso de los indicadores integrados en el modelo, verificados en concordancia con la metodología y la referencia teórica propuesta.</p>
	<p>¿Para quién se evalúa?</p>	<p>Destinatarios: I. Municipalidad de Santiago – Subdirección de Servicio Sociales – Fondo de Asistencia Social de Emergencia (Directo) Comunidad (Indirecto) Presentación: Informe Físico</p>
	<p>¿Cuándo se evalúa?</p>	<p>Ex Post – Después de los dos años definidos (2016 – 2017)</p>
	<p>¿Existen aspectos que imposibiliten el</p>	<p>Aspectos Externos Extra Institucionales: Todo aquel evento no</p>

<p>Desarrollo del Estudio de Evaluación</p>	<p>desarrollo del programa?</p>	<p>deseado por los proveedores de bienes y servicios del programa, ya sean estos por quiebres de stock, producto fuera del mercado, burocracia financiera, o toda situación que retrase o imposibilite el pago o compra en el subsidio asignado.</p> <p>Aspectos Externos Institucionales: Son eventos no deseados que responden a cuestiones propias de funcionamiento interno de la I. Municipalidad. Ya sea, retraso de la revisión de rendición de cuentas por parte de la Dirección de Control y/o el retraso de la ejecución del Decreto de Pago por parte de la Dirección de Contabilidad y Presupuesto, como también cada inicio de año, el acuerdo del Concejo Municipal con respecto a la ejecución presupuestaria de cada año; todo estos motivos que retrasen la transferencia de los fondos al programa FASE</p> <p>Aspectos Internos: La falta de personal, errores en la gestión de pago, falta de documentación detectada por la Unidad.</p>
	<p>¿Cómo se debe gestionar la evaluación?</p>	<p>Alcance de la Evaluación: establecer el desempeño del FASE por medio de la eficacia y eficiencia en su gestión en los años 2016 y 2017, Véase capítulo 1</p> <p>Elección de Técnicas y Herramientas: en este punto la investigación es de carácter cualitativo, ya que fijaremos características, con herramientas de</p>

		<p>cuantitativas. Es decir, mediante la recogida de datos, análisis documental y estudio estadísticos del FASE y su relación con los indicadores del modelo propuesto, generar la interpretación correspondiente a los conceptos de eficacia y eficiencia.</p> <p>Gestión de la Evaluación: considerar los aspectos formales de la evaluación, los criterios del modelo electo e indicadores correspondientes, los cuales deben gestionarse para la obtención de los resultados en las conclusiones del estudio.</p>
Plantear la Comunicación	¿Qué se va comunicar?	El desempeño del programa FASE. Considerando la eficacia y eficiencia; y el impacto en la población beneficiaria de subsidios económicos.

Fuente: Elaboración Propia – Basado en la Guía de Evaluación del Gobierno Vasco

En relación al modelo mencionado, este presenta un ciclo de cómo se debe evaluar una política, cuestión que está detallada con respecto a los alcances y objetivos de la evaluación respecto al programa FASE, expuesto anteriormente en la tabla 2, este ciclo está asociado a que el evaluador por medio del modelo, reflexione sobre el cómo diseñar la evaluación, cuestión que brinda definir a los aspectos fundamentales que se incorporan en la propuesta de metodológica de la evaluación (*Gobierno Vasco 2012, 22*). Lo cual permite definir que se va evaluar, que es lo que sería evaluado y la información que se desea obtener y mediante que técnicas, de manera concreta, determina los indicadores propuestos en el modelo los cual está mencionados en la tabla 2, (indicadores de realización, resultado, eficacia y eficiencia).

Cuando se han definido los aspectos procedimentales de la evaluación se hace necesario el desarrollo del estudio, que para esta ocasión se establece un ítem de aspectos que alteran el desarrollo del programa (*Anexo N° 10*), como antesala para insertarnos en la propuesta del modelo, que debe coincidir con la propuesta metodológica de la tesis, los alcances de la evaluación técnicas y herramientas; como la gestión de la evaluación vista en la finalización en sus conclusiones.

En términos de comunicación, que es dar cuenta del desempeño del programa, hacer manifiesto si este es eficaz y eficiente. Que en términos propios de la presente investigación, se entiende por eficacia hacer efectivos los subsidios económicos asignados a los beneficiarios, en esta misma dirección, se asume que eficiencia es el coste de los subsidios según los recursos asignados para el programa.

A modo de cierre, el modelo tipo de evaluación permite definir las características generales de cómo es la evaluación propuesta, quiénes evalúan, periodo, la evaluación del proceso y resultados. El ciclo de evaluación, responde al diseño, es decir, por qué se va evaluar y qué se va evaluar, en donde los Criterios de Evaluación, que propone el modelo, persiguen la pertinencia de la investigación y su relevancia, si los objetivos del programa, están en directa relación con los criterios.

Estos criterios, permiten interpretar de manera fluida y clara el objeto de evaluación y si se cumple. Esto se logra por medio de las técnicas de investigación señaladas (estudio estadístico siguiente) y su coincidencia con los indicadores del modelo de evaluación

**CAPÍTULO 6: ESTUDIO ESTADÍSTICO DE INDICADORES DE
EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN - FONDO DE ASISTENCIA
SOCIAL DE EMERGENCIA FASE 2016 – 2017**

Dado la propuesta metodológica y el modelo de evaluación propuesto, se desprende la necesidad de pesquisar toda la información documental que cuente el programa Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE, no solo en sus características normativas propio de un programa público, sino también toda aquel antecedente que de por cuenta la gestión del programa. Esta información está acotada a los años 2016 y 2017, la cual fue proporcionada por funcionarios de la Unidad de Gestión Financiera, quienes ejecutan el programa, que es una planilla de todo el movimiento de subsidios económicos mensual y anual, de cual se extrae la información y se encuadra en función del modelo de evaluación ya explicado, con los indicadores de realización, resultado, eficacia y eficiencia propuestos.

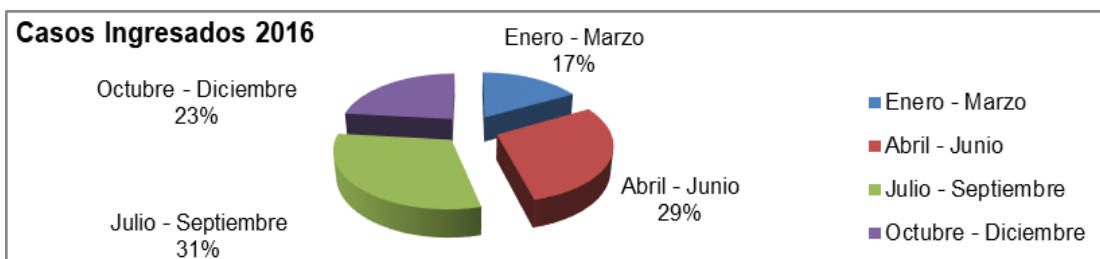
INDICADORES 2016

Indicador de Realización: N° de Usuarios ingresados al programa FASE

Casos Ingresados		Costo Presupuestado	
Trimestre	Cantidad	Trimestre	
Enero - Marzo	392	Enero - Marzo	\$29.349.473
Abril - Junio	669	Abril - Junio	\$48.324.160
Julio - Septiembre	704	Julio - Septiembre	\$53.508.132
Octubre - Diciembre	537	Octubre - Diciembre	\$ 38.800.502
Total 2016	2.302	Total 2016	\$169.982.267

Fuente: Elaboración Propia

Gasto Promedio por Caso: \$ 73.841.-



Fuente: Elaboración Propia

En relación al indicador de **realización**, podemos observar que, en el primer trimestre enero – febrero – marzo albergó el 17% de los casos ingresados con subsidios asignado, en abril – mayo – junio, como el trimestre julio – agosto – septiembre aumenta con 29 y 31 % respectivamente, finalizando con el trimestre octubre – noviembre – diciembre con 23%.

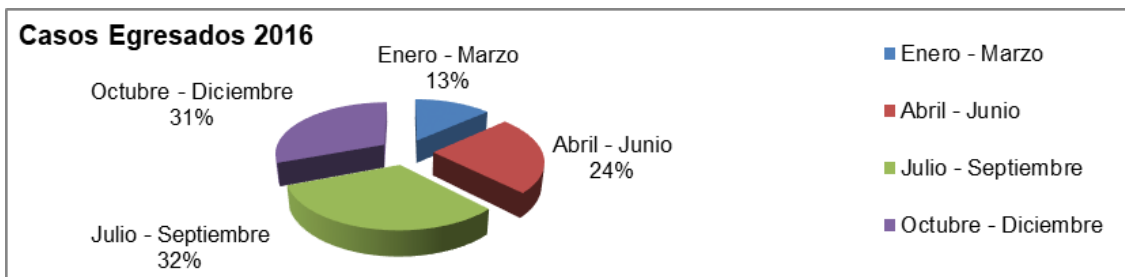
Indicador de Resultado / Indicador de Eficacia

Nº de Subsidios Entregados (Casos Egresados), programa FASE

Relación entre el Indicador de Realización y el de Resultado

		Indicador de Resultado	Indicador de Eficacia
Casos Ingresados		Casos Egresados	Diferencia
Trimestre	Cantidad	cantidad	
Enero - Marzo	392	308	-21% (-84)
Abril - Junio	669	553	-17.3%(-116)
Julio - Septiembre	704	726	+3%(22)
Octubre - Diciembre	537	704	+23.7%(167)
Total 2016	2302	2291	-0.5%(-11)

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

En relación al indicador de resultado, podemos observar que en el primer trimestre enero – febrero – marzo albergó el 13% del total de casos ingresados con subsidios asignado, en abril – mayo – junio, como el trimestre julio – agosto – septiembre aumenta con 24 y 32 % respectivamente, finalizando con el trimestre octubre – noviembre – diciembre con el 31% de los casos egresados durante el año.

En lo que respecta al indicador de eficacia, que es la relación entre los indicadores de realización y resultado, se observa que: en el primer trimestre enero – febrero – marzo, la relación entre cantidad de casos ingresados/ casos egresados, estos últimos estuvieron bajo un 21% siendo el trimestre con el menor rendimiento del programa. Continuando en la misma relación en el trimestre abril – mayo – junio se logró un 17.3% menos de cobertura. En el trimestre Julio – agosto – septiembre a diferencia de los dos trimestres anteriores se logró un 3% más de casos egresados que aquellos que ingresaron, y en el trimestre octubre – noviembre – diciembre este trimestre en particular tuvo una mejora en la eficacia sustancial con un 23.7% más de casos egresados que casos ingresados en dicho trimestre.

Bajo este análisis podemos establecer que, a pesar de la baja en los dos primeros trimestres del indicador de eficacia, en los últimos dos trimestres se presentó un aumento sustancial logrando así que la diferencia anual entre casos ingresados y egresados fuera tan solo de un 0.5%.

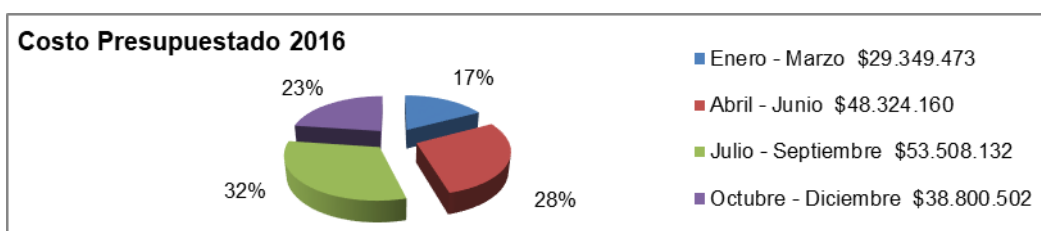
Indicador de Eficiencia: Coste del programa v/s resultados en un año y por trimestre

Casos Ingresados			
Trimestre	Cantidad	Trimestre	Costo Presupuestado
Enero - Marzo	392	Enero - Marzo	\$29.349.473
Abril - Junio	669	Abril - Junio	\$48.324.160
Julio - Septiembre	704	Julio - Septiembre	\$53.508.132
Octubre - Diciembre	537	Octubre - Diciembre	\$38.800.502
Total 2016	2.302	Total 2016	\$169.982.267

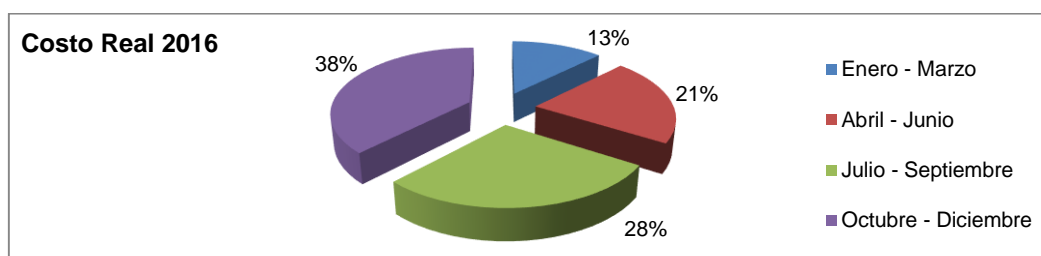
Fuente: Elaboración Propia

Casos Egresados			
Trimestre	Cantidad	Costo Real	Diferencia
Enero - Marzo	308	\$21.322.627	\$8.026.846
Abril - Junio	553	\$36.195.666	\$12.128.494
Julio - Septiembre	726	\$47.918.861	\$5.589.271
Octubre - Diciembre	704	\$64.177.837	\$25.377.335
Total 2016	2291	\$169.614.991	\$367.276

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

En el indicador de **eficiencia**, con respecto al **costo real 2016** se gastó en el trimestre enero – febrero – marzo 13% del fondo, en abril – mayo – junio el 21%; en julio – agosto – septiembre el 28% y en el trimestre octubre – noviembre – diciembre el 38% del fondo del programa. La relación entre el **costo real y el costo presupuestado 2016**, establece una diferencia por trimestre que es: trimestre enero – febrero – marzo estuvo 4 puntos porcentuales por debajo lo estimado; en abril – mayo – junio el costo real estuvo 7 puntos porcentuales menos que lo estimado; en julio – agosto – septiembre el costo real pasa a 4 puntos porcentuales menor a lo estimado, llegando al último trimestre octubre – noviembre – diciembre se gastó 15 puntos porcentuales por sobre lo presupuestado.

Con relación a la **eficiencia**, Independiente del déficit en la gestión en algunos trimestres del año, durante el proceso anual se ajusta este déficit quedando en equilibrio.

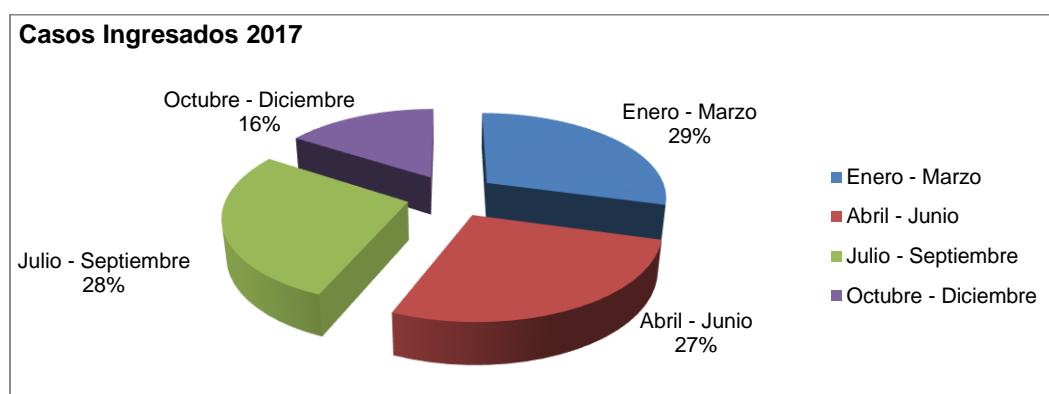
Se observa en el cuadro de **costo presupuestado**, la cantidad de casos ingresados como su coste, sus cifras más altas se encuentran en el segundo y tercer trimestre. Sin embargo, en la ejecución efectiva, el **costo real** aumenta y se concentra su gasto en el tercer y cuarto trimestre.

INDICADORES 2017

Indicador de Realización: N° de Usuarios ingresados al programa FASE

Casos Ingresados			
Trimestre	Cantidad	Trimestre	Costo Presupuestado
Enero - Marzo	712	Enero - Marzo	\$ 56.249.026
Abril - Junio	658	Abril - Junio	\$51.590.121
Julio - Septiembre	678	Julio - Septiembre	\$53.618.188
Octubre - Diciembre	388	Octubre - Diciembre	\$21.568.232
Total 2017	2.436	Total 2016	\$183.025.567

Fuente: Elaboración Propia



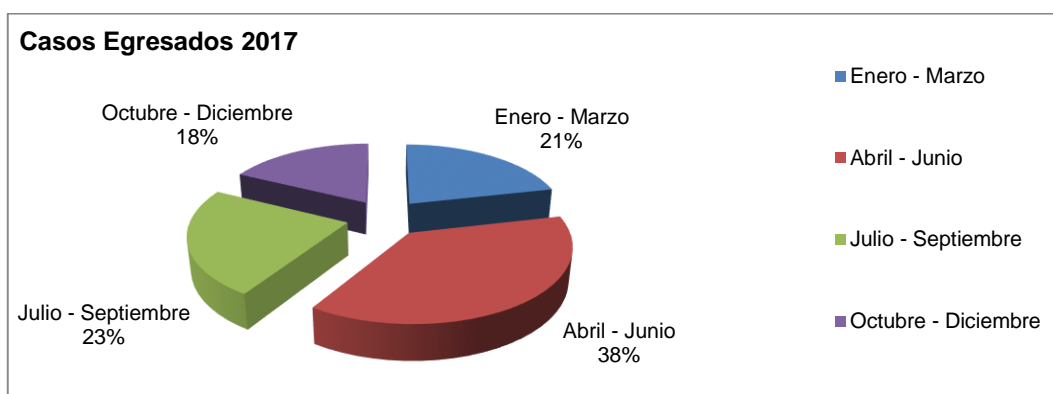
Fuente: Elaboración Propia

En relación al indicador de **realización**, podemos observar que, en el primer trimestre enero – febrero – marzo albergó el 29% de los casos ingresados con subsidios asignado, en abril – mayo – junio, como el trimestre julio – agosto – septiembre aumenta con 27 y 28 % respectivamente, finalizando con el trimestre octubre – noviembre – diciembre con 16%.

Indicador de Resultado / Indicador de Eficacia : N° de Subsidios Entregados (Casos Egresados), programa FASE Relación entre el Indicador de Realización y el de Resultado

		Indicador de Resultado	Indicador de Eficacia
Casos Ingresados		Casos Egresados	Diferencia
Trimestre	Cantidad	cantidad	
Enero - Marzo	712	561	-21.2% (-151)
Abril - Junio	658	981	+49% (323)
Julio - Septiembre	678	609	-10.1% (-69)
Octubre - Diciembre	388	462	+19% (74)
Total 2017	2.436	2.613	+7,2%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

En relación al indicador de resultado, podemos observar que, en el primer trimestre enero – febrero – marzo albergó el 21% de los casos ingresados con subsidios asignado, en abril – mayo – junio, como el trimestre julio – agosto – septiembre aumenta con 38 y 23 % respectivamente, finalizando con el trimestre octubre – noviembre – diciembre con 18%.

En lo que respecta al indicador de eficacia, que es la relación entre los indicadores de realización y resultado, se observa que: en el primer trimestre enero – febrero – marzo, el porcentaje de resultado fue negativo en un 21,2% en relación a la cantidad de casos ingresados, en el trimestre abril – mayo – junio se observa una tendencia contraria al primer semestre con un desempeño excepcional de un 49% más de egresos que ingresos. En el trimestre Julio – agosto – septiembre volvemos a apreciar una cifra negativa de un 10.1%. En el último trimestre del año 2017 logramos nuevamente advertir un desempeño positivo con un 19% más de casos en situación de egreso con relación a los casos ingresados en el mismo periodo de tiempo. Arrojando así un año con un resultado positivo de un 7.2%, lo que nos permite establecer que, a pesar de los vaivenes de la demanda en el ingreso de los casos, estos son resueltos de manera satisfactoria por parte del programa FASE.

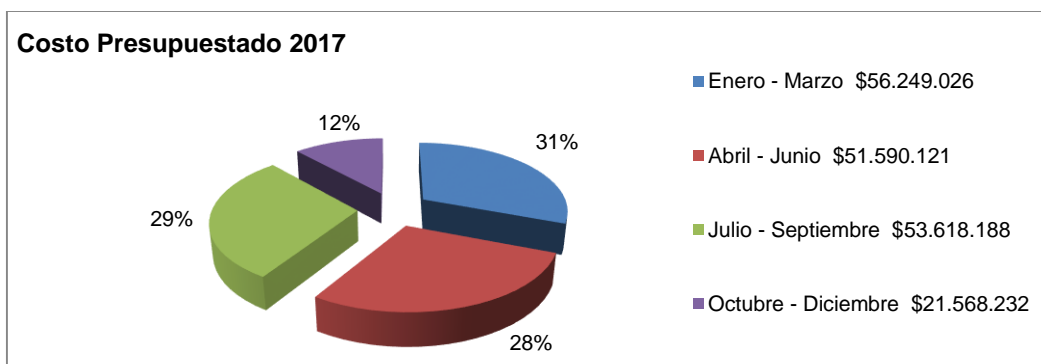
Indicador de Eficiencia: Coste del programa v/s resultados en un año y por trimestre

Casos Ingresados		Costo Presupuestado	
Trimestre	Cantidad	Trimestre	Costo
Enero - Marzo	712	Enero - Marzo	\$56.249.026
Abril - Junio	658	Abril - Junio	\$51.590.121
Julio - Septiembre	678	Julio - Septiembre	\$53.618.188
Octubre - Diciembre	388	Octubre - Diciembre	\$21.568.232
Total 2017	2.436	Total 2017	\$183.025.567

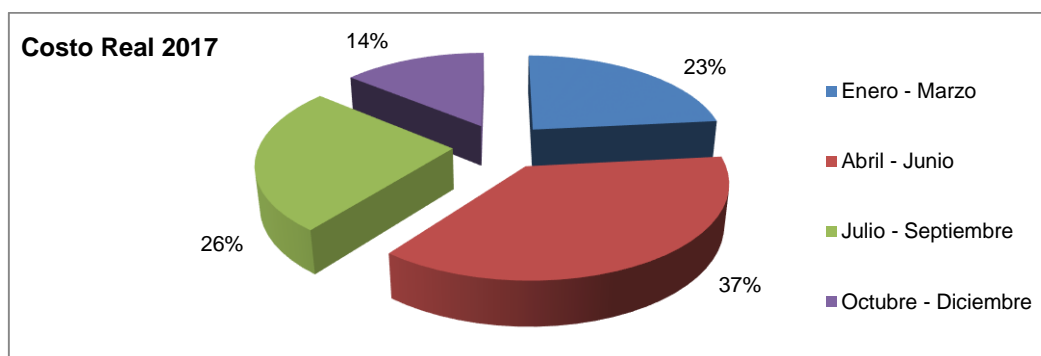
Fuente: Elaboración Propia

Casos Egresados			
Trimestre	Cantidad	Costo Real	Diferencia
Enero - Marzo	561	\$44.527.085	\$11.721.941
Abril - Junio	981	\$70.673.327	\$19.083.206
Julio - Septiembre	609	\$48.473.592	\$5.144.596
Octubre - Diciembre	462	\$26.820.042	\$5.251.810
Total 2017	2.613	\$190.494.046	\$7.468.479

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

En el indicador de **eficiencia**, con respecto al **costo real 2017** se gastó en el trimestre enero – febrero – marzo 23% del fondo, en abril – mayo – junio el 37%; en julio – agosto – septiembre el 26% y en el trimestre octubre – noviembre – diciembre el 14% del fondo del programa. La relación entre el **costo real y el**

costo presupuestado 2017, establece una diferencia por trimestre que es: trimestre enero – febrero – marzo estuvo 8 puntos porcentuales por debajo lo estimado; en abril – mayo – junio el costo real estuvo 9 puntos porcentuales por sobre lo estimado; en julio – agosto – septiembre el costo real pasa a 3 puntos porcentuales menor a lo estimado, llegando al último trimestre octubre – noviembre – diciembre se gastó 2 puntos porcentuales por sobre lo presupuestado.

Se observa que el **costo presupuestado**, tanto cantidad de casos ingresados como sus costes; las cifras más altas se ubican en los trimestres 1 -2-3 del 2017, pero en la ejecución efectiva, el gasto del **costo real** se concentra el gasto en el segundo y tercer trimestre.

Criterios de Evaluación

Los criterios evaluativos presentes en la “Guía de Evaluación de Políticas Públicas del Gobierno Vasco”, sumado a nuestra investigación llevada a cabo sobre el Fondo de Asistencia Social, nos permite poder generar esta tabla resumen que presentamos a continuación, donde establecemos los criterios de evaluación, su definición según la guía y la conclusión sobre su existencia o carencia en nuestra política pública

Criterio	Definición	Conclusión
Relevancia	“El análisis de relevancia corresponde con la evaluación de la calidad y veracidad del diagnóstico. Ello permite identificar el alcance del problema y la metodología utilizada en el planteamiento de la política pública o programa”	Al definir este criterio en la situación contextual de la comuna de Santiago, podemos determinar que “El Fondo de Asistencia Social de Emergencia” cumple con este criterio, ya que aborda una necesidad latente y sentida por

		la población en el territorio comunal
Coherencia Interna	“La jerarquía de objetivos forma parte de la creación de la estrategia de intervención y se realiza en función de las necesidades detectadas. El análisis de coherencia analiza la lógica de la programación, ahondando en si existe una priorización coherente de los objetivos y su relación con las actividades, y la consecución de resultados”.	El objetivo y las actividades tienen una relación directa en las diferentes etapas desde el ingreso del caso, hasta el pago del subsidio.
Pertinencia	“si los objetivos se han definido reflejando concisamente los propósitos de la política pública y si su consecución es medible. En este sentido, es importante examinar si los objetivos se han redactado de una forma clara y concisa, y que se especifica el producto que se pretende obtener”.	Este criterio se cumple y es posible revisarlo perfectamente en los antecedentes donde se define el objetivo de programa.
Coherencia Externa	“valorar el grado de correspondencia que existe entre un programa y otras intervenciones que	Con respecto a este criterio de evaluación, se cumple ya que el programa viene a fortalecer lo que ya existe dentro de la red de

	se estén ejecutando en un mismo espacio temporal y físico- territorial. Este tipo de análisis requiere estudiar los objetivos y la intervención de forma comparada con todos los programas que convergen en un territorio”.	protección social. Ahora bien, no es objeto de esta investigación, establecer los alcances de este criterios con respecto a los otro programa, esto es desafío para una nueva investigación.
Eficacia	“el grado en que una operación alcanza o se espera que alcance sus objetivos, en un período determinado y con independencia de los costes que su ejecución implique. Este análisis se realiza bajo una múltiple perspectiva de realización financiera, física, resultados e impactos”.	La eficacia del programa quedó demostrado en el análisis estadístico llevado a cabo de ambos años, si bien en uno no se alcanzó el 100% su eficacia siendo del 99.5%. El siguiente año fue incluso superior al presupuestado.
Eficiencia	“El análisis de eficiencia mide hasta qué punto los resultados obtenidos derivan de una utilización eficiente de los recursos financieros, humanos y materiales utilizados”.	Este criterio se cumple a cabalidad en ambos años ya que se estuvo siempre por debajo de la cantidad de recursos presupuestado para la cobertura estimada.
Sostenibilidad	“evaluar en qué medida los resultados del programa han sido o tienen probabilidades de ser duraderos una vez	Con respecto a este criterio los recursos utilizados en el programa son totalmente municipales, lo que permite su sostenibilidad en el tiempo y al

	finalizado el programa y una vez retirados los recursos externos”	ser un subsidio el objetivo es un fin en sí mismo es decir se cumple mientras este exista.
Equidad	Conlleva analizar hasta qué punto la distribución del coste o los beneficios de los programas públicos entre la población se ha realizado con algún criterio estándar de distribución equitativa.	En el caso de los beneficios si bien existen diversos montos de subsidio según la situación de cada caso, si se presenta una promedio por caso similar en cada año, lo que nos permitiría inferir un gasto más o menos similares en cada uno.

Si analizamos ambos años, desde las variables de eficacia y eficiencia, entendiendo el primero la relación de casos ingresados/casos egresados podemos determinar que: el año 2017 hubo un aumento considerable en el desempeño del programa, ya que el año 2016 logramos observar una relación de un 99.5% entre ingresos y egresos, pero en el año 2017 apreciamos un 107.2% de eficacia, logrando egresar mayor cantidad de casos que los ingresados, esto debido al 0.5 arrastrados del año anterior, más los casos de emergencia producidos ese año.

A su vez, en la variable eficiencia logramos detectar una mejoría en este indicador ya que, si bien en el año 2016 se estuvo bajo el margen presupuestario por \$ 367.276 pesos esto debido a que no se cumplió la cantidad de egresos. En el año 2017 estuvo por sobre lo presupuestado por 7.468.479 pesos debido a lograr una mayor cantidad de egresos que los esperados. Pero podemos establecer que hubo una mejora, ya que el gasto promedio por egreso fue de 72.902 pesos a diferencia del año 2016 donde el gasto promedio por persona fue de 74.035. Debido al análisis anterior y mejoras en ambas variables podemos determinar que el programa ya tenía valor público el año 2016. En el 2017 vemos un incremento de este y su importancia a la comunidad.

Con respecto a los indicadores ya mencionados, estos nos conducen a definir cómo el programa FASE cumple con los criterios de evaluación, en donde se

cumple con la relevancia en tanto los objetivos del programa va en relación a la satisfacción de necesidades de los vecinos, es coherente internamente, ya que, ya que los objetivos y los procesos tienen concordancia en su aplicación, externamente no se contraponen con los programas externos, pero no es materia de esta investigación. Ahora bien, es pertinente, ya que el objeto está claro para que los datos sean contrastados con los indicadores propuestos en el modelo de evaluación.

CUARTA PARTE: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPITULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El programa Fondo de asistencia Social de Emergencia (FASE), desde el neo institucionalismo, es una política municipal eficaz y eficiente, de acuerdo a los objetivos desde los cuales fue diseñado e implementado, como también a la vinculación existente entre la comunidad, el programa y la municipalidad, para resolver en alguna medida las necesidades de los vecinos vulnerables de la Comuna.

En detalle, de acuerdo a la propuesta teórica, el programa FASE es un programa que puede ser leído desde el neo institucionalismo, dadas las características señaladas por:

El Nuevo institucionalismo adiciona en el análisis y discusión que tradicionalmente es la norma legal y la historia ampliándose a un análisis de los distintos actores que confluyen en la relación Estado-Sociedad, haciendo énfasis en su interacción con el sistema político. En este sentido, se:

“Está haciendo estrechos vínculos entre instituciones, contexto legal y dinámica político-económica; se comprende que la interacción social se desarrolla dentro de un marco configurado por las instituciones” (Altamirano, 2011, p.59)

La cita anterior, describe las interacciones entre los actores políticos, en lo que respecta al programa FASE, es programa que planifica y ejecuta la I. Municipalidad de Santiago, que es ya una institución autónoma del Estado: que a su vez, para la gestión de subsidios sociales podría hacer uso de otros departamentos municipales, pero en este caso, genera un programa con recursos y gestión propia, en donde se establece con un espacio intermedio entre la municipalidad y los beneficiarios del programa, es decir, genera una interacción socio económica, dado los objetivos del programa y política, dando la resolución de un problema público de carácter municipal.

Esta interacción, está prevista, en la legalidad, en tanto el Alcalde necesita de aprobación del concejo, en materia social y presupuestaria (Ley N° 18.695, Art. 65) por tanto, es la institucionalidad local, sus autoridades, administradores públicos y profesionales, que desde una visión política y técnica, prevén por medio de la existencia y continuidad del programa FASE, para dar sustento, al resolver las necesidades de los vecinos vulnerables.

Se comprende que esta interacción ya descrita establece a la institución como un actor por que se vincula con los otros actores del ámbito económico, político y social, pero con una condición en particular como un sistema normativo y legal, su participación en el juego político, cumple la figura de primero por sobre sus pares, que desde esta supremacía legal e histórica determina las conductas y las pautas a seguir en los distintos conflictos, intereses y apoyos desde el conjunto social y los grupos intermedios incidiendo en la institución y en si en el sistema político.

Por tanto, en relación al programa FASE, la municipalidad es el actor institucional, el primero por sobre sus pares, que desde la normativa gestiona el problema local de la pobreza o de los sectores vulnerables, que desde una apuesta de mejoramientos de gestión genera un espacio neo institucional que desde la autonomía y celeridad en la asignación de subsidios económicos.

En base a lo anterior, el nuevo institucionalismo, socialmente hablando observa el contexto donde su sistema legal y normativo está inserto, contexto relacionados a la realidad particular de cada sociedad con sus conflictos y/o intereses. Desde lo económico, *“es como los grupos de intereses tratan de cooptar las agencias reguladoras, considerando que los aspecto políticos limitan sus fines”* (Vargas, 2008, p.52)

Desde el contexto social, el problema público está inserto en lo legal municipal y neo institucional en el programa FASE para una población objetivo, sin embargo, lo que se reconoce, como interés privado que busca coaptar la institución, son los beneficiarios que demandan colaboración desde el ámbito social con la municipalidad, esta interacción entre institución, programa y población de riesgo

socio económicos, permite contener y dar respuesta a los conflictos asociados a la vulnerabilidad social en la comuna.

Esta interacción, que como mencionamos busca la contención de los conflictos derivados de la vulneración social y económica de la Comuna de Santiago, esto se consigue, con la generación del programa, con características neo institucionales, dado que genera una relación directa entre institución y comunidad. Consiguiendo así, el mejoramiento de la gestión de lo público, para una mayor democratización de la institución como medio de acceso de soluciones para la comunidad, sino también, para reducir la burocracia.

“Desde otro prisma, busca además insertar las lógicas gerenciales en la administración de lo público ya que, la burocratización muchas veces imposibilita acciones eficaces en lo público. Buscando así que el comportamiento institucional deba responder a la maximización de los principios de eficacia y eficiencia con el objeto de reducir la incertidumbre de esta en su vinculación con los actores y transferencia propios de la vinculación.” (Vargas, 2003, p.39)

Sin duda, el programa FASE es un programa con características que podríamos definir dentro del prisma neo institucional, dado su funcionamiento independiente dentro de la municipalidad; con reglas, recursos y gestión, que son propias del programa. Persiguiendo así, desde la asignación de recursos, disminuir la incertidumbre en la relación entre institución y comunidad ante la problemática de lo público.

Política pública

Como se hace mención, el programa FASE busca disminuir la incertidumbre entre institución y comunidad, para lo que el mismo fue diseñado e implementado, como una política pública de ámbito local.

“...Un programa de acción propio de una o varias autoridades públicas o gubernamentales en un ámbito sectorial de la sociedad o en un espacio territorial dado...” (Meny, 1989, p.130).

“...Una política pública está conformada por actividades orientadas hacia la solución de problemas públicos, en la que intervienen actores políticos con interacciones estructuradas y que evolucionan a lo largo del tiempo...” (Lemieux, 1995, p.7).

Dentro del contexto institucional de la comuna de Santiago, se vio la necesidad de diseñar un fondo que permitiera facilitar a la municipalidad agilizar los procesos de compra y pago de bienes y servicios, que vayan en directo beneficio de los vecinos por medio de asignación de subsidios. Como todo programa o acción pública desde el ámbito de la modernización pública, se contempla la creación de una política pública.

En resumen el Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE de la I. Municipalidad de Santiago, es una política pública local, que da respuesta efectiva desde la autoridad municipal, a necesidades de la población vulnerable o personas con alguna necesidad manifiesta por medio de asignación de subsidios sociales. Dado lo anterior, la institución se asume la existencia de este problema y desde una iniciativa propia de la municipalidad, se fortalece mediante este programa la resolución problemas específicos de naturaleza socio-económica.

Gestión política municipal

La respuesta que autoridad y la institución dan a la población en sus problemáticas es “la política pública”, cuando ésta responde a los estándares de diseño y es implementada, el resultado de éste, se hace posible mediante, la gestión de esta política. La que es contenida en una legalidad que le permite operar en relación a sus objetivos y recursos, pero sin establecer que es

determinante en toda gestión el liderazgo que ejerce en la dirección de la política municipal, que en la legislación chilena es el Alcalde.

“Donde los esfuerzos de intervención se relacionan directamente con los actores clave que implementan las estrategias de gobierno y que son los que determinan, en gran medida, las posibilidades de éxito a nivel organizacional e interorganizacional. Se refieren principalmente a la implementación de técnicas y herramientas que faciliten la gestión de las organizaciones públicas, la visión respecto de la modernización que tengan los gestores públicos de manera de mejorar las condiciones de entrega de bienes y servicios públicos” (Olavarría, 2018, p.27)

Como se desprende de esta mención en el marco teórico, el gestor público en este caso el Alcalde, quien mediante los instrumentos administrativos determina la política y la gestión, como se puede evidenciar, en el caso del programa FASE en los años 2016 y 2017, años donde hubo cambio de administración de Carolina Tohá a Felipe Alessandri, se establece que el programa evaluado, como costo de agencia, con funcionamiento independiente, y como política inserta en la Comuna. La gestión de este programa continúa en su implementación anual superando los cambios de gestión política, que cada alcalde traiga consigo, asumiendo que este programa responde a una visión estratégica de intervención en la comunidad ya que tiene directa relación con la realidad socio-económica de los vecinos de la Comuna.

“El municipio, en tanto representante local de la institucionalidad pública, cumple una importante y compleja labor en el área de desarrollo social. En este sentido, el objetivo final de la acción social municipal coincide con los de la política nacional en la materia: Erradicar la pobreza y apoyar a los grupos vulnerables de la comuna en la solución de sus problemas urgentes” (González, 2003, p.23)

Por consiguiente, tomando la cita anterior, la municipalidad es la representación del Estado en un territorio que es la Comuna, y es donde se debe hacer gestión, que está indicada desde las políticas del gobierno central. Pero dado las condiciones propias de Santiago, se puede permitir, desde su autonomía, fortalecer la gestión que ya hace con los programas predeterminados por el gobierno central que administra. Es aquí, en donde programa FASE, intensifica su labor para dar una solución mayor a la definida, que desde sus herramientas de gestión no solo es satisfacer una demanda sino también encontrar apoyos en la gestión, es decir, valor público

“La idea de valor público apunta al resultado de la acción del Estado que concluye en la satisfacción de aspiraciones ciudadanas, no resuelta a través de las transacciones de mercado” (Olavarría, 2007, p.45)

Se puede inferir, que el programa FASE cumple con los criterios de gestión política, en tanto, hay una autoridad elegida como es el alcalde que dado la composición y los resultados de éste, le han dado continuidad, además, que la I. Municipalidad de Santiago tiene una orientación a las necesidades de las personas que de hace efecto con la gestión del programa, en su versión estratégica, operativa y técnico – burocrático, mediante el programa logra la generación de valor de lo público ante la desigualdad social – económica que genera el mercado en los vecinos vulnerables.

Conclusiones Estadísticas

En virtud de los resultados del estudio estadístico con respecto a los indicadores del modelo evaluación, se infiere lo siguiente:

Indicador de realización¹⁷: El programa FASE entre los periodos 2016 – 2017, existe un espectro anual de asignaciones por sobre los 2000 casos, en donde vemos un aumento de un año a otro de 2302 a 2436 (134 casos) lo que en porcentaje representa un 5,8% de aumento, con un coste estimado de \$169.982.267.- y \$183.025.567.- por año respectivamente.

Indicador de resultado¹⁸: Los resultados del programa FASE año 2016 – 2017 son respectivamente 2291 casos egresados, con un comportamiento regular los dos primeros trimestres a la baja y el último con un comportamiento positivo lo que da como resultado un 99.5% de cumplimiento en este indicador. En el siguiente año son 2613 casos, 177 casos por sobre lo estimado. Pero con un comportamiento irregular con trimestres negativos y positivos, pero con un resultado final de un 7.2% de la meta estimada para el año.

Indicador de eficacia¹⁹: Tomando como referencia el indicador anterior, el programa FASE es eficaz en tanto, habiendo 11 casos sin cobertura en el año 2016 como se mide en el modelo de evaluación, es estadísticamente marginal esta diferencia, que las sumatoria de las diferencias trimestrales da cero. Para lo que respecta al 2017, habiendo un aumento de la demanda de subsidios económicos de 177 más de lo estimado, el programa es capaz de absorberlos, gestionarlos y egresarlos debidamente así cumpliéndose los objetivos.

¹⁷ Guía de Evaluación del Gobierno Vasco, Pagina 43, Indicador de Realización: Sirven para medir la realización financiera (gastos incurridos) y física (estado de avance) de las actuaciones de una política o programa

¹⁸ Ídem, Pagina 43, Indicadores de Resultado: Sirven para cuantificar los productos realizados como consecuencia de las actividades llevadas a cabo y pueden ser de naturaleza física y de naturaleza monetaria

¹⁹ Ídem, Pagina 43, Indicador de eficacia: Hace referencia al logro de los objetivos previstos sin tener en cuenta los costes

Indicador de eficiencia²⁰: Con respecto al coste del programa FASE, en consecuencia, es eficiente en tanto para el año 2016 se gastó menos \$367.276.- pero como se puede ver en el modelo de evaluación, las diferencias porcentuales entre los trimestres es cero. En lo propio del 2017, donde hay un aumento de recursos según lo estimado de \$7.468.479.- dado el aumento de casos que ameritó aumento presupuestario, por circunstancias excepcionales de emergencia social (*véase anexo n°12*), en donde el programa tuvo que dar cobertura. Esto generó un aumento del gasto y la concentración de la gestión en los últimos trimestres del año; ahora bien, las diferencias porcentuales en el periodo dan cero, por tanto, en relación de costes el programa está en equilibrio.

En este mismo orden de ideas, debemos recalcar el aumento de eficiencia del programa entre un año y otro, ya que el 2016 el gasto promedio por caso fue de 74.035 mil pesos y el año 2017 el gasto efectivo promedio por caso fue de 72.902 pesos. Si bien las cifras no son relevantes al analizarlas sin su contexto, pero esto significa que cada 73 casos una persona más puede ingresar al programa lo que puede significar la compra de sus medicamentos para mantenerse con vida o seguir con su familia bajo un techo el próximo mes por el pago de un arriendo, eso si hace realmente significativa los 1.133 pesos de diferencia.

También considerar, que el objetivo del programa Fondo de Asistencia Social de Emergencia, es la gestión de subsidios sociales, es decir gasto social, que persigue dar apoyo económico a personas vulnerables o una necesidad manifiesta de la Comuna. Por tanto, se cumplen las premisas de eficacia y eficiencia para las características y funcionamiento del programa.

En conclusión, con respecto al **modelo de evaluación, el tipo de evaluación**, el actor de la evaluación es externa, realizada por los estudiantes que suscriben esta investigación, su **función** es **formativa**, ya que la evaluación se realiza al final de la intervención del programa obteniendo la información desde los indicadores propuestos, el **momento** es **ex -post**, ya que la evaluación se ejecuta una vez ejecutado el programa después de los periodos 2016 y 2017 y

²⁰ Ídem, Pagina 43, Indicador de eficiencia: Se centran en la relación existente entre los objetivos alcanzados y sus costes.

su **contenido** es de tipo de **proceso y resultado**, en tanto este programa es eficaz y eficiente en relación a sus objetivos, en su ejecución como la gestión misma de la política. (*Tabla N°1 Tipo de Evaluación*)

En lo que respecta a **los criterios de evaluación** de este, el programa Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE, desde su **relevancia**, cumple con sus objetivos, en tanto es una política local permanente que va satisfacer alguna necesidad socio económica de emergencia de los vecinos de la Comuna. Desde la **pertinencia**, existe un relato directo entre las demandas sociales visto en el estudio anterior y sus resultados que son coherentes para el objetivo del programa, ya que se logra satisfacer la demanda de subsidios.

Desde la **Coherencia interna**, el programa es una síntesis operacional, de la estrategia de la administración, el cual es la promoción del desarrollo social, desde este prisma, en una población vulnerable el programa FASE es una expresión de la priorización municipal sobre el tema. Que viene a fortalecer la red de programas desde el gobierno central, desde un espacio neo institucional con gestión y recursos propios obteniendo la respuesta oportuna.

En la **coherencia externa**, el programa FASE, en cual tiene por objeto la asignación de subsidios sociales, fortalece una dimensión de la promoción del desarrollo social, que es para lo que fue hecho, pero dentro de los ámbitos comunales. Ahora bien, no es objeto de esta investigación, establecer los alcances de este criterios con respecto a los otro programa, esto es desafío para una nueva investigación.

En lo que respecta a la **sostenibilidad y equidad**, el programa FASE en consecuencia, no ha sido modificado por los cambios de administración comunal, lo que por un lado se confirma su durabilidad, su ventaja estratégica, ya que cumple con las expectativa de la institución y de la comunidad, al tener gestión propia y recursos, es un experiencia neo institucional, que siendo dependiente de manera legal y de presupuesto de la municipalidad, su funcionamiento propio permite la objetividad en la asignación y la celeridad de los subsidios,

permitiendo así la equidad en el proceso como la distribución de recursos a la población objetivo.

Por tanto, la aplicación del modelo de evaluación indica, desde sus indicadores que el programa desde el indicador de realización y de resultado absorbe la demanda de subsidios económicos, con respecto al indicador de eficacia que es la síntesis de los dos anteriores, la cobertura cumple las expectativas del programa. Con respecto al indicador de eficiencia, los recursos son ocupados en casi en el año 2016 y el 2017 hubo necesidad de aumentar los recursos, lo cuales fueron ocupados en la cobertura.

Dado los antecedentes de los indicadores, los criterios se cumplen y se satisfacen, demostrando su coherencias en las acciones de gestión, fortaleciendo otras actividades de la municipalidad, pertinente y relevante en su objetivo de resolver necesidades en la población y la generación de valor público, tanto en la redistribución de los recursos por sus sostenibilidad en tiempo. Es decir, desde los aspectos evaluativos el programa Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE.

Conclusión General y Recomendaciones

En síntesis, el programa Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE de la I. Municipalidad de Santiago, vistos los antecedentes ya expuestos, es un programa de carácter neo institucional, dado su relación y vinculación entre la institución y los vecinos vulnerables de la Comuna; que fue diseñado e implementado bajo los principios de las políticas públicas, es decir, un diseño orientado a resolver un problema público del sector socio económico vulnerable de la Comuna. Desde la gestión política es parte estratégica de la promoción social y de gestión operativa en base su proceso y resultados.

Estos elementos mencionados, dan respuesta efectiva a las consecuencias del buen desempeño del programa, en tanto. este programa en condición de ser eficaz y eficiente, permite a la autoridad mejorar su legitimidad, por tanto, mejores condiciones de gobernabilidad en la administración. Esto existe la generación de valor público que reduce la incertidumbre de la población en sus problemáticas.

Por consiguiente, es eficaz en sus objetivos y eficiente en el uso racional de los recursos en relación a los fines y objetivos de este, siendo una política local que es sostenible, política, económica y administrativamente viable y armónica desde la relación institución – autoridad y comunidad generando así valor público.

Además, en donde el modelo elegido, “Guía de Evaluación del Gobierno Vasco”, fue propicio por contar con parámetros de evaluación que no solo son normativos sino de generación de valor público y profundización democrática. *“Esto visto en el enfoque de la guía en donde la evaluación se define desde la gestión pública, control y la democracia, y se enmarca en el desarrollo democrático y la modernización del sector público” (Gobierno Vasco 2012, 4)*

De este modo, la evaluación de políticas públicas, *se mide, desde el impacto conseguido respecto al progreso social y el bienestar de la ciudadanía; ya que la evaluación de políticas públicas puede contribuir a generar confianza, transparencia y participación social (Gobierno Vasco 2012, 4).*

Tomando en consideración lo expuesto, la recomendación es indicar que el Fondo de Asistencia Social de Emergencia una política replicable para otras Comunas donde es necesario el fortalecimiento de la protección de la población socio-económica, que esté en condición de pobreza o necesidad, desde un enfoque de mejoramiento y modernización de la gestión de lo público, como su correlato en la transparencia y probidad pública, teniendo en consideración, que estas características dan mejores condiciones de gobernabilidad en la administración local, teniendo impacto en el mejoramiento de la vida de las personas, por tanto:

“De esta manera la noción de gobernabilidad se sustenta en la articulación entre la sociedad civil y el Estado para la solución de las necesidades colectivas. Al resignificar el concepto de ciudadanía más allá de derechos y deberes se posiciona a la ciudadanía como un agente de cambio social que a través del principio de participación pase ser un actor central en los procesos de toma decisión” (Mella, 2013, p.434)

De acuerdo con lo anterior, es necesario para el desarrollo social de Comunas, condiciones de gobernabilidad en donde la relación entre autoridad y ciudadanos cuenten con puentes que resuelvan los problemas de estos últimos, con políticas locales. Entendiendo que el programa evaluado responde a estándares de legalidad y buen uso de los recursos, dado sus condiciones propias, reflejo de instituciones transparentes y democráticas; en donde el carácter neo institucional de control público permita a las comunidades, la cercanía y vinculación con sus autoridades e instituciones y viceversa; para que desde los ámbitos de competencia los actores políticos generen condiciones de cambios para una mejor gestión orientada a la promoción social de los sujetos

BIBLIOGRAFÍA

- Altamirano, M., Martínez, A. (26/08/2011). El método comparado y el neo-institucionalismo como marco metodológico para la investigación en las Ciencias Sociales. Mundo Siglo XXI, revista del CIECAS-IPN, Vol. VII, p.55-63.
- Arnoletto, E. (2010). La gestión organizacional de los gobiernos locales. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Bonnefoy, J., Armijo, M. (2005). Indicadores de desempeño en el sector público. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social - ILPES.
- Briones, G. (1996). Epistemología de las Ciencias Sociales. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior ICFES.
- Caminal, M. (1996). Manual de Ciencia Política. Madrid, España: Tecnos.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL
- Arriagada, C., Cortinez, J. (2015). Santiago, lugar de encuentro. Santiago de Chile: Cortal.
- García, E. (2007). Un concepto de actor para la ciencia política. Madrid, España: Universidad Carlos III.
- Gobierno Vasco - Eusko Jaurlaritz. (2012). Guía de evaluación de políticas públicas. Euskadi, España: Gobierno Vasco - Eusko Jaurlaritz

- González, D. (2003). Gestión municipal para la superación de la pobreza. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL.
- Hernández, R. (2006). Metodología de la investigación. Mexico D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- I. Municipalidad de Santiago, 2017. FASE.
- Lemieux, F. (1995). Políticas Públicas.
- Mella, M. (2013). Gobernabilidad, democratización y conflictividad social en Chile: escenarios posibles para un nuevo equilibrio¹. Revista Latinoamericana, Vol. 1, N° 35, p. 429 - 458.
- Meny, Y., Thoenig, J. (1992). Las Políticas Públicas. Barcelona, España: Ariel.
- Mokate, K. (2001). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad ¿Qué queremos decir? Nueva York, Estados Unidos de América: Instituto Interamericano para el Desarrollo Social INDES - Banco Interamericano de Desarrollo.
- Roth, A. (2002). Políticas Públicas formulación, implementación y evaluación. Bogotá, Colombia: Ediciones Aurora.
- Olavarría, M. (2012). ¿Cómo se Formulan las Políticas Públicas en Chile?. Santiago de Chile: Universitaria.
- Olavarría, M. (2007). Conceptos Básicos en el Análisis de Políticas Públicas. Santiago de Chile: Instituto Nacional de Asuntos Públicos INAP - Universidad de Chile.

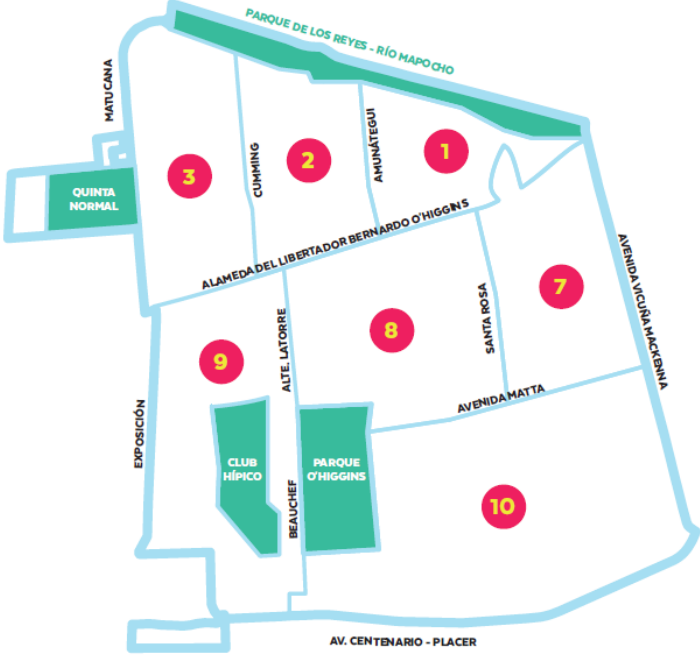
- Rivas, J. (Junio, 2003). El Neo institucionalismo y la Revalorización de las Instituciones. *Reflexión Política*, 5, 38-46.
- Subirats, J. (1989). *Análisis de Políticas Públicas y Eficacia en la Administración*. Madrid, España: Ministerio Para las Administraciones Públicas.
- Valencia, G. (2008, (julio-diciembre). La ciencia política y las políticas públicas: notas para una reconstrucción histórica de su relación. *Estudios Políticos*, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia, Vol. N° 33, p. 93-121.
- Vargas, J. (2008). *Perspectivas del Institucionalismo y Neo-Institucionalismo*. Cd. Guzmán, Jalisco, México: Ciencia Administrativa.
- Vasilachis. I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona, España: Gedisa.

Fuentes Electrónicas

- Instituto Nacional de Estadísticas. (2017). Censo 2017. Diciembre 2020, de Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Gobierno de Chile Sitio web: [www.ine.clhttp://resultados.censo2017.cl](http://www.ine.cl/resultados.censo2017.cl)
- Emol. (2017). Las comunas con mejor calidad de vida en Chile. Octubre 2018, de Emol Sitio web: <http://www.emol.com/noticias/Economia/2017/05/09/857578/Las-comunas-con-mejor-y-peor-calidad-de-vida-en-Chile.htm>
- Secretaria Comunal de Planificación. (2015). Plan de Desarrollo Comunal. Diciembre 2020, de Ilustre Municipalidad de Santiago Sitio web: <http://www.munistgo.info/dideco/08.php>
- Ilustre Municipalidad de Santiago. (2017). Cuenta Pública 2016. Diciembre 2020, de Ilustre Municipalidad de Santiago Sitio web: <http://www.munistgo.info/cuentapublica/2016/Cuenta-Publica-2016.pdf>
- Observatorio Social - Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Gobierno de Chile. (2017). Encuesta CASEN 2017. Diciembre 2020, de Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Gobierno de Chile Sitio web: http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/indicadores/datos_pobreza_comunal.php

Anexos

Anexo n°1: Agrupaciones Vecinales Comuna de Santiago



Fuente: I. Municipalidad de Santiago: "Santiago, lugar de encuentro", 2012

Anexo n°2: Plano de Ubicación, Barrios de la Comuna de Santiago



Fuente: I. Municipalidad de Santiago: "Santiago, lugar de encuentro", 2012

Anexo n°3: Porcentaje de Sueldos Mínimos por Agrupación Vecinal

AGRUPACIÓN VECINAL	¿Cuántas veces el sueldo mínimo (\$ 210.000) se percibe mensualmente en su hogar?							
	< 1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	> 8
1	8,6%	22,9%	18,8%	12,2%	9,0%	6,5%	6,5%	4,9%
2	9,0%	19,7%	18,9%	16,8%	9,4%	13,1%	5,3%	2,9%
3	17,8%	25,2%	16,3%	9,4%	4,0%	4,0%	4,5%	2,0%
7	1,5%	9,2%	13,8%	16,0%	17,9%	19,3%	13,8%	7,2%
8	5,5%	11,4%	13,0%	17,0%	15,2%	14,3%	7,0%	5,9%
9	13,3%	24,5%	14,8%	11,7%	6,6%	8,7%	4,6%	3,6%
10	26,0%	27,3%	19,0%	7,4%	4,3%	3,9%	1,3%	0,0%

Tabla 1.14: % ingresos por hogar como múltiplo del sueldo mínimo por agrupación vecinal.
Fuente: PUC, a partir de Encuesta de Diagnóstico comunal 2014.

Fuente: I. Municipalidad de Santiago: "Santiago, lugar de encuentro", 2012

Anexo N°4: Matriz de Gestión 2016 – Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE – Cantidad de Subsidios Entregados.

FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL DE EMERGENCIA FASE 2016 - Matriz de Gestión														
CANTIDAD DE SUBSIDIOS ENTREGADOS POR AREA / MES / ANUAL														
	Casos Ingresados	2.302												
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL ANUAL
SUBSIDIOS	ARRIENDO	0	18	21	10	34	12	15	30	19	26	17	23	225
ECONOMICOS	GASTOS COMUNES	0	8	3	4	16	9	14	8	22	24	16	14	138
	SERV. ELECTRICO	0	9	15	20	18	21	24	14	21	20	16	28	206
	SERV. AGUA	0	6	4	11	8	10	10	8	16	12	8	12	105
	SERV. GAS	0	2	2	3	2	3	6	3	5	3	7	7	43
	C Y C DE GAS	0	21	7	3	30	7	13	23	20	40	8	14	186
	DIVIDENDOS / CONTRIBUCION	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	1	5
	MANO DE OBRA	0	0	0	0	0	1	1	1	6	2	1	1	13
	SERV FUNERARIO / COSTO IN	0	0	2	4	12	0	2	6	3	9	5	2	45
	DEUDA ACADEMICA / ESCOL	0	1	5	6	1	4	3	3	3	9	3	2	40
	CAMA / CAMAROTE / OTROS	0	4	1	1	3	4	20	1	4	3	3	2	46
SUBSIDIOS DE	MEDICAMENTOS	0	36	60	21	104	19	97	33	59	31	50	45	555
	PAÑALES/APOSITOS	0	13	5	11	13	30	3	7	49	32	28	16	207
	ALIMENTO ESPECIAL	0	2	1	2	8	3	2	0	10	7	7	10	52
	EXAMENES MEDICOS	0	14	10	11	11	12	10	11	15	23	8	9	134
	LENTES OPTICOS/PROTESIS	0	16	8	3	7	8	26	24	18	14	8	3	135
	T. DENTAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	T. MEDICO/DEUDA HOSP.	0	2	4	5	4	5	4	4	5	8	2	6	49
	ORTOPEDICA/INSUMOS MED	0	4	4	5	10	3	12	3	9	27	4	25	106
	TOTAL MENSUAL	0	156	152	120	282	151	262	180	284	293	191	220	2291

Fuente: I. Municipalidad de Santiago – Subdirección de Servicios Sociales – Fondo de Asistencia Social de Emergencia

Anexo N°5: Matriz de Gestión 2016 – Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE – Valorización de Subsidios Entregados.

FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL DE EMERGENCIA FASE 2016 - Matriz de Gestión														
VALORIZACION DE SUBSIDIOS ENTREGADOS POR AREA/MES/ANUAL														
Casos Ingresados (\$)		\$ 169.982.267												
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	AL ANUAL POR A
SUBSIDIOS ECONÓMICOS	ARRIENDO	\$ -	\$ 2.750.000	\$ 2.940.000	\$ 1.223.000	\$ 3.976.050	\$ 1.480.000	\$ 1.850.000	\$ 3.635.000	\$ 2.050.507	\$ 3.227.400	\$ 1.980.000	\$ 2.640.600	\$ 27.752.557
	GASTOS COMUNES		\$ 808.657	\$ 120.098	\$ 420.000	\$ 1.267.358	\$ 781.297	\$ 1.170.214	\$ 665.644	\$ 1.857.259	\$ 2.086.260	\$ 1.107.673	\$ 962.596	\$ 11.247.056
	SERV. ELECTRICO	\$ -	\$ 465.200	\$ 577.039	\$ 674.415	\$ 728.047	\$ 1.056.919	\$ 1.169.340	\$ 548.004	\$ 1.124.453	\$ 874.497	\$ 569.340	\$ 1.366.100	\$ 9.153.354
	SERV. AGUA	\$ -	\$ 324.950	\$ 109.150	\$ 290.734	\$ 199.106	\$ 207.800	\$ 297.938	\$ 205.500	\$ 709.253	\$ 640.894	\$ 272.928	\$ 416.681	\$ 3.674.934
	SERV. GAS	\$ -	\$ 75.309	\$ 26.954	\$ 74.659	\$ 71.884	\$ 94.838	\$ 309.354	\$ 91.025	\$ 194.046	\$ 143.136	\$ 264.593	\$ 207.994	\$ 1.553.792
	C Y C DE GAS	\$ -	\$ 535.550	\$ 157.740	\$ 89.140	\$ 860.650	\$ 164.464	\$ 453.700	\$ 561.400	\$ 665.100	\$ 875.100	\$ 242.200	\$ 299.700	\$ 4.904.744
	DIVIDENDOS / CONTRIBUCION	\$ -	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 83.119	\$ 0	\$ 421.283	\$ 0	\$ 48.289	\$ 552.691
	MANO DE OBRA	\$ -	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 30.000	\$ 130.000	\$ 126.260	\$ 770.000	\$ 173.550	\$ 130.000	\$ 130.000	\$ 1.489.810
	SERV FUNERARIO / COSTO M	\$ -	\$ 0	\$ 230.140	\$ 419.911	\$ 1.291.449	\$ 0	\$ 231.801	\$ 671.698	\$ 337.416	\$ 992.029	\$ 570.792	\$ 225.846	\$ 4.971.082
	DEUDA ACADEMICA / ESCOL	\$ -	\$ 120.000	\$ 533.866	\$ 598.486	\$ 131.700	\$ 312.139	\$ 324.000	\$ 380.000	\$ 243.432	\$ 1.087.791	\$ 265.395	\$ 176.486	\$ 4.173.295
	CAMA / CAMAROTE / OTROS	\$ -	\$ 432.388	\$ 135.980	\$ 119.025	\$ 135.066	\$ 292.358	\$ 804.200	\$ 119.191	\$ 385.960	\$ 286.395	\$ 251.700	\$ 237.721	\$ 3.199.984
SUBSIDIOS DE SALUD	MEDICAMENTOS	\$ -	\$ 2.146.113	\$ 4.284.872	\$ 1.421.406	\$ 7.213.123	\$ 1.570.644	\$ 6.518.466	\$ 1.988.774	\$ 4.036.518	\$ 2.726.696	\$ 3.707.544	\$ 3.276.762	\$ 38.890.918
	PAÑALES/APOSITOS	\$ -	\$ 614.950	\$ 161.290	\$ 455.180	\$ 640.580	\$ 1.571.684	\$ 109.320	\$ 436.710	\$ 2.928.745	\$ 1.504.726	\$ 1.544.350	\$ 809.318	\$ 10.776.853
	ALIMENTO ESPECIAL	\$ -	\$ 101.930	\$ 31.780	\$ 177.980	\$ 631.300	\$ 134.702	\$ 102.830	\$ 0	\$ 694.958	\$ 611.687	\$ 711.930	\$ 870.946	\$ 4.070.043
	EXAMENES MEDICOS	\$ -	\$ 689.800	\$ 528.890	\$ 762.406	\$ 489.320	\$ 551.649	\$ 559.528	\$ 589.390	\$ 742.876	\$ 1.391.797	\$ 503.836	\$ 459.660	\$ 7.269.152
	LENTES OPTICOS/PROTESIS	\$ -	\$ 971.870	\$ 439.900	\$ 160.000	\$ 388.920	\$ 514.640	\$ 1.366.400	\$ 1.345.600	\$ 1.055.596	\$ 857.100	\$ 504.800	\$ 250.000	\$ 7.854.826
	T. DENTAL	\$ -	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 50.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 50.000
	T. MEDICO/DEUDA HOSP.	\$ -	\$ 243.695	\$ 475.625	\$ 430.589	\$ 392.370	\$ 492.000	\$ 418.260	\$ 460.000	\$ 518.460	\$ 763.636	\$ 255.000	\$ 678.450	\$ 5.128.085
	ORTOPEDICA/INSUMOS MED	\$ -	\$ 203.390	\$ 302.000	\$ 318.169	\$ 799.380	\$ 230.980	\$ 1.315.800	\$ 264.600	\$ 716.140	\$ 2.265.030	\$ 333.408	\$ 2.727.000	\$ 9.475.897
REINTEGRO TESORERO	TESORERO	\$ -											\$ 14.690.387	\$ 14.690.387
	SUBTOTAL MENSUAL MENS	\$ -	\$ 10.483.802	\$ 11.055.324	\$ 7.635.100	\$ 19.266.303	\$ 9.486.114	\$ 17.131.151	\$ 12.171.915	\$ 19.030.719	\$ 20.929.007	\$ 13.215.489	\$ 30.474.536	
	REINTEGROS POR MES	\$ -	\$ 29.646	\$ 186.853	\$ 20.769	\$ 104.663	\$ 66.419	\$ 210.231	\$ 61.897	\$ 142.796	\$ 107.826	\$ 213.418	\$ 119.951	TOTAL ANUAL
	TOTAL MENSUAL		\$ 10.454.156	\$ 10.868.471	\$ 7.614.331	\$ 19.161.640	\$ 9.419.695	\$ 16.920.920	\$ 12.110.018	\$ 18.887.923	\$ 20.821.181	\$ 13.002.071	\$ 30.354.585	\$ 169.614.991

Fuente: I. Municipalidad de Santiago – Subdirección de Servicios Sociales – Fondo de Asistencia Social de Emergencia

Anexo N°6: Matriz de Gestión 2017 – Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE – Cantidad de Subsidios Entregados.

FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL DE EMERGENCIA FASE 2017 - Matriz de Gestión															
CANTIDAD DE SUBSIDIOS ENTREGADOS POR AREA / MES / ANUAL															
	Casos Ingresados	2.436													
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL ANUAL	TOTAL
SUBSIDIOS	ARRIENDO	0	38	40	24	38	54	23	23	46	9		24	319	2.613
ECONOMICOS	GASTOS COMUNES	0	18	26	24	19	24	23	16	22	7		27	206	
	SERV. ELECTRICO	0	15	22	13	35	22	14	26	12	9	1	19	188	
	SERV. AGUA	0	14	21	11	27	17	7	12	11	8		14	142	
	SERV. GAS	0	2	11	1	7	7	7	5	1	5		3	49	
	C Y C DE GAS	0	0	24	17	16	25	21	21	0	12	1	20	157	
	DIVIDENDOS / CONTRIBUCIONES	0	4	1	0	2	3	0	0	0	0		0	10	
	MANO DE OBRA	0	4	0	0	0	2	2	0	0	1		1	10	
	SERV FUNERARIO / COSTO MIN SEPULT	0	9	7	5	1	2	3	4	4	2		12	49	
	DEUDA ACADEMICA / ESCOLAR	0	4	8	4	4	8	2	0	3	0		0	33	
	CAMA / CAMAROTE / OTROS	0	8	2	5	25	22	11	3	3			6	85	
SUBSIDIOS	MEDICAMENTOS	0	42	60	37	89	54	35	34	32	7		96	486	
DE SALUD	PAÑALES/APOSITOS	0	23	36	11	74	43	28	18	12	2		57	304	
	ALIMENTO ESPECIAL	0	14	19	6	31	26	19	4	11	5		24	159	
	EXAMENES MEDICOS	0	13	30	11	33	24	10	13	8	7	2	31	182	
	LENTES OPTICOS/PROTESIS	0	11	12	7	13	13	5	6	3	2		19	91	
	T. DENTAL	0	1	0	2	1	1	0	1	0	1		1	8	
	T. MEDICO/DEUDA HOSP.	0	0	9	0	6	12	5	0	2	1		2	37	
	ORTOPEDICA/INSUMOS MED/OTROS	0	9	4	2	13	8	17	9	12	0		24	98	
	TOTAL MENSUAL	0	229	332	180	434	367	232	195	182	78	4	380		

Fuente: I. Municipalidad de Santiago – Subdirección de Servicios Sociales – Fondo de Asistencia Social de Emergencia

Anexo N°7: Matriz de Gestión 2017 – Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE – Valorización de Subsidios Entregados.

FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL DE EMERGENCIA FASE 2017 - Matriz de Gestión														
VALORIZACION DE SUBSIDIOS ENTREGADOS POR AREA/MES/ANUAL														
Casos Ingresados (\$)														
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	L ANUAL POR A
SUBSIDIOS ECONOMICOS	ARRIENDO	\$ -	\$ 5.507.000	\$ 5.674.541	\$ 3.110.000	\$ 4.725.000	\$ 6.697.000	\$ 2.615.000	\$ 2.730.000	\$ 8.905.000	\$ 1.980.000	\$ -	\$ 2.830.000	\$ 44.773.541
	GASTOS COMUNES		\$ 1.614.697	\$ 2.494.316	\$ 2.291.723	\$ 1.305.638	\$ 2.188.382	\$ 2.002.318	\$ 1.290.040	\$ 1.827.319	\$ 521.653	\$ -	\$ 1.047.665	\$ 16.583.751
	SERV. ELECTRICO	\$ -	\$ 630.285	\$ 890.442	\$ 527.865	\$ 1.296.905	\$ 1.141.008	\$ 636.189	\$ 1.443.050	\$ 492.991	\$ 293.750	\$ 17.700	\$ 612.210	\$ 7.982.395
	SERV. AGUA	\$ -	\$ 543.850	\$ 993.959	\$ 475.400	\$ 1.124.950	\$ 670.100	\$ 196.754	\$ 306.760	\$ 392.300	\$ 202.900	\$ -	\$ 347.480	\$ 5.254.453
	SERV. GAS	\$ -	\$ 32.716	\$ 360.479	\$ 20.971	\$ 163.465	\$ 392.937	\$ 233.182	\$ 241.634	\$ 34.306	\$ 128.100	\$ -	\$ 98.344	\$ 1.706.134
	C Y C DE GAS	\$ -		\$ 427.200	\$ 348.200	\$ 395.000	\$ 563.650	\$ 434.300	\$ 469.250	\$ 0	\$ 261.450	\$ 13.300	\$ 395.800	\$ 3.308.150
	DIVIDENDOS / CONTRIBUCIONES	\$ -	\$ 369.034	\$ 100.000		\$ 280.000	\$ 274.195	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ -	\$ 0	\$ 1.023.229
	MANO DE OBRA	\$ -	\$ 495.000				\$ 248.000	\$ 260.000	\$ 0	\$ 0	\$ 136.850	\$ -	\$ 140.000	\$ 1.279.850
	SERV FUNERARIO / COSTO MIN SEPULT	\$ -	\$ 1.110.912	\$ 1.061.735	\$ 623.092	\$ 130.091	\$ 261.484	\$ 392.616	\$ 506.636	\$ 511.440	\$ 245.138	\$ -	\$ 1.470.735	\$ 6.313.879
	DEUDA ACADEMICA / ESCOLAR	\$ -	\$ 431.300	\$ 818.587	\$ 466.666	\$ 361.021	\$ 998.500	\$ 219.730	\$ 0	\$ 345.765	\$ 0	\$ -	\$ 0	\$ 3.641.569
	CAMA / CAMAROTE / OTROS	\$ -	\$ 806.050	\$ 240.000	\$ 513.000	\$ 2.533.470	\$ 2.345.610	\$ 1.115.700	\$ 214.800	\$ 167.500		\$ -	\$ 589.880	\$ 8.526.010
SUBSIDIOS DE SALUD	MEDICAMENTOS	\$ -	\$ 3.153.001	\$ 5.241.989	\$ 2.583.972	\$ 5.941.903	\$ 4.284.180	\$ 3.018.241	\$ 2.194.811	\$ 2.324.608	\$ 733.239	\$ -	\$ 5.052.680	\$ 34.528.624
	PAÑALES/APOSITOS	\$ -	\$ 1.157.038	\$ 1.943.257	\$ 503.376	\$ 4.214.169	\$ 2.224.185	\$ 1.421.940	\$ 919.374	\$ 579.046	\$ 100.430	\$ -	\$ 2.327.806	\$ 15.390.621
	ALIMENTO ESPECIAL	\$ -	\$ 1.335.040	\$ 1.609.092	\$ 467.408	\$ 2.451.362	\$ 2.113.432	\$ 1.672.522	\$ 273.190	\$ 1.056.613	\$ 371.270	\$ -	\$ 1.282.899	\$ 12.632.828
	EXAMENES MEDICOS	\$ -	\$ 841.504	\$ 1.432.718	\$ 554.450	\$ 1.665.360	\$ 1.287.985	\$ 655.390	\$ 833.321	\$ 609.470	\$ 521.255	\$ 55.060	\$ 1.497.115	\$ 9.953.628
	LENTES OPTICOS/PROTESIS	\$ -	\$ 578.000	\$ 844.155	\$ 463.000	\$ 655.600	\$ 809.100	\$ 328.080	\$ 420.000	\$ 245.000	\$ 110.000	\$ -	\$ 1.057.400	\$ 5.510.335
	T. DENTAL	\$ -	\$ 100.000		\$ 380.000	\$ 130.000	\$ 100.000	\$ 0	\$ 100.000	\$ 0	\$ 140.000	\$ -	\$ 140.000	\$ 1.090.000
	T. MEDICO/DEUDA HOSP.	\$ -		\$ 882.577		\$ 661.602	\$ 1.243.479	\$ 474.334	\$ 0	\$ 246.962	\$ 120.000	\$ -	\$ 240.000	\$ 3.868.954
	ORTOPEDICA/INSUMOS MED/OTROS	\$ -	\$ 668.800	\$ 387.598	\$ 159.700	\$ 1.076.325	\$ 579.910	\$ 1.442.663	\$ 722.320	\$ 1.075.010	\$ 0	\$ -	\$ 1.827.155	\$ 7.939.481
REINTEGROS TERCEROS	TESORERO	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 3.837	\$ -	\$ 9.007		\$ 980	\$ -	\$ 13.824
	SUBTOTAL MENSUAL MENSUAL	\$ -	\$ 19.374.227	\$ 25.402.645	\$ 13.488.823	\$ 29.111.861	\$ 28.423.137	\$ 17.122.796	\$ 12.665.186	\$ 18.822.337	\$ 5.866.035	\$ 87.040	\$ 20.957.169	
	REINTEGROS POR MES	\$ -	\$ 167.986	\$ 81.801	\$ 24.027	\$ 232.880	\$ 93.587	\$ 15.686	\$ 109.833	\$ 11.208	\$ 9.709	\$ -	\$ 80.493	TOTAL ANUAL
	TOTAL MENSUAL		\$ 19.206.241	\$ 25.320.844	\$ 13.464.796	\$ 28.878.981	\$ 28.329.550	\$ 17.107.110	\$ 12.555.353	\$ 18.811.129	\$ 5.856.326	\$ 87.040	\$ 20.876.676	\$ 190.494.046

Fuente: I. Municipalidad de Santiago – Subdirección de Servicios Sociales – Fondo de Asistencia Social de Emergencia

Anexo N° 8: Instructivo FASE



Subdirección de Servicios Sociales

INSTRUCTIVO FASE ***Subsidios Municipales*** **2017**

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN SOCIAL

FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL DE EMERGENCIA

1.- Descripción del beneficio o subsidio:

La Subdirección de Servicios Sociales hace entrega a través del Departamento de Atención Social, Subsidios Económicos, que permiten a los vecinos que se encuentran en situación de necesidad manifiesta o de indigencia, un aporte económico para dar respuesta a problemas de vivienda, salud, académicos, servicios funerarios, deudas, servicios básicos, uniformes escolares, entre otros.

2.- Objetivo

Otorgar apoyo económico a personas, procurando los medios indispensables que permitan paliar las dificultades de las personas que se encuentren en una situación de indigencia o de necesidad manifiesta, debiendo entenderse por estado de indigencia la carencia absoluta de medios de subsistencia, un estado permanente de escasez de recursos, y por necesidad manifiesta, la carencia relativa e inmediata

de los medios para subsistir, esto es, un estado transitorio en que si bien el individuo dispone de medios para subsistir, éstos resultan escasos frente a un imprevisto.

3.- Tipos de Subsidios Económicos

3.1 Nombre Beneficio o Subsidio

- Pago de Arriendo
- Criterios de Asignación
- Casos sociales con:
 - Necesidad manifiesta o indigencia
 - Desalo Judicial
 - Desalojo Municipal
 - Catástrofes naturales
 - Incendios
 - Presencia de VIF 5
 - Excepciones consideradas por profesional tratante
 - Se considera el pago de un mes de arriendo y un mes de garantía, según evaluación social.

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o
- Registro Social de Hogares
- Documentación de Respaldo
- Expediente
- Fotocopia cédula identidad
- Notificación de desalojo judicial o
- Notificación de Desalojo Municipal o,
- Certificado de Bomberos o,
- Informe de VIF o, Casos sociales

- Contrato de Arriendo
- Certificado de deuda en caso que corresponda
- Declaración Jurada

3.2 Nombre del Beneficio o Subsidio

Deudas Académicas

- Criterios de Asignación Casos sociales que:
- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- Aporte económico que les permita continuar sus estudios superiores
- Excepciones consideradas por profesional tratante

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria
- Registro Social de Hogares
- Documentación de Respaldo
- Expediente
- Fotocopia cédula identidad
- Certificado de la Institución con valor de la Deuda Académica
- Declaración Jurada

3.3 Nombre del Beneficio o Subsidio

Matrículas

Criterios de Asignación

Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- La matrícula les permita continuar sus estudios superiores 6
- Excepciones consideradas por profesional tratante

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o
- Registro Social de Hogares

Documentación de Respaldo

- Expediente
- Fotocopia cédula identidad
- Certificado del valor de la Matrícula Emitido por la Institución
- Declaración Jurada

3.4 Nombre del Beneficio o Subsidio

Titulaciones

Criterios de Asignación Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- Requieran pagar este proceso para acceder a la titulación
- Excepciones consideradas por profesional tratante

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o
- Registro Social de Hogares

Documentación de Respaldo

- Expediente

- Fotocopia cédula identidad
- Certificado de alumno regular
- Certificado de la Institución con el valor de la Titulación
- Declaración Jurada

3.5 Nombre del Beneficio o Subsidio

Deuda dividendos (5° dividendo vencido)

Criterios de Asignación

Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- Presenten riesgo de remate de la propiedad
- Con documentación de justifique el beneficio

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o
- Registro Social de Hogares
- Documentación de Respaldo
- Expediente
- Fotocopia cédula identidad
- Certificado de inicio de demanda
- Certificado de deuda original emito por la entidad Financiera
- Declaración Jurada

3.6 Nombre del Beneficio o Subsidio

Deuda de Contribuciones

Criterios de Asignación Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- Presenten riesgo de remate de la propiedad
- Con documentación de justifique el beneficio
- Se considerará el pago del total o parte del pie para realizar convenio de pago

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o
- Registro Social de Hogares
- Documentación de Respaldo
- Expediente
- Fotocopia cédula identidad
- Certificado de remate de la propiedad o
- Certificado de deuda original
- Declaración Jurada

3.7 Nombre del Beneficio o Subsidio

Servicios Funerarios

Criterios de Asignación

Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- Fallecido carezca de previsión social
- Tope máximo de apoyo es de 3 UTM

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o
- Registro Social de Hogares
- Documentación de Respaldo
- Expediente
- Fotocopia cédula identidad del fallecido
- Fotocopia cédula identidad de quien realiza el trámite
- Certificado de defunción
- Fotocopia de certificado de sepultación
- Declaración Jurada

3.8 Nombre del Beneficio o Subsidio

Costo mínimo de Sepultación

Criterios de Asignación Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- Tope máximo de apoyo es de 3 UTM

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o Certificado de Residencia o
- Registro Social de Hogares
- Documentación de Respaldo
- Expediente
- Fotocopia cédula identidad del fallecido
- Fotocopia cédula identidad de quien realiza el trámite

- Certificado de defunción
- Fotocopia pase de sepultación
- Declaración Jurada

3.9 Nombre del Beneficio o Subsidio

Deudas Hospitalarias

Criterios de Asignación Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- La previsión del solicitante no cubra el total de prestaciones de salud

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social Anterior o
- Registro Social de Hogares
- Documentación de Respaldo
- Expediente
- Fotocopia cédula identidad
- Certificado de deuda original
- Declaración Jurada

3.10 Nombre del Beneficio o Subsidio

Medicamentos

Criterios de Asignación Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- Presente un problema de salud
- Hasta 3 UTM en forma directa

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o
- Registro Social de Hogares
- Documentación de Respaldo
- Expediente
- Fotocopia cédula identidad
- Receta original

3 Presupuestos originales y actualizados, salvo en casos que solo exista un proveedor

- Declaración Jurada

3.11 Nombre del Beneficio o Subsidio

Exámenes Médicos

Criterios de Asignación

Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- Presente un problema de salud
- Hasta 3 UTM en forma directa

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o
- Registro Social de Hogares
- Documentación de Respaldo

- Expediente
- Fotocopia cédula identidad
- Orden de examen

3 Presupuestos originales y actualizados, salvo en casos que solo exista un proveedor

- Declaración Jurada

3.12 Nombre del Beneficio o Subsidio

Pañales, Leche, Alimento Especial

Criterios de Asignación Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- Presente un problema de salud prescrito por médico tratante o problemas económicos
- Tope máximo del beneficio 3 UTM

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o
- Registro Social de Hogares
- Documentación de Respaldo
- Expediente
- Fotocopia cédula identidad
- Certificado médico
- Receta cuando corresponda
- Fotocopia de Carnet control sano del niño cuando no exista problema de salud

3 Presupuestos originales y actualizados, salvo en los casos que solo exista un proveedor (alimento especial)

- Declaración Jurada

3.13 Nombre del Beneficio o Subsidio

Lentes Ópticos o Intraoculares

Criterios de Asignación Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- Presente un problema de salud prescrito por médico tratante
- Hasta 3 UTM en forma directa

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o
- Registro Social de Hogares
- Documentación de Respaldo
- Expediente
- Fotocopia cédula identidad
- Certificado médico, cuando corresponda
- Receta médica con vigencia 6 meses como máximo

3 Presupuestos originales y actualizados, salvo en los casos que no exista otro proveedor o sea intervenido en un lugar específico (lentes intraoculares)

- Declaración Jurada

3.14 Nombre del Beneficio o Subsidio

Útiles Escolares

Criterios de Asignación Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o
- Registro Social de Hogares
- Documentación de Respaldo
- Expediente
- Fotocopia cédula identidad
- Certificado de alumno regular
- Lista de útiles escolares timbrado por el Establecimiento Educativo
- Presupuestos originales Declaración Jurada

3.15 Nombre del Beneficio o Subsidio

Uniforme Escolar

Criterios de Asignación Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- (Se refiere a uniforme escolar tradicional)
- Este beneficio por el monto que se invierte es gestionado a través de licitación pública

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o
- Ficha de Protección Social
- Documentación de Respaldo
- Expediente
- Fotocopia cédula identidad
- Certificado de alumno regular

- Declaración Jurada

3.16 Nombre del Beneficio o Subsidio

Deuda Servicios Básicos (luz, agua, gas)

Criterios de Asignación Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- Presenten corte en trámite del suministro
- Puedan realizar convenio de pago
- Se privilegia a casos de grupos vulnerables (adultos mayores, niños, mujeres jefas de hogar, oxígeno dependientes, entre otros).

- Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o
- Registro Social de Hogares
- Documentación de Respaldo
- Expediente
- Fotocopia cédula identidad
- Certifica o boleta de deuda
- Declaración Jurada

3.17 Nombre del Beneficio o Subsidio

Otros (reparaciones de vivienda, sillas de ruedas, audífonos, aparatos ortopédicos,

3.18 Nombre del Beneficio o Subsidio

Insumos médicos, materiales de estudio, entre otros)

Criterios de Asignación

Casos sociales que:

- Estén en necesidad manifiesta o indigencia
- Evaluados principalmente por Asistente Social
- Tope máximo del beneficio 3UTM

Instrumentos de Evaluación

- Entrevista Asistente Social (Diagnóstico)
- Visita Domiciliaria o Informe Social anterior o
- Registro Social de Hogares
- Documentación de Respaldo
- Expediente
- Fotocopia cédula identidad
- Otros, dependiendo del problema
- Declaración Jurada

4.- Características del Beneficio o Subsidio

Se provee a través del Centro de Costos N° 32.04.01, Clasificador Presupuestario N°24.01.007.001 (Atención Social), el que se determina anualmente según disponibilidad Presupuestaria y cuyo destino es prestar apoyo económico a los vecinos residentes de la Comuna de Santiago, que se encuentren en estado de indigencia o necesidad manifiesta. El monto por subsidio económico no superará las 3 UTM como tope por cada beneficiario. De pasar este umbral, debe considerarse el coaporte del beneficiario o de Instituciones Externas como Ministerio

del Interior, Intendencia Región Metropolitana y otros. Queda fuera de esta disposición el apoyo en uniforme escolar, ya se entrega a través de Proceso de Licitación Pública. Dependiendo del Plan de Intervención realizado por el Profesional Asistente Social, se Podrá asignar más de un subsidio económico por persona, siempre y cuando la evaluación Del Profesional así lo determine, tomando en cuenta, cada situación particular de vulnerabilidad de los beneficiarios. Siendo el Asistente Social, el único profesional calificado con las herramientas y conocimiento teórico empírico para tomar la decisión.

Se otorga conforme a:

- Disponibilidad presupuestaria
- Estado de indigencia o necesidad manifiesta evaluada por un Profesional Asistente Social calificado
- Cumplimiento de requisitos
- Acompañando documentación de respaldo

5.- Metodología e Instrumentos de evaluación utilizados

- Entrevista y Evaluación por un Profesional Asistente Social calificado
- Visita domiciliaria o Informe Social anterior (a excepción de expedientes referidos por otras Unidades Municipales).
- Análisis de la situación socioeconómica
- Ficha de Protección Social (cuando corresponda)
- Elaboración de Expediente Social de respaldo
- Antecedentes que dan origen a la solicitud
- Cotizaciones o presupuestos actualizados cuando corresponda (a excepción de la existencia de proveedor único)
- Declaración Jurada Firmada por Beneficiario, Profesional Tratante
- Documentación que respalde ingresos y egresos del grupo familiar

Anexo N° 9: Entrevista a Lenka Sandoval Díaz Jefa de departamento de atención social de la subdirección de servicios sociales de la ilustre Municipalidad de Santiago, Jefa del programa Fondo de Asistencia Social de Emergencia FASE

Ejes Temáticos

- 1 Características del Fase tanto técnica como formales
2. Origen del programa tanto en su creación como evolución
3. Grupos de riesgo identificable que accedan al programa
- 4.¿ ha sabido de casos donde el programa ha permitido un mejoramiento, tanto de las condiciones socioeconómicas como de desarrollo de los vecinos que han accedido al programa?

Entrevistada:

R1: el fondo de asistencia social de emergencia es una cantidad de dinero que el municipio determina para que los asistentes sociales del departamento de atención social, puedan apoyar a los vecinos en sus necesidades manifiestas. Este fondo se centra principalmente en ayudas concretas, puede ser en dinero, pero ese dinero va relacionado ya sea con distintos beneficios que pueden ser porque la persona presenta un problema de salud, educación económico, social dependiendo de lo que la persona requiere en ese minuto.

Estamos hablando de que es un fondo de asistencia social de emergencia, como su nombre lo dice, no es para... es para ayudar en situaciones puntuales, no son ayudas permanentes, lo que si dependiendo de cada caso, en la evaluación social que haga la asistente social, ella determina por cuántas veces podrá entregar éste beneficio.

Entrevistador:

Ya, siendo, en función de eso, le hace honor al nombre del programa, emergencia, siendo, no necesariamente es una política permanente en un caso particular.

Entrevistada:

No, no es una política permanente en un caso particular, porque este fondo, persigue en el fondo solucionarle una situación de emergencia a la persona, en el momento que la persona se presenta acá, manifiesta que él requiere una ayuda puntual determinada, la asistente social evalúa el caso y determina en qué forma pueda apoyarlo como para que la persona pueda solucionar el problema que plantea.

Entrevistador,

En relación a lo mismo, solamente la persona por su propia iniciativa, es la que se acerca en definitiva para acceder a ésta situación o hay alguna observación por parte de la institución donde hay alguna autoridad que indique que hay una persona que se ve en la necesidad del fondo

Lenka:

Lo que pasa es que las personas no solo llegan, vía directa con una necesidad manifiesta y que vengán a solicitar la ayuda a este departamento, sino que también, la persona puede referirse a autoridades del municipio que pueden ser los concejales, el mismo alcalde, pueden acercarse a ellos a pedirle la colaboración en algún ítem, o puede llegar a través de una solicitud que llegue vía del gobierno central, que puede ser por el ministerio del interior o la intendencia como para que nosotros intervengamos en el caso. Qué significa eso, como te explicaba en un principio, es una herramienta con las familias de más escasos recursos que sean residentes de la comuna de Santiago.

Entrevistador:

Me parece bien, en función de eso podemos establecer que de manera espontánea tenemos parte de los que postulan al fondo, pero sin embargo, hay una observación

real y concreta, tanto de la autoridad local, como de otras reparticiones públicas en función del problema de ese vecino de la comuna.

Lenka:

Claro el hecho que ellos plantean el problema del vecino, el asistente social de acá entrevistará al vecino, evaluará, visitará el domicilio, determinará si la ayuda corresponde o no corresponde, no por el hecho de que lo mande una autoridad municipal o una autoridad gubernamental, nosotros como asistentes sociales estamos en la obligación de entregarle el beneficio, tiene que ver con una evaluación social, que realmente sea una persona que si califica con los ítem que nosotros tenemos considerados como para entregar la ayuda.

Entrevistador:

Entonces por sobre cualquier recomendación, exterior al departamento prima el criterio social propio de los profesionales que trabajan acá

Lenka:

Si....(no se entiende)


Entrevistador:

Yendo al tema económico, las características, en qué puede consistir el subsidio económico, cuánto es lo que se puede financiar

Lenka:

El fondo de asistencia social de emergencia, cada año nos determina una cantidad de dinero, esa cantidad de dinero nosotros la estamos recibiendo en dos remesas, ya, y en esas remesas nosotros tenemos que tratar de que el dinero alcance para todos, usted sabe que los recursos son limitados, y en las necesidades no es así,

Anexo N° 10: Diagrama de Gestión de Subsidios Sociales – I. Municipalidad de Santiago

	Municipalidad de Santiago	Código: PO-DDC-01 Versión: 02. Fecha: 20/09/2018
	Gestión de Subsidios Sociales	Página 1 de 11

I. FICHA DE PROCEDIMIENTO.

1. NOMBRE.	PO-DDC-01 Gestión de Subsidios Sociales
2. OBJETIVO.	Entregar un apoyo económico, de forma eficaz y oportuna, a los residentes de la comuna que se encuentran en una situación de indigencia o necesidad manifiesta.
3. ALCANCE.	Tramitación de Beneficios Sociales municipales solicitados en la Subdirección de Servicios Sociales o derivados por las Direcciones de Salud y Educación. Desde la acogida de la solicitud hasta la rendición de los beneficios entregados.

4. FUENTES DE ENTRADAS	
1.	Vecino de la Comuna de Santiago
2.	Ministerio de Desarrollo Social
3.	Dirección de Educación
4.	Dirección de Salud

5. ENTRADAS	
1.	Solicitud de apoyo
2.	Registro Social de Hogares
3.	Memorándum de derivación de expedientes

6. SALIDAS	
3.	Cheques de Beneficio Social.
4.	Memorándum de Rendición



7. RECEPTORES DE LAS SALIDAS	
2.	Beneficiario / Proveedores de Bienes o Servicios
3.	Contraloría Municipal

8. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.		
1.	RIM	Registro de información municipal
2.	FASE	Fondo de Asistencia Social de Emergencia
3.	DICOM	Es una empresa privada que registra los datos comerciales de personas e instituciones.
4.-	DIDECO	Dirección de Desarrollo Comunitario
5.	RSH	Registro Social de Hogares

ELABORÓ: YOLANDA VIVANCO LENKA SANDOVAL	REVISÓ: PAMELA CASTRO OSORIO	 APROBO: DIRECTOR GUILLERMO SOTO PAVEZ
---------------------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.	
1.	Ley N°18695 orgánica de municipalidades
2.	Ley N°18880 Bases Generales de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración pública.
3.	Ley N°19886 Contratos administrativos de suministros y prestación de servicios
4.	Ley N°20285 Transparencia y accesos a la información
5.	Ley N°19.628 Sobre Protección de la Vida Privada

10. CONTROL DE REGISTROS									
FORM	IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE EMISIÓN	ALMACENAMIENTO			NIVEL DE CRITICIDAD			
			TIEMPO DE RETENCIÓN / RECUPERACIÓN	MEDIO DE SOPORTE	LUGAR / RESPONSABLE	DISPOSICIÓN	CONFIDENCIALIDAD	INTEGRIDAD	DISPONIBILIDAD
	INGRESO	Personal Administrativo y/o Técnico Social	Permanente / rut, nombre, dirección o folio.	Digital	Sistema RIM / Subdirección de Soporte Informático	No aplica	Uso interno	Media	Baja
	Formulario de visita domiciliaria	Asistente Social	2 años / nombre del solicitante	Físico	Archivadores de oficina / Personal administrativo	Envío a bodega	Uso interno	Alta	Baja
	ATENCIÓN	Asistente Social	Permanente / rut, nombre, dirección o folio.	Digital	Sistema RIM / Subdirección de Soporte Informático	No aplica	Uso interno	Media	Baja
	VISITA A TERRENO	Quien realiza la visita	Permanente / rut, nombre, dirección o folio.	Digital	Sistema RIM / Subdirección de Soporte Informático	No aplica	Uso interno	Media	Baja

Este documento es válido sólo si se consulta desde la Web Municipal

10. CONTROL DE REGISTROS									
FORM	IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE EMISIÓN	ALMACENAMIENTO			DISPOSICIÓN	NIVEL DE CRITICIDAD		
			TIEMPO DE RETENCIÓN / RECUPERACIÓN	MEDIO DE SOPORTE	LUGAR / RESPONSABLE		CONFIDENCIALIDAD	INTEGRIDAD	DISPONIBILIDAD
	Expediente de Subsidio económico	Asistente Social	F: 2 años / Número de cheque	Físico	Archivadores en oficina de gestión financiera/ Personal administrativo	Envío a bodega	Reservado: Asistente social, secretaria y oficina de gestión financiera.	Alta	Alta
	Entrevista	Asistente Social	Permanente / rut, nombre, dirección o folio.	Digital	Sistema RIM / Subdirección de Soporte Informático	No aplica	Uso interno	Media	Baja
	Memorandum de derivación de expediente (Otras dependencias municipales)	Otras dependencias municipales	2 años / número de memorandum	Físico	Archivadores de oficina / Personal administrativo	Envío a bodega	Uso interno	Media	Baja
	Memorandum de observaciones.	Jefa del departamento de atención social	2 años / número de memorandum	Físico	Copia en Archivadores de oficina / Personal administrativo	Envío a bodega	Uso interno	Media	Baja
	Planilla "comisión [Fecha] subsidio económico.xls".	Secretaria	F: 2 años D: Permanente / Fecha	Digital y Físico	F: copia impresa en Archivadores de oficina D: Computador de secretaria	F: Envío a bodega D: No aplica	Uso interno	Media	Media

Este documento es válido sólo si se consulta desde la Web Municipal

10. CONTROL DE REGISTROS									
FORM	IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE EMISIÓN	ALMACENAMIENTO				NIVEL DE CRITICIDAD		
			TIEMPO DE RETENCIÓN / RECUPERACIÓN	MEDIO DE SOPORTE	LUGAR / RESPONSABLE	DISPOSICIÓN	CONFIDENCIALIDAD	INTEGRIDAD	DISPONIBILIDAD
	Libro de subsidios económicos	Secretaría	Mientras esté vigente / por fecha	Físico	Secretaría del departamento / secretaria	Archivado en Oficina	Uso interno	Media	Baja
	Planilla FASE	Encargada de gestión de Finanzas	Mes vigente / Única	Digital	Computador de gestión financiera / Encargada de gestión de Finanzas	Traslado a carpeta histórica	Uso interno	Alta	Alta
	Libro banco	Encargada de gestión de Finanzas	Mes vigente / Única	Digital	Computador de gestión financiera / Personal Administrativo	Traslado a carpeta histórica	Reservado: Of de gestión financiera	Alta	Alta
	Expediente para control (COPIA)	Encargada de gestión de Finanzas	3 años / por número de cheque	Físico	Copia en archivadores de gestión financiera / Personal Administrativo	Envió a Bodega	Uso interno	Baja	Baja
	Ingreso de asignación	Personal Administrativo	Permanente / rut, nombre, dirección o folio.	Digital	Sistema RIM / Subdirección de Soporte Informático	No aplica	Uso interno	Media	Baja
	Anulación de expediente	Encargada de gestión de Finanzas	Permanente / rut, nombre, dirección o folio.	Digital	Sistema RIM / Subdirección de Soporte Informático	No aplica	Uso interno	Media	Baja

Este documento es válido sólo si se consulta desde la Web Municipal

10. CONTROL DE REGISTROS

FORM	IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE EMISIÓN	ALMACENAMIENTO			NIVEL DE CRITICIDAD			
			TIEMPO DE RETENCIÓN / RECUPERACIÓN	MEDIO DE SOPORTE	LUGAR / RESPONSABLE	DISPOSICIÓN	CONFIDENCIALIDAD	INTEGRIDAD	DISPONIBILIDAD
	Memorandum de Rendición	Subdirectora de Subsidios Sociales	5 años / número de memorandum	Físico	Copia en Of de Partes	Envío a Bodega.	Uso interno	Media	Baja

11. RIESGOS CON MAYOR NIVEL DE SEVERIDAD

N°	ETAPA	OBJETIVO DE LA ETAPA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL/TRATAMIENTO
1.	Entrevista al vecino citado y elaboración de expediente	Evaluar la pertinencia de la entrega del beneficio	Evento No deseado: Que la información entregada por el vecino no sea fidedigna Consecuencia: Entregar beneficio a quien no corresponde en desmedro de otra, ineficiencia en la asignación de Recursos Municipales	Qué: acreditación de situación socioeconómica, Cómo: Solicitud de documentación de respaldo Quién: Asistente social. Cuando: Toda vez que se solicite un beneficio
2.	Chequeo y priorización de Beneficios	Revisar y priorizar los casos de acuerdo a nivel de urgencia	Evento No deseado: Manifestación de emergencias y/o catástrofes más allá de lo planificado. Consecuencia: falta de presupuesto para responder a las necesidades de las personas	Qué: Solicitud de aumento presupuestario, Cómo: a través de un memorándum a administración municipal, Quién: director de DIDECO, Cuando: Al detectar la emergencia"
3.	Chequeo y priorización de Beneficios	Revisar y priorizar los casos de acuerdo a nivel de urgencia	Evento No deseado: No contar con los recursos suficientes al momento del chequeo y priorización de los subsidios económicos, dejando fuera casos de alto impacto o gravedad. Consecuencia: Beneficios entregados de forma tardía y poco oportuna, lo que puede producir daños graves a la salud o a la calidad de vida de los solicitantes.	Qué: Priorización de casos. Cómo: efectuando el análisis de casos, y entrega de beneficios. Quién: Jefe de Asistencia Social. Cuando: Cuando hay falta de recursos.

Este documento es válido sólo si se consulta desde la Web Municipal

11. RIESGOS CON MAYOR NIVEL DE SEVERIDAD				
4.	Confección de Cheque	Emitir el cheque para dar cumplimiento a la entrega del subsidio Social	<p>Evento No deseado: Error en la emisión de cheque para entrega del beneficio, lo que produce demoras injustificadas en la entrega del beneficio.</p> <p>Consecuencia: Demora en el proceso de compra y entrega del beneficio. Que la Municipalidad esté en DICOM, lo que provoca que el proveedor no acepte los cheques del Municipio al momento de la compra del beneficio</p>	<p>Qué: Llamado a proveedores para consultar si aceptan cheque de la Municipalidad dada su condición en el registro Financiero.</p> <p>Cómo: Vía telefónica</p> <p>Quién: Oficina de Gestión Financiera</p> <p>Cuando: Cada vez que aparezca un nuevo proveedor y no esté en el registro de Proveedores habituales que aceptan nuestros documentos.</p>
5.	Pago del Beneficio	Cancelar el beneficio asociado, entregando el cheque al proveedor para la adquisición del insumo	<p>Evento No deseado: Falta de Personal para efectuar los pagos.</p> <p>Consecuencia: lo que provoca demora en la entrega de los beneficios</p>	Tiene Tratamiento.
6.	Entrega de beneficio	Dar cumplimiento a la entrega del subsidio social	<p>Evento No deseado: El beneficiario se niega a firmar el recibo del beneficio al momento que se le está entregando.</p> <p>Consecuencia: lo que ocasiona problemas para la rendición, podrían rechazarnos la rendición y por ende retrasar la entrega de remesas.</p>	<p>Qué: llamado telefónico una vez otorgado el beneficio</p> <p>Cómo: insistir telefónicamente para que firme el recibo del beneficio</p> <p>Quién: Personal Administrativo de la Oficina de Gestión Financiera</p> <p>Cuando: Una vez cancelado el beneficio.</p>

11. RIESGOS CON MAYOR NIVEL DE SEVERIDAD

7.	Entrega del Beneficio (elaboración y envío de rendición de cuenta)	Dar cuenta del proceso de entrega de beneficios sociales para poder obtener más recursos económicos para el programa a través de remesas	<p>Evento No deseado: Error en confección de la rendición</p> <p>Consecuencia: provoca tardanza en el proceso de rendiciones y tardanza en la liberación de fondos</p>	<p>Qué: Revisión de la Rendición</p> <p>Cómo: Verificando la información del expediente</p> <p>Quién: Jefe de Departamento y Jefe de la Subdirección</p> <p>Cuando: Una vez recepcionado el expediente desde Oficina Gestión Financiera"</p>
----	---------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

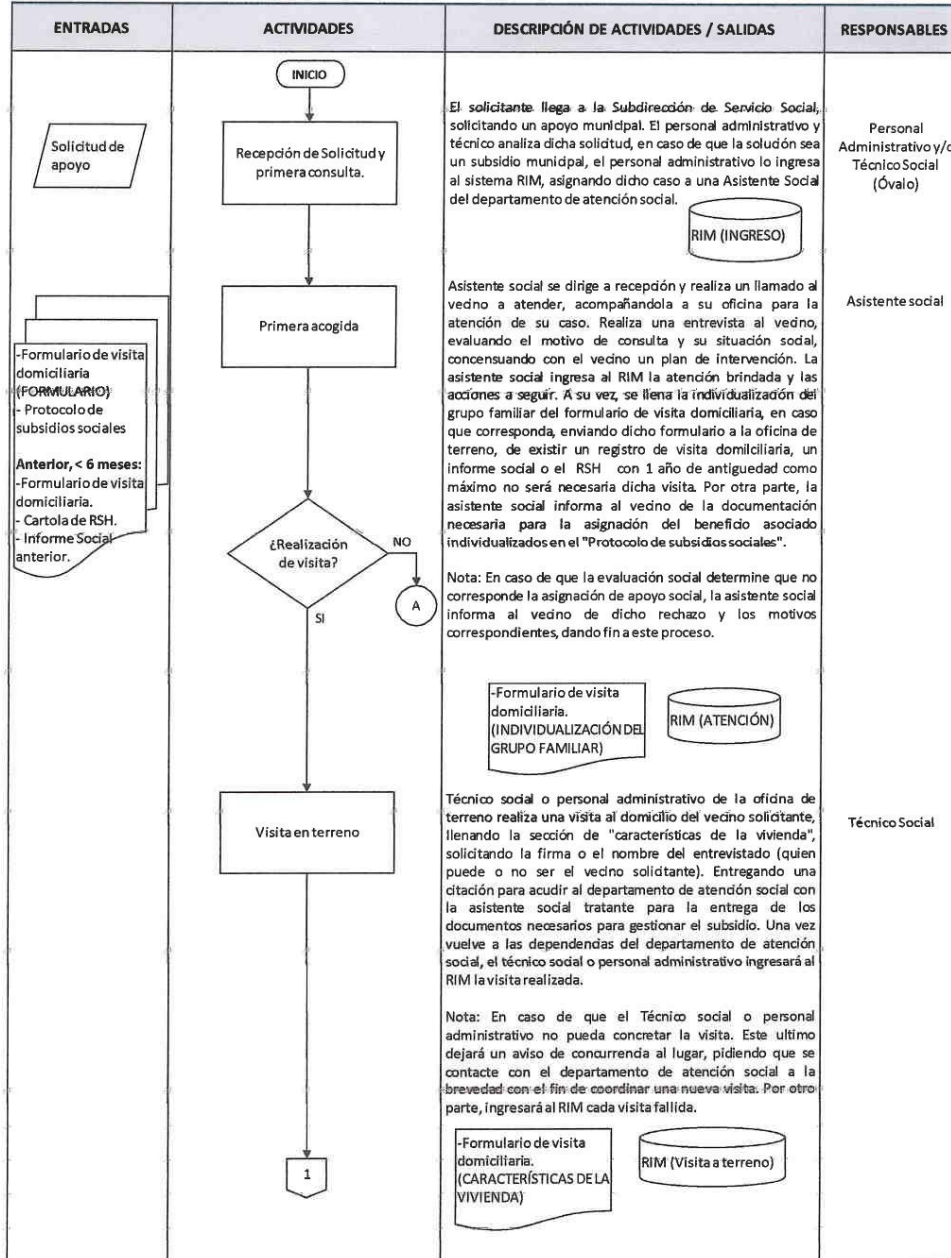
12. INDICADOR DE DESEMPEÑO

		META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
			MONITOREO	EVALUACIÓN
1.	<p>Porcentaje de cumplimiento en la entrega de Beneficios sociales entregados en el mes x=</p> $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de Subsidios entregados asignados de los remitidos en el mes x}}{(*) \text{ Total de Subsidios Remitidos en el mes x}} \right) * 100 [\%]$ <p><i>(*) Subsidios Remitidos en el mes x: Corresponde a las solicitudes de subsidios entregados desde la jefatura de atención social hacia la oficina de gestión financiera en el mes x.</i></p>	ID ≥ 80 %	Mensual	Semestral
3.	<p>Promedio de días desde el ingreso del expediente a Finanzas hasta la entrega del beneficio de aquellos subsidios que efectivamente fueron asignados en el mes x=</p> $\left(\frac{\sum \text{Días transcurridos desde la entrega de expedientes a Finanzas hasta su asignación de los subsidios entregados en el mes x}}{\text{N}^\circ \text{ de subsidios asignados en el mes x}} \right) [\text{días}]$	ID ≤ 10 días	Mensual	Semestral

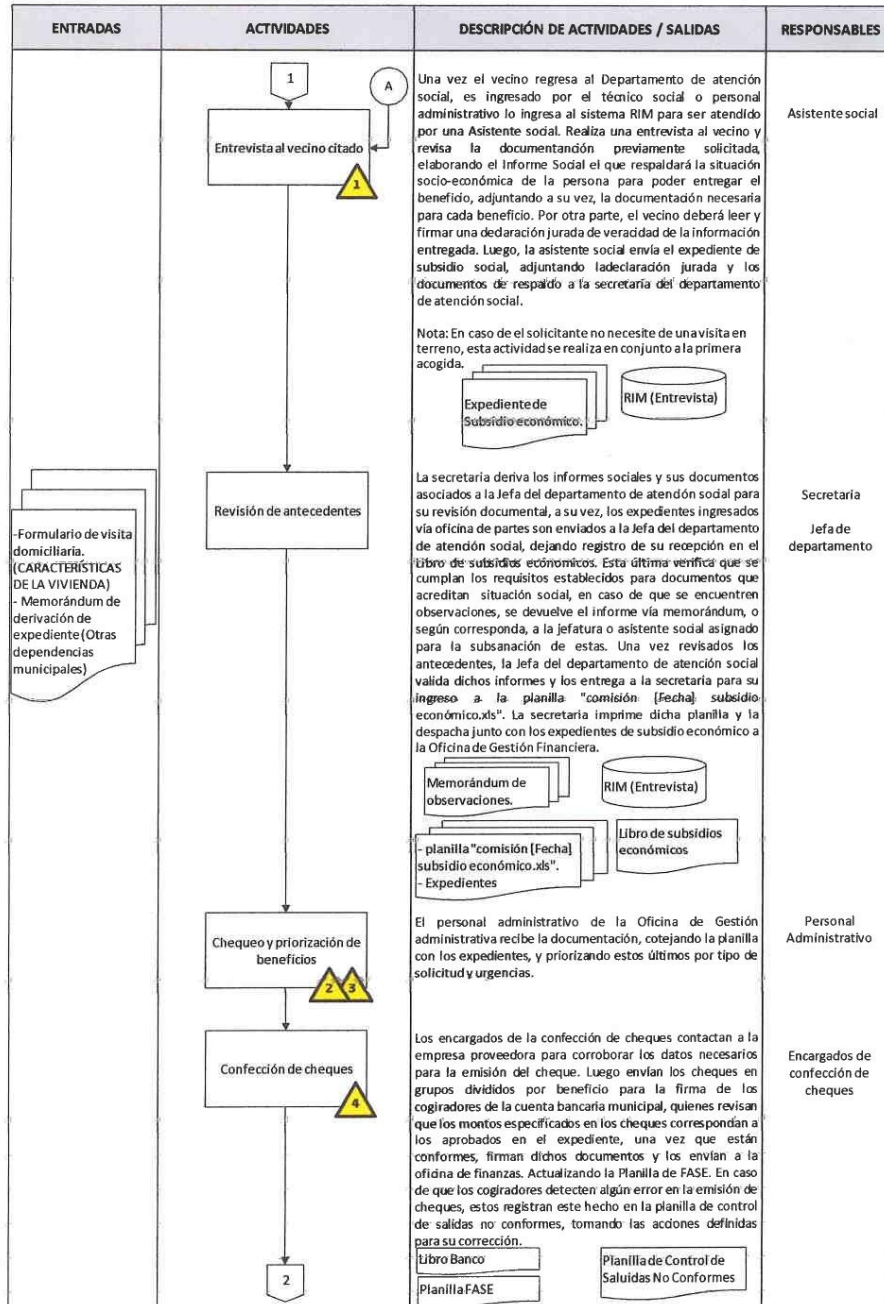
13. OBSERVACIONES.

En el ingreso de cualquier tipo de información al sistema RIM, la asistente social puede marcar la opción de información confidencial para el caso de información personal del solicitante, de forma de proteger la confidencialidad de dicha información.

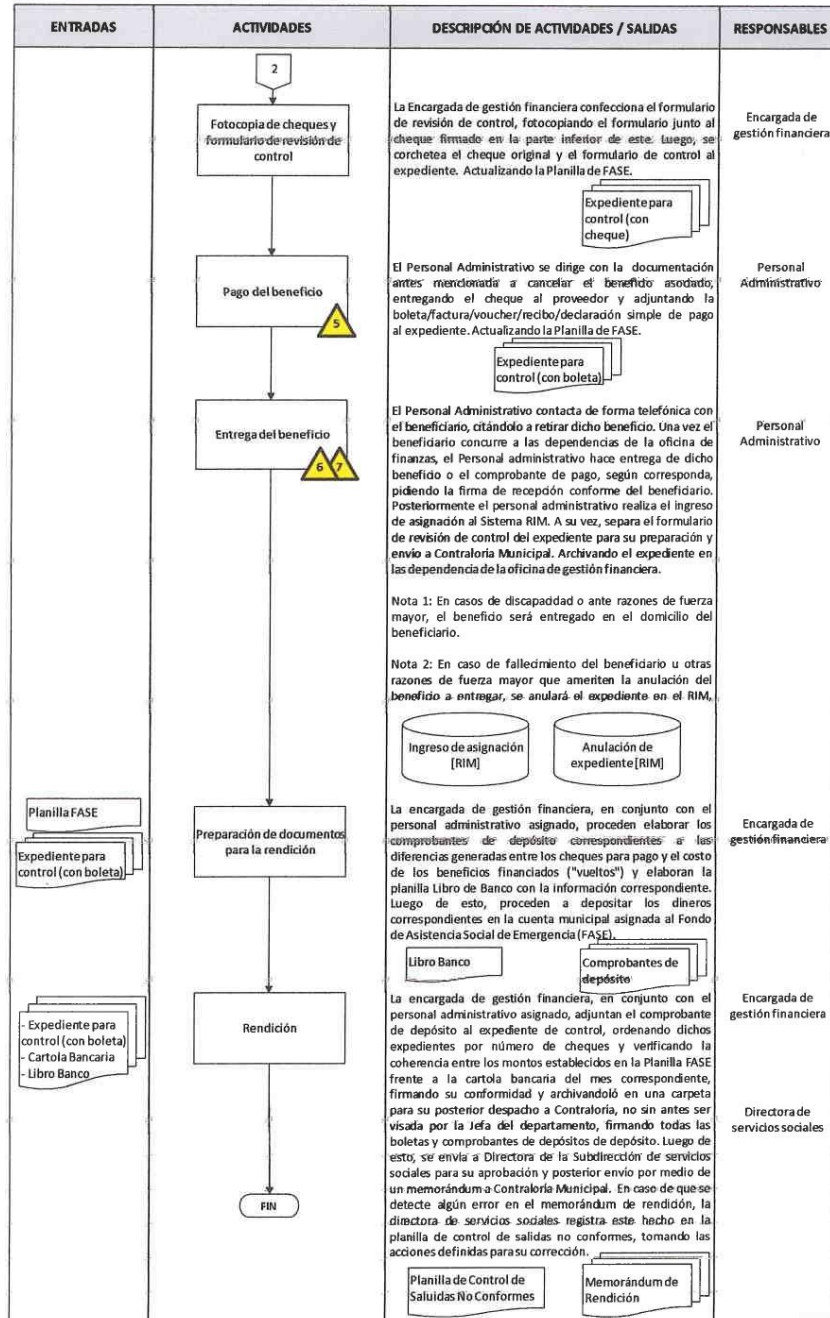
I. MODO DE OPERACIÓN.



Este documento es válido sólo si se consulta desde la Web Municipal



Este documento es válido sólo si se consulta desde la Web Municipal



Este documento es válido sólo si se consulta desde la Web Municipal


III. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN	FECHA	SECCIONES MODIFICADAS	DESCRIPCIÓN GENERAL DE CAMBIOS
01	29/09/2017	Versión Inicial	No aplica.
02	20/09/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Definiciones y abreviaturas. • Documentos de Referencia. • Meta Indicadores de Desempeño. • En Flujograma actividad "Primera Acogida" 	<p>Se procede a completar fecha de procedimiento y versión.</p> <p>Incorporación de definiciones y abreviatura de RSH (registro social de hogar) DIDECO (Dirección de Desarrollo Comunitario)</p> <p>Se incorpora documento ley n°19.628.</p> <p>Se modifica indicador de desempeño, en específico metas de ambos indicadores</p> <p>En flujograma, actividad primera acogida se modifica el tiempo de vigencia de visita domiciliaria de 6 meses a 1 año.</p>

Este documento es válido sólo si se consulta desde la Web Municipal

Anexo N° 11: Expediente FASE

26/09/17

**SANTIAGO**
Ilustre Municipalidad
Subdirección de Servicios Sociales
Departamento de Atención Social


BENEFICIO F.A.S.E.


Nombre beneficiaria (o) : _____
Rut. : _____
N° Expediente : 1221
Beneficio : Medicamentos, Alimentación especial
Aporte beneficiario : \$ _____
Reintegro : \$ 600.-

NOMBRE Y FIRMA FUNCIONARIO (A)
RESPONSABLE RENDICIÓN

Serie CHEQUE 69311938-0006176 \$ 60.969.-
BXI Ilustre Municipalidad De Santiago
037-204-178 Stgo 02 06 2017
Cuidad d d m m a a a a

PAGUESE A F. Salvoiraud S.A. DEL PORTADOR
LA SUMA DE sesenta mil novecientos sesenta y nueve PESOS MIL

 **Santander**
BANCO SANTANDER CHILE Bandera 140 P.15 - Santiago LOCALIDAD SANTIAGO



0006176* 0370320*00069311938# 01

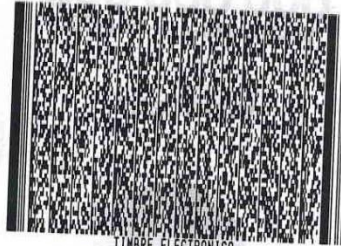
SALCOBRAND

SALCOBRAND S.A. R.U.T.: 76.031.071-9
CATEDRAL 1009 LOC. 2 SANTIAGO
C.M.: AV. LIB. BDO. OHIGGINS 877 SANTIAGO
GIRO: FARMACIA Y SUPERMERCADO
VERSION: V50.1 17.05.17 STOCK
D: 00007073 T: 0424 L: 009 C: 002
FECHA EMISION: 12/06/2017 HORA: 16:41

NEUROBIONTA DUO 1	1U	7.999
20% DESCUENTO SALCOBRAND		1.600-
ENSURE ADVANCE VA	1U	17.990
ENSURE ADVANCE VA	1U	17.990
ENSURE ADVANCE VA	1U	17.990

EFFECTIVO 60.369
TOTAL 60.369

ATENDIDO POR : CRISTINA UBEDA



TIMBRE ELECTRONICO
RES.EXE. No 73 DEL 31 DE MAYO DEL 2011

BOLETA ELECTRONICA Nro. 315782327 CAJA: 2
Verifique documento en www.salcobrand.cl



3903157823270

SRCA): 17470738-3 - Colmena

PUNTOS BELLEZA:
Saldo Puntos al 11/06/2017 : 377

NOTICIA IMPORTANTE MUJER BIENESTAR

Nuestro programa finalizara el dia 1 de Julio de 2017, para saber que ocurriera con tus puntos acumulados y producto favorito inscrito, por favor ingresa a <http://www.salcobrand.cl> o llama al 800 800 008 para obtener mas informacion.

CÉDULA DE IDENTIDAD

REPÚBLICA DE CHILE
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

APELLIDOS

NOMBRES

SEXO

NACIONALIDAD

FECHA DE NACIMIENTO

FECHA DE EMISIÓN

FECHA DE VENCIMIENTO

FIRMA DEL TITULAR

RUN



Nació en: RECOLETA
Profesión: No informada

DR. LUIS PEEBLES SKARNIC

PSIQUIATRÍA ADULTOS
MAGISTER EN PSICOLOGÍA COMUNITARIA
R.U.T.: 5.292.645-9 - R.C.M.: 18-146-3
BARROS BORGÑO N°206 - PROVIDENCIA
METRO MANUEL MONTT
FONO: 2236 2256 - CEL.: 9359 1736

FECHA: 12.05.2017

NOMBRE PACIENTE: [REDACTED]

EDAD: 85 R.U.T.: [REDACTED] CIUDAD: [REDACTED]

DOMICILIO: _____

Rp. Ensure
Standard
tomo grande \equiv III unidades
3/ según prescripción
Rp. Neurobriata DVD 10.000
3 ampollas
1 amp. 17. por semana

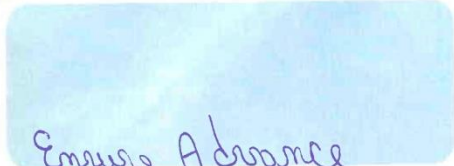
Dr. Luis E. Peebles Skarnic
PSIQUIATRA
CONAREM 13654
RUT: 5.292.645-9 / R.N.C.M.: 18146-3

ESTE MEDICAMENTO NO DEBE SER SUSTITUIDO

CASTILLO Y CASTILLO - ELEUTERIO RAMIREZ 644 - STGO. - FONO: 2222 5821 - R.U.T.: 76.026.900-K



Recibo de Receta Salcobrand



Emasa Advance

\$ 17.990

x 3 = \$ 53.970

mescloronta Duo

\$ 6.999

7 60.969



SALCOBRAND S.A.

Nº Local :

Nombre, Firma y Timbre QF

Este documento corresponde a un Recibo de Receta válidamente emitida por el médico tratante antes indicado, y puede utilizarse para acceder a beneficios, exclusivamente en farmacias Salcobrand S.A., los que son administrados por Pharma Benefits Chile Ltda.

Pharma Benefits

FonoPharma: 800 800 008

DECLARACIÓN JURADA

YO : _____
RUT : _____ FONO : _____
DOMICILIADO (A) EN: _____

Declaro bajo juramento que todos los datos entregados por mí al Asistente Social, son completos, fidedignos y reflejan la situación socioeconómica de mi grupo familiar.

Por lo tanto, si se comprobara falta de veracidad en ellos, asumo mi responsabilidad y acepto la sanción que corresponda.

X 

FIRMA DEL SOLICITANTE



LENKA SANBOVAL DIAZ
Asistente Social
Municipalidad de Santiago
FIRMÓ ANTE MÍ
Nombre Asistente Social – Ministro de Fe

SANTIAGO, 24/05/17

RECIBO DEL BENEFICIO

Certifico haber recibido subsidio económico para: Alimento especial por la suma de \$ 60.569, beneficio entregado por la Ilustre Municipalidad de Santiago, Subdirección de Servicios Sociales, proveniente del Fondo de Asistencia Social de Emergencia F.A.S.E., de acuerdo a los antecedentes consignados en el Expediente N° 1221 de fecha 24/05/17.



FIRMA DEL SOLICITANTE
Recibo Conforme



NOMBRE Y FIRMA FUNCIONARIO
Unidad de Gestión Financiera

Santiago, 11/09/17

Anexo N° 12: Noticia en relación desalojo año 2017

6/1/2021

40 familias de migrantes fueron desalojados por la municipalidad de Santiago - El Mostrador

País (/noticias/pais/)

Santiago

miércoles, 6 de enero de 2021

Actualizado a las 13:56

[f](https://www.facebook.com/elmostrador) (https://www.facebook.com/elmostrador) [t](https://twitter.com/elmostrador) (https://twitter.com/elmostrador)

[@](https://instagram.com/el_mostrador) (https://instagram.com/el_mostrador) [✉](mailto:info@elmostrador.cl) (mailto:info@elmostrador.cl)

[RSS](https://www.elmostrador.cl/destacado/feed) (https://www.elmostrador.cl/destacado/feed)

NOTICIAS (HTTPS://WWW.ELMOSTRADOR.CL/) | EL DÍA

40 familias de migrantes fueron desalojados por la municipalidad de Santiago

por El Mostrador (https://www.elmostrador.cl/autor/elmostrador) | 26 septiembre, 2017



"Las personas migrantes, como todas las que viven en Chile, tienen derecho a una vivienda digna, así como deben ser protegidas de los abusos de arrendadores inescrupulosos que aprovechan la vulnerabilidad de estas personas", aseguró Branislav Marelic, director del INDH.

[f](https://www.facebook.com/sharer/sharer.php?u=https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2017/09/26/40-familias-de-migrantes-fueron-desalojados-por-la-municipalidad-de-santiago/) Compartir (https://www.facebook.com/sharer/sharer.php?u=https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2017/09/26/40-familias-de-migrantes-fueron-desalojados-por-la-municipalidad-de-santiago/)

[t](https://twitter.com/intent/tweet?text=40+familias+de+migrantes+fueron+desalojados+por+la+municipalidad+de+Santiago+https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2017/09/26/40-familias-de-migrantes-fueron-desalojados-por-la-municipalidad-de-santiago/) Twittear (https://twitter.com/intent/tweet?text=40 familias de migrantes fueron desalojados por la municipalidad de Santiago https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2017/09/26/40-familias-de-migrantes-fueron-desalojados-por-la-municipalidad-de-santiago/)

[in](https://www.linkedin.com/shareArticle?mini=true&url=https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2017/09/26/40-familias-de-migrantes-fueron-desalojados-por-la-municipalidad-de-santiago/) Compartir (https://www.linkedin.com/shareArticle?mini=true&url=https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2017/09/26/40-familias-de-migrantes-fueron-desalojados-por-la-municipalidad-de-santiago/)

[Imprimir \(Utís/boxes/print.html\)](#)

<https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2017/09/26/40-familias-de-migrantes-fueron-desalojados-por-la-municipalidad-de-santiago/>

1/13

 Enviar por mail (/utils/boxes/email.php?id=1180336)

 Rectificar ([http://form.elmostrador.cl/rectificar/1180336/40 familias de migrantes fueron desalojados por la municipalidad de Santiago](http://form.elmostrador.cl/rectificar/1180336/40_familias_de_migrantes_fueron_desalojados_por_la_municipalidad_de_santiago))

Luego de casi dos años de ocupación, unas 40 familias de migrantes –que sumaban más de 90 personas- fueron desalojadas de un conjunto de casas de propiedad de la Municipalidad de Santiago, ubicadas en el céntrico Barrio Balmaceda. La última fase de la desocupación se realizó este martes 26 de septiembre, cuando las familias fueron sacadas por funcionarios municipales y enviadas a distintos puntos de la capital. El proceso fue observado desde el inicio por el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH).

Las familias migrantes –en su mayoría haitianas y colombianas- recibieron un subsidio de 240 mil pesos para arrendar una habitación y desocupar el sitio que el municipio destinará a la construcción de viviendas sociales, según informó el INDH, quien cauteló que se cumplieran las normas internacionales de derechos humanos ante desalojos forzados.

Con a lo menos media docena de camiones y la participación de una treintena de funcionarios municipales, el traslado de los enseres de los afectados se produjo sin incidentes, con la presencia de Carabineros y de la Policía de Investigaciones, instituciones que mantuvieron distancia y no intervinieron en el procedimiento.

El director del INDH, Branislav Marelic, destacó que al organismo que lidera le interesa “el antes, el durante y el después” del proceso de desalojo, por lo que hará un seguimiento de las familias y velará por la situación de los pocos casos en que hubo retrasos o en que no se cumplían los requisitos para acceder al derecho al subsidio de arriendo.

“Las personas migrantes, como todas las que viven en Chile, tienen derecho a una vivienda digna, así como deben ser protegidas de los abusos de arrendadores inescrupulosos que aprovechan la vulnerabilidad de estas personas”, aseguró Marelic.

“La municipalidad acogió muchas de las recomendaciones del INDH para un trato con dignidad de las personas y la búsqueda de un mecanismo para garantizar una habitación que les permita salir de un lugar hacinado y riesgoso”, agregó.

Claves

desalojo migrantes (<https://www.elmostrador.cl/claves/desalojo-migrantes/>)

INDH (<https://www.elmostrador.cl/claves/indh/>)

Inmigrantes (<https://www.elmostrador.cl/claves/inmigrantes/>)

Santiago Centro (<https://www.elmostrador.cl/claves/santiago-centro/>)

Compartir Noticia



(<https://www.facebook.com/sharer/sharer.php?u=https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2017/09/26/40-familias-de-migrantes-fueron-desalojados-por-la-municipalidad-de-santiago/>)



([https://twitter.com/intent/tweet?text=40 familias de migrantes fueron desalojados por la municipalidad de Santiago https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2017/09/26/40-familias-de-migrantes-fueron-desalojados-por-la-municipalidad-de-santiago_https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2017/09/26/40-familias-de-migrantes-fueron-desalojados-por-la-municipalidad-de-santiago/](https://twitter.com/intent/tweet?text=40_familias_de_migrantes_fueron_desalojados_por_la_municipalidad_de_santiago_https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2017/09/26/40-familias-de-migrantes-fueron-desalojados-por-la-municipalidad-de-santiago_https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2017/09/26/40-familias-de-migrantes-fueron-desalojados-por-la-municipalidad-de-santiago/))