



Informe final

Sistematización de observaciones de la sociedad civil y respuestas del FOSIS

Junio 2023



El viernes 28 de abril de 2023 se publicó en la web del FOSIS el primer borrador del Informe de la Cuenta Pública, junto con un formulario abierto para que la ciudadanía hiciera llegar sus observaciones o consultas hasta el 12 de mayo de 2023.

El jueves 4 de mayo se presentó este informe al Consejo de la Sociedad Civil del FOSIS, quienes realizaron sus aportes de mejora, los cuales fueron incorporados en una segunda versión, que también fue publicado en el sitio web institucional.

Agradecemos especialmente la participación del Consejo de la Sociedad Civil del FOSIS en el mejoramiento de nuestra oferta programática y el cumplimiento de nuestra misión institucional:

- Liliana Cortés de la Fundación Súmate, presidenta.
- Raúl Perry de la Fundación San Carlos de Maipo, vicepresidente.
- Ernesto González de la Fundación para la Superación de la Pobreza, consejero.
- Nicolas Herschmann de Corporación Simón de Cirene, consejero.
- Nicolás Canales de Desafío Levantemos Chile, consejero.

Posteriormente, el viernes 12 de mayo se realizó la Cuenta Pública Participativa presencial del FOSIS en Curicó, Región del Maule, en la cual el director ejecutivo, Nicolás Navarrete Hernández, presentó el informe a la ciudadanía y se abrió un nuevo espacio para recibir observaciones, planteamientos o consultas.

Este informe es una sistematización de los resultados del proceso participativo de la Cuenta Pública 2023 y aquí se presentan las observaciones de la sociedad y las respuestas entregadas por el FOSIS.

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA VIRTUAL

Entre el 28 de abril y 12 de mayo, se publicó en la página web institucional del FOSIS el primer informe de la Cuenta Pública Participativa 2023 y se habilitó un sistema para recibir los comentarios y sugerencias de la ciudadanía, lo cual fue difundido a través de las redes sociales del servicio. En dicho período, se recibieron 69 observaciones, planteamientos o consultas de distinto tipo.

Comentarios por categorías

Dada la diversidad de comentarios, se categorizaron para entregar respuestas generales por parte del servicio que permitieran agrupar todas aquellas que tratan sobre la misma temática. A continuación, se presentan las respuestas.

- Se recibieron 23 consultas o comentarios sobre **cómo postular al FOSIS**: los resultados del proceso de postulación son evaluados internamente cada año por el FOSIS y se determinan mejoras de manera continua al proceso; especialmente, para generar canales más expeditos para postular. En forma adicional, se evalúan las acciones de apoyo a la postulación como atención telefónica o WhatsApp.

- Se recibieron 12 consultas o comentarios sobre el **Subsidio de Calefacción para Aysén** (ex Bono Leña); es importante señalar que dicho subsidio es un beneficio exclusivo para la Región de Aysén y el FOSIS ya no entrega este beneficio, sino que es entregado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia. El subsidio es un aporte de \$100.000 al año, por familia, para ayudar a financiar los altos costos de calefacción.
- Se recibieron 11 consultas o comentarios relativos a conocer más sobre los **beneficios del Estado para personas en situación de pobreza y/o vulnerabilidad social**. Al respecto, el Estado de Chile cuenta con una Red de Protección Social, que es un sistema de apoyo a las familias para brindar información sobre la oferta programática que existe para enfrentar eventos adversos o contingencias que pongan en riesgo su progreso y bienestar. En el sitio web <https://www.reddeproteccion.cl/>, se encuentran todos los beneficios, apoyos y trámites a los que tiene derecho cada persona.
- Llegaron 4 consultas o comentarios respecto **del Programa de Riego para Personas Indígenas**: este es un programa que el FOSIS desarrolló en convenio con CONADI durante el 2021 y que no se ha replicado posteriormente.

Comentarios específicos

Por otro lado, también se recibieron cinco consultas específicas:

- **¿Existen evaluaciones sobre el impacto en la pobreza multidimensional del Programa Familias? Si es así, ¿cómo se puede acceder a dichos resultados?**

La última evaluación de impacto del Programa Familias la realizó durante el 2018 el Centro de Sistemas Públicos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Chile. El informe se puede encontrar en: <https://www.sistemaspublicos.cl/proyecto/evaluacion-de-impacto-del-subsistema-de-proteccion-social-seguridades-y-oportunidades/>.

- **¿Prestan asesoría técnica para desarrollar el proyecto?**

En el marco de los programas de emprendimiento del FOSIS, durante el proceso de confección del Plan de Negocios, se entrega constantemente una asesoría que permita desarrollar ya sea una idea de negocio o un negocio funcionando, según corresponda.

- **Hola, buenas noches. Escribo porque tengo la necesidad de organizarme como empresa personal y rural, ya que no percibo ingresos económicos ni yo ni mi familia, solo me ayudan mis padres y quiero emprender un negocio de hortalizas orgánicas cultivadas en invernadero: realizar además distintos tipos de salsas de ajíes, ajos y otras especies. Eso es más o menos lo que tengo contemplado, pero necesito saber cómo solicitar la ayuda correspondiente.**

La postulación a los programas de emprendimiento puede realizarse como persona natural y, posteriormente, durante el período de asesoría, se puede recibir orientación sobre cuál es la mejor forma en que puede organizar su empresa. Asimismo, puede dirigirse a INDAP, para postular iniciativas de carácter agropecuario.

- **Lo único que puedo alegar es la demora en la respuesta a los beneficios que se solicitan ya que pueden demorar hasta siete meses en algunos casos, Del resto, me parece genial.**

En relación con el proceso de postulación a los programas de emprendimiento, durante este año, el plazo de la comunicación de resultados se redujo a solo dos semanas, el cierre de la convocatoria fue el 12 de mayo y la publicación de resultados el 25 de mayo. Por su parte, respecto del proceso completo, desde la postulación hasta la materialización de la inversión, el proceso es más largo debido a que se debe contemplar el período de capacitación y asesorías, ya que el FOSIS no entrega subsidios, sino que competencias a sus usuarias y usuarios, para que superen las barreras que impiden su desarrollo.

- **Siento que hay cierta mentira en lo que se publica y en lo que se entrega. Lo digo por el asesor que se nos asignó, una persona poco creíble que solo le gusta trabajar con la directiva de las comunidades, dejando excluida a los demás socios. Llevamos dos años con él y ahora nos explica que solo hay recursos para dos personas por año y que los recursos que llegan los tienen que dividir con otras comunidades y le repite el plato la misma persona. Así, ¿a quién le creemos? Al final, igual tendré que pedir explicaciones al jefe de área porque sacaron a una socia de la comunidad y no dejaron el cupo para nuestra comunidad, sino que perdimos porque se lo dieron a otra comunidad, siendo que hay más socios que no pueden inscribirse, según él porque no hay cupo (nosotros somos siete). Además, yo todavía no pido préstamo, ¿será por eso que no figuro?**

Para abordar este tipo de problemas, el FOSIS contempla varios canales que permiten hacer llegar las inquietudes de usuarios y usuarias, tales como el Sistema Integral de Atención Ciudadana, el Canal de Integridad (<https://www.fosis.gob.cl/es/integridad-corporativa/>), así como enviar un correo directo a las autoridades regionales o nacionales. Toda la información está disponible en www.fosis.gob.cl

Felicitaciones

También se recibieron felicitaciones, las que se transcriben a continuación:

- **Gracias por la ayuda del Estado.**
- **Saludos a los trabajadores del gobierno, agradecido por ayudar a los pobres, es muy necesario este bono para salir de apuros económicos.**

Otros

Finalmente, se recibieron 12 comentarios que no son posibles de atender ya que no aluden a temas específicos, no entregan mayores antecedentes o son frases sin contexto.

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA PRESENCIAL

La Cuenta Pública Participativa de la gestión 2022 del FOSIS, se realizó en forma presencial en la Región del Maule, en Curicó, el 12 de mayo. En la ocasión, el director ejecutivo, Nicolás Navarrete Hernández, expuso ante 94 personas, entre ellas 67 personas usuarias que participan de diversos programas del servicio, como personas emprendedoras y dirigentes sociales, junto con el director regional del FOSIS en Maule, Patricio Uribe, además de funcionarios, funcionarias y autoridades de la zona.

El director ejecutivo dio a conocer los cuatro ejes de acción que está desarrollando el FOSIS, que son: autonomía económica, cohesión social, vivienda y entorno e innovación social, e hizo un especial énfasis en los nuevos programas piloto que se están llevando a cabo en diferentes comunas a lo largo del país, que están orientados al fomento de la cohesión social y las ayudas colectivas. También recalcó el compromiso de la institución con el fomento de la autonomía económica de las mujeres, mediante sus diferentes programas de emprendimiento.

Posteriormente, quienes asistieron a la actividad participaron de un taller, en el cual reflexionaron sobre las oportunidades y desafíos del FOSIS para el 2023, así como sobre sus distintos programas, sus puntos positivos, pero lo que se debe mejorar.

El proceso se organizó en mesas de trabajo sobre temas específicos, correspondientes a: Vivienda y Entorno; relación del FOSIS con las personas usuarias; innovación social; cohesión social; emprendimiento, y Programa Familias. En cada mesa un funcionario o funcionaria del FOSIS facilitó el trabajo y registró las opiniones o sugerencias de las personas, las que se exponen a continuación.

Vivienda y Entorno

- **¿Qué estamos haciendo bien?**

- a. Es bueno que se seleccione por base de datos.
- b. Ayuda para disminuir gastos (cultivo alimentos).
- c. Trabajar y llegar a terreno (permite conocer redes territoriales).
- d. Apoyo permanente y orientados.
- e. Habitabilidad ayuda a mejorar la vivienda.

- **¿Qué deberíamos mejorar?**

- a. Habitabilidad debería ser no solo para propietarios.
- b. Disminuir los plazos desde la selección a ejecución (largo tiempo espera).
- c. Realizar más salidas a terreno.
- d. Mejorar inspección (Habitabilidad).

- **¿Qué otras ideas piensas que podríamos considerar?**

- a. Considerar capacitaciones, oficios.
- b. Para desarrollar individualmente.
- c. Considerar temas actividades física.
- d. Apoyo asesoría para resolución sanitaria.

- **Respuesta FOSIS**

El programa Habitabilidad potencia las posibilidades y oportunidades, inclusión e integración social de las familias y personas, a partir de soluciones que contribuyen a mejorar su calidad de vida, en su dimensión de habitabilidad. La institución responsable del programa es el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, pero es ejecutado principalmente por municipios, de quienes dependen los plazos del programa. El FOSIS presta la asistencia técnica a los municipios a través de apoyo, acompañamiento, supervisión y monitoreo a la gestión, para fortalecer los buenos resultados del programa. Está dirigido a familias o personas del Subsistema Seguridades y Oportunidades, por lo cual no se postula, sino que las familias que participan son seleccionadas por una mesa técnica comunal, a partir de la información entregada por profesionales de acompañamiento de los programas del Subsistema Seguridades y Oportunidades. Se prioriza según la condición de precariedad habitacional, cantidad de integrantes y situación de mayor riesgo en el hogar (enfermedades catastróficas, hogares monoparentales y personas en situación de discapacidad o dependencia). Respecto a si se apoya a quienes no son propietarios, estos pueden ser apoyados por el programa con la dotación de equipamiento y soluciones móviles o desmontables, las que se pueden trasladar en caso de tener que cambiar su ubicación.

Relación del FOSIS con las personas usuarias

- **¿Qué estamos haciendo bien?**

- a. Buen trato de parte de los funcionarios FOSIS, explican muy bien.
- b. Acompañamiento de funcionarios y apoyos familiares.
- c. Acercamiento del FOSIS con la comunidad.
- d. Todos los años hay programas.
- e. Se adapta a los horarios de los usuarios.

- **¿Que deberíamos mejorar?**

- a. Preguntas de postulaciones más explícitas y directas.
- b. Volver a implementar llamadas telefónicas para postular.
- c. Potenciar relación con algunos municipios para que faciliten condiciones de alcantarillado para facilitar resolución sanitaria.
- d. Potenciar redes.
- e. Llegar a más familias con el programa Familias.
- f. Extender proceso de postulación.
- g. Aumentar la visibilidad de los programas FOSIS a través de los municipios.

- **¿Qué otras ideas piensas que podríamos considerar?**

- a. Más cupos por proyectos.
- b. Ejecutar más de una vez al año los proyectos.
- c. Aumentar los recursos asignados por persona usuaria.
- d. Cursos y/o capacitaciones relacionadas a los rubros (perfeccionamiento de oficios).

- e. Capacitar digitalmente cómo postular.
- f. Flexibilidad en compras por parte del ejecutor.

- **Respuesta FOSIS**

Respecto al proceso de postulaciones a los programas de emprendimiento del FOSIS, es posible indicar que durante 2023 se potenció el apoyo por WhatsApp para hacer más fluida la atención de consultas sobre el proceso. Por otro lado, también es importante recordar que el servicio cuenta con oficinas regionales a lo largo del país, en las cuales se cuenta con apoyo telefónico y presencial, para resolver dudas o consultas. La información sobre las oficinas se encuentra en <https://www.fosis.gob.cl/es/oficinas-regionales/>.

Por otro lado, el período de postulación durante el año actual se extendió durante tres semanas.

En cuanto al Programa Familias, este es un programa del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el cual mediante decreto fija el número de familias a atender durante el año. Lo planificado es atender aproximadamente 45.000 familias anualmente, con las que se trabaja por un período de dos años, por lo que cada año se atiende alrededor de 90.000 familias.

Finalmente, en relación con la propuesta de potenciar redes, resulta relevante plantear que uno de los ejes centrales del FOSIS es generar alianzas colaborativas con otros actores, como municipios, gobiernos regionales, organizaciones sociales y el mundo privado, por lo que durante 2023 se trabaja intensamente en dicha tarea.

Innovación social

- **¿Qué estamos haciendo bien?**

- a. Programa intermedio, financiamiento y capacitación a agrupación de personas emprendedoras.
- b. Permitir exposición productos (feria).
- c. Talleres mixtos online y presencial.
- d. Plataforma online postulable.

- **¿Qué deberíamos mejorar?**

- a. Acceso preferencial para encadenamiento entre programas (casos destacados).
- b. Crear un programa intermedio que permita a las personas emprendedoras avanzadas facilitar el ingreso desde Emprendamos Avanzado a Sercotec.
- c. Convenio con instituciones públicas (Sercotec, centro de desarrollo de negocios para mejorar el proceso de capacitación más actualizada, metodología presentación pitch).

- **¿Qué otras ideas piensas que podríamos considerar?**

- a. Realizar convenios para asegurar la formalización con las instituciones pertinentes como municipios, SII, Ministerio de Salud y Mercado Público.
- b. Paso preferencial a personas usuarias FOSIS y SENCE (optar por capacitaciones especializadas).

- **Respuesta FOSIS**

Desde 2022, el FOSIS está trabajando para caracterizar, sistematizar y analizar la oferta pública actual vinculada al desarrollo de programas de emprendimiento con foco en personas en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, para desarrollar un modelo de articulación de la oferta pública que potencie la trayectoria de las personas usuarias de programas de emprendimiento y, así, optimizar el uso de los recursos públicos en este ámbito.

Tal como se informó en la Cuenta Pública, con el fin de avanzar hacia un modelo de articulación de la oferta pública que constituya un Ecosistema de Emprendimiento, el FOSIS constituyó una mesa de trabajo para encadenar los programas públicos existentes con foco en la superación de la pobreza y/o vulnerabilidad, vía la generación de emprendimientos productivos, para generar una propuesta que permita avanzar hacia una ventanilla única de postulación a los programas de emprendimiento del Estado.

Cohesión Social

- **¿Qué estamos haciendo bien?**

- a. Acercamiento a la comunidad.
- b. Acompañamiento.
- c. Que el monto se mantenga o mejore.

- **¿Qué deberíamos mejorar?**

- a. Mejorar la difusión.
- b. Más cupos para más organizaciones.
- c. Que el requisito de los 18 años se elimine (Acción en Familia) y que el requisito sea hasta que el hijo o hija termine de estudiar.
- d. Mejorar la información de los programas de esta línea.

- **¿Qué otras ideas piensas que podríamos considerar?**

- a. Difusión en los diferentes territorios con el fin de que las personas se interesen voluntariamente en el programa (Acción en Familia).
- b. Mejorar los requisitos para ser parte del programa.

- **Respuesta FOSIS**

Respecto a mejorar la difusión e información de programas, nuestro servicio cuenta con redes sociales las cuales se han potenciado para entregar información y noticias sobre todas las actividades realizadas por el servicio a lo largo del país, lo que se suma al despliegue que realizan las direcciones regionales para dar a conocer nuestra oferta programática.

Por otro lado, la edad de los niños y niñas menores de 18 años no es un requisito del programa, sino que una variable de focalización, ya que el programa prioriza en familias con niños y niñas.

Emprendimiento

- **¿Qué estamos haciendo bien?**
 - a. Difusión.
 - b. Vinculación con municipios.
 - c. Apoyo de monitores.
 - d. Capacitaciones (marketing, finanzas, etc.).
 - e. Acompañamiento (buenos servicios, da confianza).
 - f. Aporte económico.
 - g. Empatía de los funcionarios y funcionarias.
- **¿Qué deberíamos mejorar?**
 - a. Fortalecer ferias (puntos de canalización).
 - b. Burocracia para permisos (coordinación con gobiernos locales).
 - c. Pocos cupos comunales.
 - d. Mejorar capacitaciones (es poco tiempo).
 - e. Falta seguimiento posterior al cierre de los programas.
 - f. Mejorar logística sea óptima (por ejemplo, cierres).
 - g. Ampliar el porcentaje de corte del Registro Social de Hogares.
 - h. Mayor asesoría en la compra.
- **¿Qué otras ideas piensas que podríamos considera?**
 - a. Entregar capacitación de permisos y formalización.
 - b. Mayor capacitación en contabilidad.
- **Respuesta FOSIS**

El FOSIS ha incrementado el número de ferias virtuales para mejorar la vinculación de personas emprendedoras con sus clientes. Además, se implementará un proyecto piloto de formalización y se está trabajando en una nueva iniciativa para facilitar formas de avanzar en el proceso de formalización del emprendimiento, apoyados por la institución. También se evalúan posibilidades de trabajo coordinado con Sercotec y Sence para generar oportunidades de escalamiento entre instituciones. Asimismo, se revisará el proceso de postulación y plazos de respuesta para incorporar mejoras.

Familia

- **¿Que estamos haciendo bien?**
 - a. Enfoque familiar.
 - b. Asesoría, acceso a información.
 - c. Preocupación en todo sentido.
 - d. Apoyo en problemas.
 - e. Apoyo fundamental en la pandemia.
 - f. Apoyo económico, bonos.
 - g. Se siente más protección.

- **¿Que deberíamos mejorar?**

- a. Apoyo en la movilización de los AFIS (Familia Rural).
- b. Apoyo para niños y niñas con TEA.
- c. Apoyo a niños y niñas con discapacidad o enfermedad.
- d. Apoyo a niños y niñas con hiperactividad.

- **Respuesta FOSIS**

Sobre posibles apoyos a niños y niñas con discapacidad, hiperactividad o algún trastorno del espectro autista, es importante señalar que dichos apoyos se generan mediante articulación con otros servicios especializados en la materia, ya que la función del Apoyo Familiar es detectar estos casos y vincularlos con la red local.

Sobre la movilización de los AFI, según el convenio para la ejecución del programa, la responsabilidad está radicada en los municipios, con el apoyo financiero del FOSIS, por lo que es un tema que debe ser analizado en conjunto.

Cierre de la jornada

Las conclusiones del trabajo fueron presentadas a las autoridades al final de la jornada y director ejecutivo realizó una reflexión al cierre respecto de lo abordado. Posteriormente, en virtud de las observaciones y planteamientos presentados, el FOSIS ha elaborado respuestas, que se presentan en este informe final. Del mismo modo, se hará llegar una copia de este informe a todas las direcciones regionales del servicio, para la incorporación de la opinión ciudadana en nuestra mejora continua.

AGRADECIMIENTOS

El FOSIS agradece especialmente a los funcionarios y funcionarias de la dirección regional del Maule que hicieron posible el desarrollo de esta jornada participativa:

Anyela Hernández	Fernanda Morales	Katherine Rojas
Carolina Bastías	Isabel Salinas	Mauricio Herrera
Cristián Peña	José Miguel Castillo	Valentina Sttamer
Cristina Mejías	Juan Carlos Thienel	Valeska Díaz
Felipe Varela	Juan Marín	

Del mismo modo, agradecemos el apoyo de la Municipalidad de Curicó y la Corporación Cultural de la comuna; así como también a las usuarias y usuarios que participaron activamente de esta Cuenta Pública Participativa 2023.



Cuenta Pública Participativa – Gestión 2022

Curicó, 12 de mayo de 2023.





Cuenta Pública Participativa – Gestión 2022

Curicó, 12 de mayo de 2023.

