

PRÁCTICAS EJEMPLARES DE GESTIÓN | Primer Concurso
EN EL SISTEMA CHILE SOLIDARIO, de Sistematización
REGIÓN DE AYSÉN | de Experiencias



Junio de 2008



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE PLANIFICACION
Integra y protege
Serplac Aysén



**PRÁCTICAS EJEMPLARES DE GESTIÓN | Primer Concurso
EN EL SISTEMA CHILE SOLIDARIO, de Sistematización
REGIÓN DE AYSÉN de Experiencias**



Junio de 2008



Equipo Editor.

Profesionales y Técnicos:

- Área Protección Social de la Secretaría Regional Ministerial de Planificación y Coordinación de Aysén, SERPLAC.
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social de Aysén, FOSIS.
- Gobernación de Coyhaique.
- CODEPA Ltda.

INDICE

Presentación	5
Introducción	6
I. EI SISTEMA CHILE SOLIDARIO EN LA REGION DE AYSÉN: SU HISTORIA Y DESAFIOS.	7
1.1. Sistema de Protección Social.	7
II. CÓMO SEGUIR AVANZANDO POR EL CAMINO TRAZADO	
2.1. Instalación y funcionamiento del Sistema Chile Solidario (SCHS) en la Región de Aysén.	10
2.2. “Aprender de los Mejores”: metodología de identificación y compromiso.	14
III. LAS EXPERIENCIAS EJEMPLARES Y SUS ACTORES.	
3.1. Los Resultados del “Primer Concurso de Prácticas Ejemplares de Gestión en el Sistema Chile Solidario, Región de Aysén”.	17
3.2. Experiencias Ejemplares según Componente de Gestión.	19
3.2.1. Fortalecimiento Componente Gestión por Valores.	
TRABAJO EN EQUIPO: OPORTUNIDAD DE APRENDIZAJE	19
Relato	20
Lecciones Aprendidas	21
¿CÓMO LLEGAR?	22
Relato	22
Lecciones Aprendidas	24
MI AVENTURA COMO APOYO FAMILIAR	25
Relato	25
Lecciones Aprendidas	26

3.2.2.	Fortalecimiento Componente Gestión por Conocimiento.	27
	LOS OBSTÁCULOS NO SON IMPEDIMENTO PARA SACAR UN PROGRAMA ADELANTE	27
	Relato	27
	Lecciones Aprendidas	31
	VIAJE A LO DESCONOCIDO	34
	Relato	34
	Lecciones Aprendidas	36
	CONOCER PARA ACTUAR, ACTUAR PARA PROGRESAR	37
	Relato	37
	Lecciones Aprendidas	38
	BASE DE DATOS EFICAZ HERRAMIENTA DE GESTION	40
	Relato	40
	Lecciones Aprendidas	41
V.	CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES	43
	5.1. Conclusiones.	43
	5.2. Reflexiones Finales	46
	AGRADECIMIENTOS	48
	ANEXOS	49



PRESENTACION

La Presidenta de la República, Sra. **Michelle Bachelet Jeria**, ha inaugurado un Sistema de Protección Social fundado en derechos y deberes donde las partes, Estado y ciudadanía, concurren libre y soberanamente. Lo distintivo de este Sistema de Protección Social es que establece una relación cara a cara entre la institucionalidad pública y ciudadanía, y donde por excelencia se concretan éste tipo de relaciones, es en el nivel de lo local o municipal.

Es precisamente por esto que el trabajo que desarrollan los equipos municipales en el marco del Sistema de Protección Social, Chile Solidario, merece un especial reconocimiento.

En dicho contexto quisiera presentar esta publicación, fundamentalmente como el resultado de algo mucho más grande que el desempeño laboral, sino como el desempeño de un fuerte compromiso y conciencia social de los profesionales del Sistema, que despliegan prácticas llenas de emotividad y convicción superando lo meramente institucional.

Además, este documento es parte del resultado de una experiencia piloto en la sistematización y análisis de prácticas ejemplares, que los y las profesionales del Sistema Chile Solidario de la Región de Aysén, han ejecutado ya por más de cinco años.

Nuestro objetivo era la identificación y sistematización de prácticas ejemplares, premiando a aquellas que fueron elegidas por sus propios colegas como las mejores, de manera que luego, a partir de sus propias palabras, pudieran difundir su experiencia también a otros colegas en otras regiones.

La metodología seleccionada nos permitió también establecer una relación cara a cara entre quienes conformamos el Sistema Chile Solidario, pero a la vez nos posibilitara un aprendizaje colectivo de nuestros propios conocimientos, logros y fracasos. Sabido es que quienes mejor desempeñan ese rol en el sistema, son las Unidades de Intervención Familiar de los Municipios, y especialmente, los Apoyos Familiares que se vinculan directamente con las familias.

Agradecemos a todos y todas los profesionales miembros del Sistema Chile Solidario, pero muy especialmente a aquellos que participaron a través de sus testimonios en esta iniciativa piloto, tanto por el esfuerzo desplegado en tan corto tiempo, sistematizando y dándonos a conocer sus experiencias de gestión, como así también en el trabajo que realizan día a día en beneficio de las familias más vulnerables del Sistema Chile Solidario.

Margarita González Santana
Secretaria Regional Ministerial
de Planificación y Coordinación de Aysén

INTRODUCCION

En el espíritu del fortalecimiento institucional la SERPLAC de la Región de Aysén, a partir de la detección de una serie de necesidades en el funcionamiento del Sistema Chile Solidario, consideró pertinente el implementar un mecanismo que reforzara los componentes prácticos del sistema en su gestión horizontal de redes, abordando tres de las dimensiones de gestión a saber: gestión por valores, gestión del conocimiento y gestión de la Información.

La orientación propuesta para llevar a cabo lo anterior, fue el desarrollo de un aprendizaje participativo entre quienes son miembros activos de la Red del Sistema Chile Solidario, los Jefes de Unidad de Intervención Familiar, JUIF, y Apoyos Familiares.

La propuesta seleccionada, tanto por su carácter de innovador como por el fuerte componente de participación de los integrantes del sistema, fue implementada por la Consultora CODEPA Ltda., con el objetivo de sistematizar experiencias ejemplares de gestión en la Red Chile Solidario, utilizando la **“Metodología Aprender de los Mejores”**, desarrollada en la Región de La Araucanía y cuya base es la Metodología de Capacitación Pachamama Raymi.

Una de las actividades relevantes en la implementación de la Metodología fue la realización del **“PRIMER CONCURSO DE PRÁCTICAS EJEMPLARES DE GESTIÓN EN EL SISTEMA CHILE SOLIDARIO, REGIÓN DE AYSÉN”**, con el fin de identificar las prácticas ejemplares y sus actores, en materia de gestión en el Sistema Chile Solidario de la Región de Aysén. Para ello, tanto los JUIF como los Apoyos Familiares, ya fuese de manera individual o colectiva, fueron invitados(as) a participar a través de la presentación de una Ficha de Experiencia.



I. EL SISTEMA CHILE SOLIDARIO EN LA REGION DE AYSÉN: SU HISTORIA Y DESAFIOS.

1.1. Sistema de Protección Social.

De los principales desafíos programáticos del Gobierno de la Presidenta Bachelet, sin lugar a dudas lo que más destaca es el sello social que su administración ha tenido. Lo anterior se ve reflejado claramente en expresiones como el cambio en la política social del país, tradicionalmente de carácter asistencialista y altamente politizada, hacia otro denominado Sistema de Protección Social cuya base fundamental son los Derechos y Deberes, poniendo el énfasis en el ejercicio de los derechos tanto de los ciudadanos como de las instituciones que el Estado pone a su disposición, para dar cumplimiento a la aspiración de mejorar los niveles de calidad de vida de todos los chilenos y chilenas de nuestro país.

Este Sistema de Protección Social considera de un alto valor el sentido de inclusión de las personas al desarrollo, en las más diversas dimensiones de la vida social e individual, y que reflejan las diferentes etapas o ciclos que cada uno de nosotros tenemos a lo largo de nuestras vidas. Esta perspectiva intenta romper la visión parcializada que se tenía de las personas y familias, por otra en donde se reconocen múltiples facetas y variables que requieren ser intervenidas desde la integralidad, es decir desde una perspectiva multisectorial y multidisciplinaria.

Muestra de ello es el Sistema de Protección Social, que posee tres pilares fundamentales: el primero está dirigido hacia una población objetivo de niños y niñas hasta los cuatro años y sus familias, como es el Sistema Chile Crece Contigo; un segundo, que está dirigido básicamente a los adultos mayores que habiendo hecho su aporte a la sociedad, por motivos diversos no hicieron las cotizaciones y previsiones necesarias para tener hoy una pensión digna y suficiente para su vejez, como sucede con la Reforma Previsional que entró en operación este mes de julio y; un tercer pilar, motivo y origen de este trabajo, que es el Sistema Chile Solidario dirigido al cinco por ciento de familias más vulnerables del país, que se encuentra en operación ya por más de cinco años.

Estos pilares del Sistema de Protección Social, más los avances en otros sectores, como sucede con Educación o Salud, nos indica que esta perspectiva de derechos y deberes lo que hace es reconocer y concebir la realidad social, económica y cultural, desde una perspectiva de integralidad y no parcial ni sectorialmente como lo hacía la política social anterior. Ello ha trasuntado a la forma en que se diseñan y ejecutan los proyectos y programas, con los consiguientes cambios a nivel de la operación técnica y tecnológica necesaria para la gestión y administración de una política social moderna, que establece diferentes niveles de operación territorial según nivel de ejecución y gestión, para así dar mejores respuestas a las demandas de inclusión política, social y económica de la población en general y de las familias del Sistema Chile Solidario en particular.

La SERPLAC regional, como entidad dependiente del Ministerio de Planificación que es responsable del diseño y puesta en ejecución de dicho Sistema de Protección Social, tiene a su cargo la misión de “analizar, generar, diseñar y coordinar las condiciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas, y así reducir los riesgos que en su distintas etapas de ciclo de vida se presentan bajo las diversas formas de cómo se presenten”.

De lo anterior, se desprende que uno de los objetivos de la SERPLAC no es tan sólo superar la pobreza y disminuir la vulnerabilidad, sino que también las desigualdades y discriminaciones que están en la base de los riesgos sociales que afectan a familias y personas, como son la pérdida del empleo, del trabajo precario, los bajos ingresos, enfermedades, falta de educación, en definitiva, el conjunto de amenazas y riesgos que afecta diferenciada –pero indistintamente– a niños, mujeres, adultos mayores o personas con discapacidad.

Por esto destaca que de los tres pilares fundamentales sobre los cuales se erige el Sistema de Protección Social, dos sean de directa gestión y administración del MIDEPLAN, como son el Sistema Chile Crece Contigo y el Sistema Chile Solidario, siendo el tercer pilar de la Reforma Provisional de competencia del Ministerio del Trabajo.

Por lo mismo, no es casualidad que en términos institucionales, las acciones que se planifican y coordinan para la puesta en marcha de este Sistema sean una réplica del Gabinete Interministerial Social. Es decir, bajo la instancia que convoca y coordina la SERPLAC, a nivel regional existe el Gabinete Regional de Protección Social, el cual tiene por misión el orientar política y técnicamente las acciones que los diversos sectores y servicios ponen en práctica para el funcionamiento de este Sistema de Protección Social.

En esta instancia del Gabinete Regional es donde se coordinan y priorizan aquellos elementos de la política pública y social que convoca a los principales actores políticos, sociales y económicos pero desde una perspectiva de coordinación y gestión horizontal en redes. Es decir, sin perjuicio que es la SERPLAC la entidad que convoca a dicho gabinete, el trabajo es visto y concebido como un todo en donde cada Servicio y Dirección realiza su misión institucional en coordinación con los otros participantes, de manera de avanzar en el cumplimiento de la meta fundamental de reducir aún más la pobreza y las vulnerabilidades, sobre la base de los derechos sociales de las personas y familias que forman parte de dicho Sistema.

Articular y complementar los organismos públicos e impulsar servicios de mayor calidad para la atención de la población más vulnerable y con riesgo social de la región, es otro de los desafíos de la SERPLAC de Aysén en la instalación del Sistema de Protección Social, donde el Sistema Chile Solidario juega un rol determinante a la hora de ser el vínculo de la oferta pública con las familias más vulnerables.

Por lo mismo, la coordinación con el Fondo de Inversión y Solidaridad Social Regional, FOSIS, ha sido fundamental toda vez que desde el origen del Sistema Chile Solidario, el componente Programa Puente ha sido de competencia de este Servicio relacionado del MIDEPLAN.

Por lo anterior, se podría decir que el cambio de la política social chilena de los últimos dos años, aún cuando todavía no se pueden sacar conclusiones sobre el impacto y consecuencias positivas que esto tendrá para los chilenos, es único. No tan sólo en términos económicos, de salud o educación, sino también desde la perspectiva de un cambio en la cultura ciudadana, pues se crea la posibilidad real de respeto por cuestiones que antes eran concebidas como dádivas o caridad. Ahora, se habla de Derechos, individuales y colectivos, pero también del cumplimiento de Deberes, lo cuales –consecuentemente– involucran o son condición de los primeros. Respecto a esto último, finalmente, reiterar y destacar que la concepción de prestaciones y beneficios sociales como derechos deben ser garantizados por el Estado, especialmente para los y las chilenas más vulnerables.



Sus distancias y conectividad son inversamente proporcionales a la hora de realizar desplazamientos. Esto, tanto por la cantidad y calidad de los caminos, medios de comunicación y transporte, así como por variables climáticas que en época de invierno, prácticamente pueden dejar aisladas a localidades completas. Si se piensa en las distancias y tiempos de traslado, baste mencionar el ejemplo que si se desea atravesar desde el extremo norte de la región hasta el extremo sur, que corresponde prácticamente a la distancia existente entre Santiago y Puerto Montt, a una velocidad promedio de 55 km/h., esto se realizaría en tres días de desplazamiento en condiciones óptimas.

Si retomamos un poco lo que significa la perspectiva de integralidad y horizontalidad que la nueva política social ha instalado con la inauguración del Sistema de Protección Social, podremos verificar que el detalle y nivel de especificidad que posee el objetivo general del SChS, es precisamente acorde y coherente con esta perspectiva. La diferencia es que, de acuerdo al foco adoptado por el SChS en su origen, a saber, una atención y acción especial en las familias más vulnerables y pobres generando dispositivos de protección social especial para ellas hasta que se incorporen efectivamente a la red disponible, en una región con estas características de dispersión territorial, falta de conectividad, condiciones climáticas y meteorológicas extremas, y sobretodo, falta de servicios y oferta pública en el territorio, la misión antes descrita ha sido claramente un trabajo maratónico, que ha salido adelante por otros factores que teórica o metodológicamente no fueron concebidos al momento del diseño general.

Como ya se hizo mención, el Sistema Chile Solidario posee tres componentes básicos. El primero se refiere al Programa Puente, históricamente ejecutado por el FOSIS, donde se asocian las 53 Condiciones Mínimas y los Apoyos Familiares que actúan en la fase de apoyo psicosocial. Estas 53 Condiciones Mínimas aseguradas por derecho a las familias que cumplen con los requisitos para entrar al sistema, se dividen en 7 dimensiones: Identificación, Salud, Educación, Dinámica Familiar, Habitabilidad, Trabajo e Ingresos.

Durante este período se despliegan los otros dos componentes del Sistema de Protección Social: los subsidios garantizados que contribuyen principalmente a las condiciones mínimas de la dimensión ingresos y; en tercer lugar, el acceso preferente a los programas de promoción social que apoyan el cumplimiento de condiciones mínimas en todas las dimensiones consideradas.

En la Región de Aysén, específicamente en Junio del año 2002, se inicia la implementación del Sistema, en 2 de las 10 comunas que la conforman, Aysén y Coyhaique, extendiéndose el año 2003 a toda la región. En Octubre del año 2005 se promulga la Ley del Sistema Chile Solidario.

En Abril del año 2007 se inicia otra etapa relevante y fundamental en la implementación del Sistema, el traspaso del Programa Puente a los Municipios que en la región, de un total de 10 Municipios se traspasa el sistema a 6 de ellos, quedando todavía pendiente los traspasos a las comunas de Coyhaique, Aysén, Tortel y Río Ibáñez.

En el mes de Enero de 2008, se suma a este traspaso del Sistema a los Municipios la comuna de Tortel. Para el mes de Julio del presente año, se espera concretar el traspaso a la Comuna Coyhaique y; para fines de año, se pretende contar con la firma de las comunas de Aysén y Río Ibáñez, finalizando así el proceso de instalación del Programa en las 10 comunas de la Región.

Hasta el año 2008, Chile Solidario, a través del Programa Puente, ha incorporado en la Región de Aysén un total de 2189 Familias en las 10 comunas, como se muestra en el siguiente cuadro:

Estado cobertura Junio 2008														
Provincia	Comuna	Pendiente	Activa	Activa 0 CM	Activa 53 CM	Seguimiento	No Participa	Inubicable	Interrumpida	Egreso Inubicable	Egreso Inubicable 53CM	Egreso simple	Egreso 53 CM	Total
General Carrera	Río Ibáñez	0	39	1	0	0	0	0	2	0	0	10	15	67
	Chile Chico	0	44	1	0	0	3	1	12	0	0	19	45	125
	Total	0	83	2	0	0	3	1	14	0	0	29	60	192
Capitán Prat	Tortel	0	11	4	0	0	0	1	1	2	0	10	0	29
	O'Higgins	0	5	0	0	0	0	0	4	2	4	11	7	33
	Cochrane	0	45	9	0	0	0	2	3	0	1	18	5	83
Total	0	61	13	0	0	0	3	8	4	5	39	12	145	
Aysén	Gualtecas	0	34	4	0	0	0	0	5	0	0	8	38	89
	Cisnes	0	42	5	2	2	4	4	11	1	2	19	35	127
	Aysén	0	232	13	1	4	28	88	60	0	3	76	368	873
Total	0	308	22	3	6	32	92	76	1	5	103	441	1089	
Coihaique	Lago Verde	0	16	1	3	0	0	1	1	0	0	2	26	50
	Coihaique	0	240	15	2	3	13	41	47	1	1	54	296	713
	Total	0	256	16	5	3	13	42	48	1	1	56	322	763
Total Región	0	708	53	8	9	48	138	146	6	11	227	835	2189	

De suyo está mencionar que el Sistema de Protección Social considera y releva la importancia que poseen los Municipios, en tanto red local, en su vinculación cara a cara con la ciudadanía. Por ello el traspaso del Programa Puente y las Unidades de Intervención Familiar, UIF, que ahí funcionan orgánicamente y son quienes han demostrado las capacidades de gestión requeridas para las funciones territoriales del Sistema que, aún sin contar con todos los recursos necesarios para su aplicación, han logrado instalar y mantener de forma constante esta estrategia de apoyo a las familias SchS.

Con la presencia muchas veces desinteresada de parte de las UIF, y en especial a través de sus Apoyos Familiares, ha sido posible tener un conocimiento cada vez más acabado de la realidad y riesgos que estas familias viven en lo cotidiano. Lo anterior ha posibilitado adecuar de mejor manera los escasos recursos y medios con que se cuenta para intentar desarrollar mejores estrategias de intervención.

El diagnóstico de instalación y funcionamiento del SchS en la región no ha estado exento de problemas, siendo uno de los puntos a mencionar, la rotación de profesionales que desempeñan la función de Apoyos Familiares. Efectivamente, desde el año 2002 a la fecha, han sido parte de la ejecución del Programa en las diferentes comunas, cerca de 30 Apoyos Familiares, lo cual habla de esta alta rotación.

Si bien a nivel administrativo y procedimental se han tomado soluciones al respecto, lo que denota dicho comportamiento es también una baja oferta profesional asociada a los componentes históricos y estructurales de desarrollo en la región que tienen que ver con su dispersión geográfica, baja densidad poblacional y vocación productiva.

Si el punto anterior lo analizamos paralelamente con las situaciones de riesgo en la cual se debe asumir las coberturas, en un extenso territorio con baja densidad poblacional, alta dispersión de asentamientos humanos, aislamiento interno y externo, lo cual dificulta enormemente la concentración del trabajo con familias por el aumento del recurso tiempo y costo en desplazamiento, podemos constatar que los equipos de UIF de las comunas, han realizado el mejor de los trabajos bajo estas condiciones del todo adversas.

Este reconocimiento es extensivo también a toda la red del Sistema, en la medida que se ha sido capaz de activar beneficios sociales cada vez más pertinentes y oportunos para proteger a las familias frente a los diversos eventos de vulnerabilidad, más todavía con una presencia de oferta pública escasa e irregular en el tiempo, sobre todo para aquellas localidades más aisladas.

Además, se debe mencionar que las características geográficas y climáticas, son un elemento relevante a considerar al momento de la intervención con las familias. Que en algunos casos, por ejemplo, obliga a los profesionales a recorrer navegando grandes distancias por mar y ríos, a costa incluso de su propia integridad física, con el único fin de entregar a las familias SChS los instrumentos para que puedan mejorar su calidad de vida, a través de iniciativas originales que complementen la oferta de los servicios públicos e instituciones privadas.

Por lo mismo, no es difícil visualizar que el siguiente paso en la región, es continuar ampliando y fortaleciendo los acuerdos con instituciones, organismos públicos y sociedad civil de manera de complementar acciones de difusión interna entre los distintos niveles de intervención, que permitan posicionar y validar a los equipos comunales, como también contribuir a mejorar la Red de Protección Social que beneficia a las familias del Sistema Chile Solidario.

Pero también es un reto el adecuar las condiciones laborales en que se desempeñan sobretodo los Apoyos Familiares, a estas condiciones adversas, obviamente, en la perspectiva de profundizar el impacto positivo que sus intervenciones poseen a nivel familiar.

2.2. “Aprender de los Mejores”: metodología de identificación y compromiso.

Si bien, periódicamente se han realizado reuniones y talleres de autocuidado con los profesionales de las Unidades de Intervención Familiar, donde se han visto videos y discutido innumerables experiencias y buenas prácticas, en la Región de Aysén nunca se había llevado a cabo una sistematización de las mismas, ni mucho menos a través de una metodología participativa que incluyera un componente altamente motivacional y que fuera, a la vez, respuesta a la demanda de fortalecimiento institucional que se había diagnosticado como necesaria para la buena gestión del sistema en su conjunto.

En tal sentido, se determinó privilegiar el fortalecimiento de los componentes de Gestión por Conocimientos, Gestión por Valores y Gestión de la Información definidos según Sur Consultores, como:

- **Gestión de Conocimiento:** Comprende el conjunto de instrumentos y procesos para la producción, intercambio y uso del conocimiento que se obtiene de la implementación del Sistema. Estos conocimientos provienen del personal de las UIF y los Apoyos Familiares, responsables de gestionar los aspectos sectoriales del Sistema en las diversas instancias y niveles del aparato público. Dicho conocimiento debe ser estimulado, reconocido, sistematizado y comunicado al resto de los operadores y diseñadores de la política social, así como a la ciudadanía.
- **Gestión por Valores:** el conjunto de procesos y directrices generados en el Sistema destinados a orientar éticamente las tareas requeridas en los diferentes componentes del sistema. Supone las acciones de generación de confianza, compromiso y creatividad por parte de los operadores y diseñadores del Sistema. Asimismo, comprende los mecanismos de compromiso público por parte de los ejecutores de programas y de los actores que modulan la oferta en los territorios, así como la predominancia de este tipo de incentivos en ausencia de solvencia presupuestaria y técnica, que opera como motor del logro de los objetivos institucionales.
- **Gestión de la Información:** Corresponde a la operación del Sistema de información respecto de la situación de las familias y personas beneficiarias de Chile Solidario, tal como lo mandata la Ley, que entrega insumos tanto a MIDEPLAN como a la red de prestadores y operadores del Sistema ubicados en distintos sectores de la política social y en distintos niveles de la administración estatal.

Para lograr lo anterior, y a propósito de recursos financieros para el fortalecimiento institucional del SChS que el Ministerio de Planificación disponía para las Secretarías Regionales Ministeriales de Planificación y Coordinación, obtenidos en convenio con el Banco Mundial, durante el año 2007, la SERPLAC de Aysén propuso a la Secretaría Ejecutiva una metodología innovadora para llevar a cabo la sistematización y difusión de prácticas ejemplares con los miembros de las Unidades de Intervención Familiar, la “**Metodología Aprender de los Mejores**”, y así responder a la necesidad mencionada de fortalecer componentes de gestión del sistema a nivel regional.

De esta manera, en Junio del año 2008 la propuesta metodológica seleccionada fue llevada a cabo en un período de 45 días, siendo adaptada a los tiempos y productos estipulados, priorizando sólo las herramientas metodológicas necesarias para la construcción y sistematización del conocimiento, por parte de los actores del Sistema Chile Solidario. Lo anterior a través de un equipo facilitador capaz de reunir, organizar y poner en práctica el proceso de sistematización, de acuerdo a las siguientes etapas:

- **Constitución de un Equipo Gestor Local:** conformado por profesionales de la SERPLAC de Aysén, FOSIS y la Gobernación de Coyhaique, quienes tuvieron la misión de adecuar la metodología a los intereses locales.
- **Concurso de Gestión de Prácticas Ejemplares:** cuyo objetivo fue detectar las experiencias ejemplares, individuales y colectivas, que mejor hayan resuelto los retos que les planteaba su entorno.
- **Ceremonia de Premiación:** es el espacio de difusión de las mejores experiencias, en donde éstas reciben el Reconocimiento Social, por parte de sus pares y de las autoridades máximas de la región, a la vez que se les otorga un premio como forma de incentivo.
- **Difusión de las Experiencias:** a través de un documento de sistematización generado por el Equipo Gestor Local y un Vídeo del proceso desarrollado.
- **Intercambio de experiencias:** profesionales de la UIF ganadora tendrán la posibilidad de dar a conocer su experiencia a profesionales del Sistema de Chile Solidario en otra región del país.

Para su aplicación, la metodología “Aprender de los Mejores” requiere como condición fundamental que los actores a quienes se les aplica no tan sólo sean parte del sistema, sino que además conozcan el funcionamiento y las dinámicas que ahí se producen, ya que es un proceso de aprendizaje colectivo y participativo que con el presente Estudio, viene a fortalecer los componentes de Gestión por Conocimientos, Gestión por Valores y Gestión de la Información.

Equipo Gestor Local



III. LAS EXPERIENCIAS EJEMPLARES Y SUS ACTORES.

3.1. Los Resultados del “Primer Concurso de Prácticas Ejemplares de Gestión en el Sistema Chile Solidario, Región de Aysén”.

La Metodología de Capacitación “Aprender de los Mejores” posee como imagen característica un Concurso, que premia aquellas experiencias o iniciativas como las más eficientes, novedosas o importantes para el buen funcionamiento del sistema, creando un ambiente favorable para el desarrollo de la Competición-Cooperativa, permitiendo detectar y premiar a aquellos(as) cuyas experiencias sean consideradas como las más ejemplares, en el ámbito de la Gestión, en nuestro caso de los actores del Sistema Chile Solidario.

Estas experiencias son presentadas por sus propios actores, las que son seleccionadas como las “ejemplares” por otros también pertenecientes al sistema, como jurados responsables de dirimir y determinar cuál o cuáles son las mejores experiencias.

El primer Concurso tuvo por objetivos:

1. Sistematizar de manera documentada y asistida, los modelos y estilos de gestión comunal, con los modelos de gestión del Sistema de Protección Social.
2. Relevar las prácticas ejemplares de gestión exitosa, a través de un método de selección adecuado que jerarquice las experiencias locales.

Para ello, tanto los Jefes de Unidad de Intervención Familiar, JUIF, como los Apoyos Familiares, ya fuese de manera individual o colectiva, fueron invitados a participar a través de la presentación de su Ficha de Experiencia, presentándose un total de siete Fichas⁴, que a continuación se señalan:

Nro.	Nombre de la Ficha	Autores	Categoría
1	Conocer para actuar, actuar para progresar	Unidad de Intervención Familiar Comuna de Chile Chico	Colectiva
2	Trabajo en Equipo: Oportunidad de Aprendizaje	Unidad de Intervención de Coyhaique	Colectiva
3	Los Obstáculos no son impedimentos para sacar un Programa Adelante	Programa Puente Comuna de Guaitecas	Colectiva
4	Mi aventura como Apoyo familiar	Jacqueline Retamal Unidad de Intervención de Coyhaique	Individual
5	Base de datos eficaz Herramienta de Gestión	Jaime Navarrete Vargas JUIF Comuna de Aysén	Individual
6	¿Cómo Llegar?	Claudia Monsalvez Portiño Lago Verde	Individual
7	Viaje a lo desconocido	Yenny González Castillo Aysén	Individual

4 Las tres comunas que no presentaron Fichas de Experiencias, fueron aquellas que por no contar durante varios meses con Apoyos Familiares, prefirieron restarse a la iniciativa cuya convocatoria fue de carácter de voluntario.

De las Fichas presentadas el Equipo Gestor Local, con el apoyo de los Coordinadores Provinciales del Sistema Chile Solidario y un representante del FOSIS, preseleccionó tres de ellas.

La Fichas Preseleccionadas fueron expuestas por sus propios autores(as) o su representante, a sus pares en la **Jornada Regional de Protección Social**, realizada en Coyhaique entre los días 24 y 26 de junio de 2008, quienes a través de votación secreta, un voto por comuna sumándose también la votación de los cuatro Coordinadores Provinciales del Sistema Chile Solidario, seleccionaron el primero, segundo y tercer lugar.

La detección de estas prácticas y sus autores constituye un instrumento relevante de capacitación, ya que es de responsabilidad de los actores elegidos como “los ejemplares”, difundir y promover –en su propio lenguaje– lo que fueron estas buenas experiencias y prácticas hacia el resto de los integrantes del Sistema, permitiendo con ello fortalecer los tres ejes priorizados por la SERPLAC Región de Aysén para este estudio, de los seis ejes del Sistema Chile Solidario, a saber **Gestión del Conocimiento, Gestión por Valores y Gestión de la Información.**



3.2. Experiencias Ejemplares según Componente de Gestión.

3.2.1. Fortalecimiento Componente Gestión por Valores.

Los Objetivos de este eje se basan en fortalecer la autoestima de los diferentes miembros de la red, identificando las estrategias de recompensa que los motiven a mejorar su compromiso y obtención de resultados. Para ello es responsabilidad de la UIF entregar los elementos que en la práctica permitan la identificación del miembro de la red con el sistema, fortaleciendo su motivación individual y colectiva y el desarrollo personal.

La Ficha de Experiencia que obtuvo el **Primer Lugar** en el concurso, da cuenta de cómo el trabajo en equipo permite fortalecer la autoestima tanto de los propios profesionales, de manera individual y colectiva, como a la vez en el fortalecimiento de las capacidades personales y sociales de las propias familias del Sistema.

“TRABAJO EN EQUIPO: OPORTUNIDAD DE APRENDIZAJE”.

Autoras: Unidad de Intervención Familiar de la Ilustre Municipalidad de Coyhaique.

- Yessica Vidal Villegas
- Jacqueline Retamal Cárdenas
- Sandra Chaura Castro
- Jeannette Stange Oyarzún
- María Cristina Sánchez Huaitiao
- Susana Pinilla Chicuy (JUIF)

Categoría: Colectiva

Fecha: 19 de Junio de 2008

Dirección: Francisco Bilbao N° 357, Comuna de Coyhaique.

Premio Obtenido: \$ 350.000.- Para la difusión de la experiencia en Punta Arenas. El monto será utilizado para cubrir gastos de movilización y estadía.

RELATO

Durante el mes de agosto del 2007 logramos tener nuestro espacio físico implementado en el Municipio de Coyhaique, inicialmente se contaba solo con una oficina por lo que nació la necesidad de implementarla comenzando a recolectar equipamiento como computadores que habían dado de baja y estaban en la bodega; luego muebles recolectados de distintos departamentos logrando así nuestro sueño de poder atender más dignamente a nuestras familias. Por otra parte es importante señalar que dentro del mismo equipo de Apoyos Familiares hubo colaboración con el equipamiento básico como por ejemplo: tazas, hervidor, parlantes entre otros.

Al correr del tiempo el MIDEPLAN aportó con dos equipos computacionales y una impresora. Así mismo el Municipio instaló Internet y teléfono. También contamos con baño de uso exclusivo de la Unidad. Todo esto nos ha permitido posicionarnos como Unidad de Intervención Familiar en la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO).

A partir de octubre del 2007 se establece el horario de atención de los Apoyos Familiares, lo cual permite darle una atención más expedita y personalizada a las familias en un espacio y ambiente confortable y acogedor, lo cual es favorable en el sentido que las personas que atendemos pueden confidenciar problemáticas que no se atreven o no pueden en sus hogares porque se encuentran otras personas, un ejemplo claro son las personas que sufren VIF. Esta metodología nos ha permitido gestionar de forma más rápida soluciones para las familias.

Además, ellas están informadas del día de atención de cada Apoyo Familiar, los cuales se dejan establecidos tanto en el cuaderno de trabajo que manejan ellas como en la puerta de nuestra oficina.

A su vez tenemos una reunión mensual que se estableció de forma democrática el primer jueves de cada mes, en la cual se entregan los informes y comentamos nuestras experiencias apoyándonos y orientándonos como equipo en la resolución de problemáticas específicas con las familias que intervenimos. Cabe destacar el apoyo que tenemos del Departamento Social.

Otro logro como Unidad es el tema del combustible, el cual ha sido un gran apoyo tanto para nosotras como para las familias, permitiendo visitar así a la gran cantidad de familias que tenemos, optimizando de esta forma el tiempo.

En este sentido la Unidad de Intervención está consolidada como un equipo ejecutor favorable de esta iniciativa gubernamental, que facilita el trabajo con las familias más vulnerables de nuestra comuna.

LECCIONES APRENDIDAS

- El trabajo en equipo unifica criterios de intervención en familias vulnerables. Favorece la interacción entre pares, fortaleciendo las relaciones interpersonales, tanto del equipo como de las familias.
- Permite el desarrollo de gestiones expeditas dentro del municipio y con otras entidades públicas.
- Intercambio de experiencias.
- Permite el desarrollo de ideas que hacen eficaz el trabajo y la intervención en la resolución de conflictos.
- Los objetivos bien definidos permiten una mejor orientación de la Unidad.
- Clima interno favorable para el logro del trabajo.
- El trabajo en equipo favorece el logro de objetivos en pos de las familias que atendemos.
- Permite tener acciones más asertivas, creativas y favorables en las intervenciones.

EQUIPO Apoyos Familiares, PROGRAMA PUENTE AÑO 2008.



Sandra Chaura Castro



Yessica Vidal Villegas



**Jeannette
Stange Oyarzún**



**María Cristina Sánchez
Huaitío**



Susana Pinilla Chicuy - Asistente Social
Jefa Unidad de Intervención Familiar



**Jacqueline Retamal
Cárdenas**

Las dos Fichas de Experiencia que a continuación se presentan participaron en el Concurso pero no obtuvieron un premio. Sin embargo, han sido reconocidas por la relevancia que tienen en el fortalecimiento del **Componente de Gestión Por Valores** y su objetivo de fortalecer la autoestima de las familias que integran la red, enfatizando el hecho de que pese a las condiciones adversas en las que éstas se encuentren, siempre son importantes para los profesionales que conforman el Sistema.

¿CÓMO LLEGAR?

Autora: Claudia Monsalvez Portiño

Categoría: Individual

Fecha: 18 de Junio del 2008

Dirección: Ilustre Municipalidad de Lago Verde

RELATO

Lago Verde es una comuna de 5.400 km² de superficie, casi del tamaño de la Isla de Pascua, con 1.090 habitantes distribuidos en cuatro localidades; por el norte, la localidad y capital comunal Lago Verde; por el suroeste, las localidades de Villa Amengual y Villa La Tapera; y por el oeste, limitando con la república Argentina, la localidad más alejada; Alto Río Cisnes. La comunicación es bastante difícil, pues entre las localidades hay entre tres y cinco horas de diferencia.

En octubre del año 2007, iniciamos el trabajo con un nuevo grupo de familias en el Programa Puente, por lo que comenzamos a programarnos para hacer las visitas correspondientes. El viaje se inicia un día martes a las 5:30 AM, pues la Carretera Austral se encuentra bajo reparaciones y hay suspensión del paso de vehículos desde las 8:30 hrs. hasta las 14:00 hrs., hay que pasar temprano para llegar a destino, y aunque llueve un poco y hace frío, sabemos que vale la pena y será una jornada fructífera.

Al llegar a nuestro destino, Villa Amengual, nos espera una rica taza de café. Comienzan las visitas para invitar a las familias seleccionadas. Solamente pudimos invitar a dos familias, pues el grupo familiar más joven no se encontraba en la localidad; tendremos que dejarlos para el regreso.

Continuamos el viaje y ya son las 12:00 PM. Llegamos a Villa La Tapera justo a la hora del almuerzo. Vamos a comer donde Don Tito, para luego continuar con las visitas familiares. Durante el día logramos invitar a seis familias y cuando llega la noche, nos quedamos a dormir en la localidad. Al día siguiente, terminamos las invitaciones con las familias restantes.

Todas aceptaron, pero un grupo familiar presenta un pequeño inconveniente; muy pronto cambiarán de domicilio, por motivos de trabajo, y aún no saben específicamente el lugar. Hay dos posibilidades; Alto río Cisnes o el sector El Cardal, un campo perteneciente a la Estancia. Quedamos a la espera de la confirmación y regresamos a Villa Amengual para visitar a la familia que estaba pendiente. Luego de aceptar la invitación, seguimos el viaje casi al límite de la Comuna, por el sector norte, y visitamos la última familia. ¡Éxito, todo listo!

Quedamos conformes con las visitas y la aceptación de las familias, y comenzamos a ingresar la información. Pasó un tiempo y nos encontramos con una sorpresa; nuestra familia fue trasladada a El Cardal, sector a medio camino entre Villa Amengual y Villa La Taperera. Tendremos que ir a visitar a la familia a su nuevo hogar, por lo que partiremos mañana. Nos advierten que hay que cruzar una pasarela. Sin mayores inconvenientes llegamos al sector, pero nos dimos cuenta que la pasarela no se encuentra en las mejores condiciones... “Esta es la pasarela, o lo que queda de ella”, nos dice don Claudio.



Era un acceso imposible. Prácticamente había que estar loco para intentar pasar por ahí. ¿Nos arriesgamos? Había que encontrar una forma de lograr la comunicación sin peligro nuestras vidas. Avanzamos un poco en el vehículo, por las orillas del río, para ver si encontrábamos otro paso. Al ver la casa, le pido a don Claudio que se detenga y bajo un poco para acercarme al río. Le pido que cuando le haga una señal, toque la bocina como si fuera un carnaval. Así lo hicimos, y a lo lejos corre una pequeña silueta de un perro, que comienza a ladrar y se dirige a una casita. De la puerta aparece alguien... ¡Es la señora de nuestra familia! A gritos de un lado al otro del río intentamos iniciar un diálogo, a veces interrumpido por el sonido de las aguas, otras dificultado por el dolor de nuestras gargantas. Algo estaba claro, la comunicación no era la mejor.

Intentamos hacernos entender de mil maneras, y acordamos comunicarnos por radio en una frecuencia que ellos utilizan en la Estancia. Nos despedimos con gusto a desilusión y con muchas interrogantes; ¿Cómo logramos un trabajo efectivo con esta familia?, ¿Cuándo podré ir a Río Cisnes a hablar con el administrador?, ¿Permitirá el uso de su frecuencia realizar el trabajo?, ¿Resultará?.

De regreso en Lago Verde llamamos al administrador de la Estancia, le explicamos la situación y pedimos autorización. Luego de una respuesta positiva, comprendimos que las visitas en terreno no se podrán realizar de cuerpo presente. Sin embargo, lo importante era que la familia participe de cualquier forma, y ese era el mejor medio que encontramos para ellos. Realizamos el trabajo hasta donde nos permite vía baja frecuencia, y hasta hoy podemos decir que la inexistencia de una pasarela tangible no ha impedido que podamos construir un Puente para beneficio de todos.



LECCIONES APRENDIDAS

- Siempre hay alternativas, lo importante es saber buscarlas.
- La colaboración es Fundamental.
- No permitir que los obstáculos nos desmotiven.
- El hacer saber a la Familia que para todos, ellos son los importantes.

MI AVENTURA COMO APOYO FAMILIAR

Autora : Jacqueline Retamal Cárdenas

Categoría : Individual

Fecha : 23 de Junio de 2008

Dirección : Alfonso Serrano 1256, Comuna Coyhaique.

RELATO

Mi experiencia en el Programa Puente comenzó el año 2007, cuando ingrese al Programa, al comienzo fue difícil ya que no manejaba la metodología de intervención de éste. Con el pasar de los meses me capacitaron y continúe trabajando con las familias, eso fue lo otro que me costó ya que mi único acercamiento con las familias eran unas encuestas de evaluación al Programa que se realizan cada año. Es muy diferente estar inmersa en la ejecución de éste.

En mi primera etapa como Apoyo Familiar conocí a familias que me marcaron mucho, algunas de muy escasos recursos pero que a pesar de todo siempre salían adelante, aprendí el valor a la vida y con otras el optimismo que hay que tener siempre.

Fue de hecho una aventura, tuve que perder mi miedo a andar en bote ya que se realizan visitas en las cuales solo puedes llegar navegando...mi primera etapa fue en si una aventura.

Mi segunda etapa en el programa comenzó en marzo del presente año cuando me integre al equipo de trabajo de la comuna de Coyhaique, aquí otra experiencia diferente ya que tengo que trabajar con el doble de familias que tenía en una primera instancia, sin embargo no ha sido difícil ya que cuento con el apoyo en todo momento de mi Jefa de Unidad y de mis colegas Apoyos Familiares. Realizamos como equipo reuniones mensuales las cuales son de mucha retroalimentación ya que cuando hay familias con grandes problemas entre todas se entrega orientación y un ¡vamos podría ser peor! ¡Se va a solucionar!

Tengo que mencionar también las ayudas que nos prestan para el trabajo con las familias, tenemos una oficina con calefacción que es muy importante para esta zona de clima no muy favorable y computadores. Cada una tiene un día de atención lo que hace en cierta forma tener un orden para que las familias de cada Apoyo no vayan cualquier día y sea en vano.

A las que no tenemos auto nos facilitan locomoción municipal y de la gobernación, mis colegas con movilización propia les dan vales de combustible.

Aquí también el perfil de familias es diferente a las de mi primera etapa, en un 60% más o menos son mujeres las que tienen a cargo su hogar y se esfuerzan para que sus hijos tengan un futuro mejor, con algunas definitivamente me sacó el sombrero, tal vez suene feminista pero muchas veces no se hace nada si no existe una “gran mujer” como sucede en algunos de los casos.

Creo que hasta aquí llega mi experiencia por ahora, falta todavía camino por recorrer y no sé que pueda contar más adelante, pero ya sea bueno o malo, de las experiencias se aprende y eso es lo que deja un recuerdo en tu vida.

LECCIONES APRENDIDAS

- El trabajo en equipo ayuda a enfrentar mejor los problemas y limpiar un poco la mente.
- Siempre a pesar de que las circunstancias no sea las mejores se puede salir adelante si se piensa en positivo.



3.2.2. Fortalecimiento Componente Gestión por Conocimiento.

Este Componente tiene por objetivos perfeccionar una nueva filosofía de desarrollo humano, basada en el diálogo, como a la vez desarrollar prácticas de consistencia y honestidad con el requisito de disposición a escuchar.

La ficha que a continuación se presenta obtuvo el **Segundo Lugar** en el concurso, y nos muestra, como bien señalan sus autoras, que “la difusión e información y el trabajo coordinado, hacen que la autoridad comunal escuche y cambie la concepción del Programa Puente, generando con ello una buena disponibilidad y actitud colaborativa con el Programa, como a la vez con las familias del Sistema CHISOL en los Programas Municipales”.

LOS OBSTÁCULOS NO SON IMPEDIMENTO PARA SACAR UN PROGRAMA ADELANTE

Autoras: Paz Barrientos Henríquez y Mirna Turra Alca, Unidad de Intervención Familiar, Ilustre Municipalidad de Guaitecas.

Categoría: Colectiva.

Dirección: Calle Aeropuerto s/n comuna Guaitecas

Fecha: 19 junio del 2008

Premio: \$ 150.000.- Para la adquisición de materiales o equipamiento, que permitan mejorar la gestión de las ganadoras, en el Sistema Chile Solidario.

RELATO

El Programa Puente en la comuna de las Guaitecas se comenzó a ejecutar el 2003 con una cobertura de 51 familias. Donde hubo bastantes debilidades tales como falta de trabajo interdisciplinario y coordinado con las redes comunales, falta de claridad para las familias respecto a: conducto regular de ingreso al Programa, estructura Programa Puente a nivel comunal, falta de difusión e información respecto de éste, modalidad de focalización de recursos y programas FOSIS focalizados a las familias, proveniencia de los recursos, falta activación programa identificación y trabajo en red. Situación que se vio reflejada cuando se reactivó el Programa en la comuna, familias no tenían claro quien era el ejecutor Programa Puente, frente a dicha pregunta mencionaban a particulares y en algunos casos puntuales mencionaron a la Municipalidad, las redes de apoyo no tenían claridad del Programa. Existía una baja credibilidad en el programa de parte de las familias cuando se inició el contacto el año 2007, se manifestaban desconfiadas, reacias a firmar documentos, las preguntas eran ¿por cuánto tiempo viene usted a la comuna?, ¿se verán los resultados o es puro firmar papeles?, ¿la veremos cuantos días al mes, uno y eso? etc., sumado a lo anterior el Alcalde de la comuna no quería saber, ni escuchar nada del Programa Puente debido a las falencias en su ejecución en la comuna, el truncamiento de las expectativas que tenían las familias y además no tenía información del funcionamiento de éste.

Debido a todo lo anterior se comenzó a trabajar en la difusión e información, activación redes de apoyo comunal y extracomunal y ganarse la confianza en general, en un principio se le respeto a las familias el no querer firmar las carpetas hasta cuando nos fuéramos conociendo mayormente a través de las sesiones de trabajo, lo que ahora ha permitido que las familias firmen las carpetas en cada sesión sin poner mayor dificultad.

** A partir del 17 de octubre del 2007 el MIDEPLAN asignó una cobertura de 24 familias para ser ingresadas al Programa Puente en la comuna, para lo que la I. Municipalidad llamo a Concurso Público a través del Portal Chilecompra para proveer la función de Apoyo Familiar, concursaron nueve profesionales de la cual se adjudicó el concurso la Profesional Asistente Social Mirna Claribel Turra Alca, proveniente de la Comuna de Curarrehue, IX Región, con cuatro años y medio de experiencia en el Programa y perfeccionamiento permanente en materia de familia.

**A partir de tal fecha el Programa quedó estructurado por la JUJIF Paz Soledad Barrientos Henríquez y Apoyo Familiar Mirna Claribel Turra Alca cuyo funcionamiento se inicio bajo Decreto Alcaldicio. Se comenzó un trabajo con un gran desafío; en primer lugar informándose del funcionamiento del Programa en la comuna, se crearon archivos de documentación ingresada y egresada, se diseñaron documentación tipo con identidad del Programa en la comuna, tales como; certificado de participación Programa Puente, informes tipos con logos, etc.

Se compartió oficina con Asistente Social del Dpto. Social y secretaria por un período de cuatro meses, en un espacio físico reducido. En las oportunidades que el público acudía al Dpto. Social se le iba informando del Programa Puente respecto a su funcionamiento, conducto regular de ingreso al Programa, componente Psicosocial, utilizar lenguaje acorde al programa como; sesiones de trabajo, programas FOSIS focalizados a las familias Puente, solución habitacional, programa de identificación, entre otros.

**En el mes de febrero se realizó un taller de Violencia Intrafamiliar en la comuna con la presencia de la Directora Regional y abogada de SERNAM, se trabajó con 22 familias pertenecientes al Sistema Chile Solidario en el salón de eventos Municipal. Red de apoyo que hasta la fecha se encuentra activa. Existe buena disponibilidad de la profesional Abogada y Psicóloga respecto a determinadas situaciones de las familias CHISOL.

**También se envió oficio a la Encargada de Posta Rural de Melinka a fin que adultos Mayores CHISOL accedan al Programa de Alimentación Complementaria para el Adulto Mayor, petición que ha tenido resultados exitosos.

**Después de cinco meses, Producto del trabajo y el compromiso profesional que se estaba realizando en la comuna respecto con el Programa y las familias de la comuna, el Alcalde decidió premiar el esfuerzo del Equipo dando la orden que a partir del 11 marzo del presente año se ordene, mediante decreto alcaldicio, disponer de una oficina de uso

exclusivo para el Programa Puente en la comuna y disponer de los vehículos Municipales para cuando se requiera. Esta oficina comenzó a funcionar a fines del mismo mes en una dependencia municipal anexa.

**Se gestionó con Gobernación Provincial de Aysén, a través del Programa Apoyo a la Gestión Provincial CHISOL un Sub-convenio para proveer fondos e insumos para instalación del servicio de Internet para ingreso de información al Sistema de Registro y Monitoreo del Programa Puente.

**Desde ahí el Programa comenzó a tomar fuerza y empezó a presentarse en las siguientes instancias:

- En sesión de Concejo Municipal a través de Power Point, además se entregó una carpeta con los Logros alcanzados a la fecha, proyecciones, debilidades, preguntas frecuentes del Sistema Chile Solidario a cada concejal con copia a Secretaria Municipal y grabación.
- En reunión de Profesores de la Escuela Municipal F-1016 de Melinka en Marzo se abordó principalmente la Dimensión Educación con sus respectivas condiciones mínimas. A fines del mismo mes se gestionó en la Dirección del colegio y Provincial de Educación la postulación de los escolares Chile Solidario al Bono Pro-retención Escolar (8) el cual han salido beneficiados los postulantes según lo comunicado por Provincial de Educación y en mes de Julio se hará entrega del beneficio. También se está trabajando de manera coordinada con Profesional Psicóloga del Colegio para atención de los estudiantes Chile Solidario y su familia.
- A fines del mismo mes, se gestionó por iniciativa propia y apelando a la buena disponibilidad y colaboración en las Radios “Estrella del Mar”, dependiente de la Iglesia Católica y en la Radio Municipal la “Voz del Ciprés de las Guaitecas” un espacio destinado al Programa Puente, en cada una de ellas sin costo para la puesta aire, con el fin de difundir e informar a la comunidad sobre el Sistema Chile Solidario, enmarcado en la Ley 19.949 y sus respectivos decretos, normativas, subprogramas, convenio, entre otros. A la fecha van siete programas al aire en cada una, los espacios son de duración de una hora, denominado “Conversando con la Asistente Social del Programa Puente”. La profesional Apoyo Familiar es quien habla directamente desde la radio emisora en conjunto con la/el locutor de la radio, los días miércoles de 15:00 a 16:00 en la radio Municipal, los jueves 10:00 a 11:00 en estrella del mar, el que ha tenido muy buena recepción por parte de la comunidad en general e inclusive ha sido manifestado por la audiencia que llega a diversos grupos sociales. También se envía copia por escrito de los Programas radiales a Sistema de Protección Social Provincial y se dejan copias en las respectivas radios y archivos del programa.

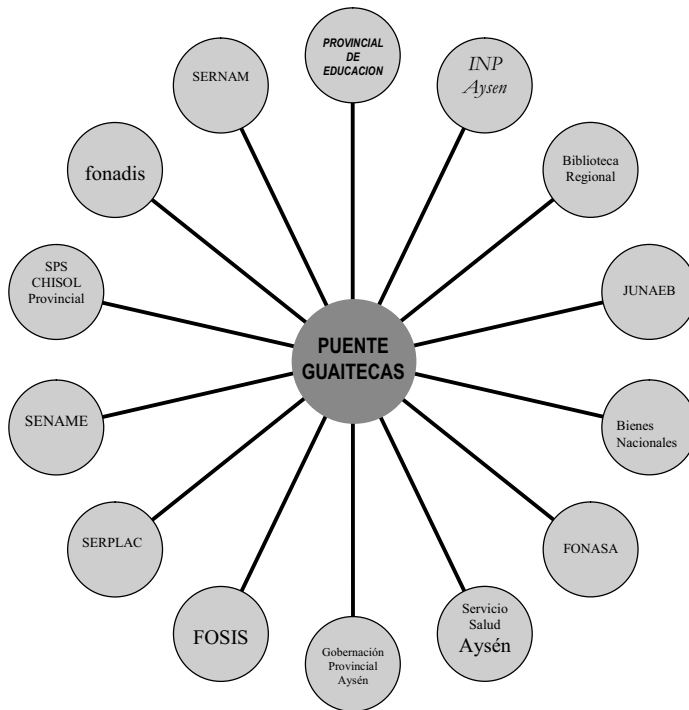
- En el mes de abril el Sistema Chile Solidario de la comuna fue considerado por primera vez en la Cuenta Pública como convenio con otras entidades públicas y una alta asistencia de las familias del sistema que fueron invitadas personalmente a dicha actividad, la que finalizó con un cóctel.
- En abril se coordina y existe un acuerdo verbal con el Profesional Psicólogo que viene en la ronda médica a la comuna, para atender de manera preferencial a las familias pertenecientes al Sistema Chile Solidario, para lo cual se inscriben con anterioridad con auxiliar paramédico de la Posta rural de Melinka para ser atendidas en materias de Violencia Intrafamiliar, depresión, consumo de alcohol/drogas.
- En la Primera semana de Mayo, con el apoyo y la asesoría de la Administración Municipal, se presentó un Proyecto denominado “Campaña de Higiene, cuidado del hogar y eliminación de ratas” al Servicio de Salud de Aysén, a través del Programa Vida Chile, el que fue adjudicado por un monto de \$428.500.- y un aporte municipal de \$150.000.- y que beneficiara directamente a la totalidad de las familias del sistema, en este momento se encuentra en proceso de difusión radial el proyecto.
- A partir de este mes de Junio los servicios de movilización para traslado de la Profesional Apoyo Familiar para la realización de las sesiones de trabajo con la familia en los sectores de Repollal, el proveedor del servicio emitirá facturas y estará inscrito en Chile Compra como una forma de dar cumplimiento a la Ley de compras Públicas y transparencia en la ejecución del programa y sumarse al procesos de modernización del Estado.
- También próximamente el Programa de la Comuna hará su publicación en Periódico de la zona respecto de los logros alcanzados a la fecha.
- Ahora se está trabajando para que las familias próximamente obtengan su credencial de salud FONASA, se ha conversado con la entidad respectiva y existe buena disponibilidad.
- El 16 junio apareció publicación en Diario El Insular, respecto a los logros alcanzados por el Programa en la comuna.
- Por último, a la fecha se ha diseñado un MURAL DEL PUENTE, que se ubica en la entrada de la oficina de éste, a fin de difundir e informar a la comunidad respecto de las actividades que se están realizando en el Programa.

LECCIONES APRENDIDAS

- La base para el perfeccionamiento de un Programa es la experiencia del equipo de profesionales, el compromiso profesional, laboral y con las familias.
- La paciencia, la perseverancia, la comunicación clara- directa y la sencillez ayudan a apelar a la buena disponibilidad y colaboración de las redes existentes.
- Las familias del Programa, al tener un espacio de difusión radial, se sienten identificadas y representadas.
- Cuando el trabajo se hace bien, se van sumando actores y redes sociales que van contribuyendo para el fortalecimiento de un Programa.
- Los obstáculos no son un impedimento para sacar adelante un Programa y recuperar la credibilidad en la comunidad en general.
- Familias con un alto grado de empoderamiento y un perfil autonomizante para activar sus propias redes de apoyo.
- La difusión, información y trabajo coordinado hace que la Autoridad comunal cambie la concepción del Puente de antes al de ahora, teniendo la buena disponibilidad y colaboración con el Programa, ordenando a los respectivos Dptos. municipales a dar acceso preferente y se considere a las familias del Sistema Chile Solidario en los programas municipales. (Ejemplo; Ayudas sociales, subsidios/condonación de luz, traslado de materiales, transporte escolar, incentivo escolar, entrega leña adulto mayor, etc.,)



REDES DE APOYO EXTRA COMUNAL ACTIVAS



LOGROS ESTADISTICOS ALCANZADOS A LA FECHA

- Oficina Programa Puente con equipamiento completo. Para atención de Público y con enfoque de gestión de trabajo en red
- 72 Obtención y Renovación de Cédulas de Identidad
- Familias ingresadas al Programa año 2007, cumplimiento 100% cobertura
- 100% Bono protección activados
- Postulación y aprobación de Subsidios a la Madre familias del Programa (22) y Subsidio Único Familiar niño/as del Programa 15 que al contacto inicial se desconocía tal información
- 8 Postulantes aprobadas Bono Pro-Retención Escolar Escuela F-1016 pertenecientes a Escolares Chile Solidario, gestionado en conjunto programa comuna –director colegio
- 66 Acceso a Tercera colación diaria para escolares Chile Solidario Escuela F-1016
- 11 Acceso a Tercera colaciones diarias Escuela G-1017 Repollal Medio
- 44 set recibidos del Programa Útiles Escolares de la JUNAEB Chile Solidario Escuela F-1016 y G-1016
- Solicitud de ampliación Cobertura año 2008 aprobada por MIDEPLAN
- 7 Programas radiales al aire en cada radio, es decir 14
- 1 proyecto control de roedores aprobado y proximo a ejecutar
- Proceso de gestionar credenciales Salud FONASA para familias Programa Puente (38 a la fecha)
- El programa posee Diario Mural del Puente.
- Una publicación en diario zona destacando logros alcanzados a la fecha

Las dos Fichas de Experiencias que a continuación se presentan, forman parte de aquellas que participaron en el Concurso, que si no estuvieron dentro las premiadas, también aportan a validar la importancia del **Componente de Gestión del Conocimiento** en la implementación del Programa Puente en particular y del Sistema Chile Solidario en General.

Ambas fichas dan cuenta de la relevancia de desarrollar prácticas que fortalezcan la capacidad de escucha y disposición al diálogo, tanto con las familias que integran el Sistema, como también con nuestros propios equipos de trabajo.

VIAJE A LO DESCONOCIDO

Autor: Yenny Soledad González Castillo

Categoría: Individual

Fecha: 23 de Junio de 2008

Dirección: Campo de Hielo 637 - Coyhaique

RELATO

Cuando decidí emprender viaje a Puerto Aguirre, lo hice con muchos temores pues era una localidad pesquera de la cual nunca había escuchado. Esto implicó ajustarme a una realidad totalmente desconocida para mí; con dinámicas en su forma de vivir que discrepaban de los estereotipo de familia que hasta ese momento tenía interiorizado, como el de compartir más en familia, con menos individualidad entre las parejas, etc. Era complicado abordar los temas de trabajo, ingresos y habitabilidad entre otros por cuanto éstos casi siempre son irregulares por la actividad predominantemente pesquera que se desarrolla en la zona; la falta de saneamiento de las tierras y el importante consumo de alcohol al parecer socialmente aceptable en la isla, en diversos grupos étnicos y de sexo.

La metodología del Programa Puente y la forma de abordar los temas tendría que ajustarse a esta realidad para ser más efectivo nuestro trabajo; más aún considerando las carencias de servicios públicos y correspondientes ofertas programáticas, la accesibilidad de las familias a los recursos disponibles en la red, esto dado por la distancia geográfica. Lo anterior puede resolverse mediante los viajes en Barcazas de aproximadamente 5 horas o por avioneta por 30 minutos; siempre y cuando las condiciones climáticas, sean favorables puesto que en esta última alternativa en Otoño o Invierno es poco probable, ya que se corre el real riesgo de un accidente del cual puedo referirme por en otro momento.

La tarea era difícil pero había que hacerle frente utilizando los escasos recursos existentes y considerando la falta de Internet, de locomoción entre localidades distantes a 3 Kilómetros; Pero ahí están nuestros conocimientos como profesional, sobretodo, la vocación de servicio con que se cuenta, la información de sobre derechos y deberes de las familias, las capacitaciones, partiendo desde aquella capacitación a mediados del año 2002 sobre como aplicar la metodología del Programa Puente (como anécdota en esa oportunidad no quede seleccionada para Apoyo Familiar) y el hecho de colaborar en esta misión para la superación de la pobreza fueron las herramientas iniciales en esta labor.

Mis esfuerzos se orientaron a lograr la confianza de las familias para con los objetivos del Programa y de nuestro trabajo, demostrarles la credibilidad de nuestras palabras e intenciones por medio de una relación cara a cara mediante gestos y miradas auténticas que denotarán empatía con las familias; y hacerles ver que finalmente son ellos los gestores principales para que mejoren su calidad de vida con todo lo que eso implica.

Se cometieron errores y eso es innegable, pues era un Programa en sus inicios que debía irse ajustando sobre la marcha a las diversas situaciones antes no consideradas, como las diferencias entre el sector rural y el urbano, o una zona de pescadores con una zona minera, etc.

Para terminar puedo decirles que creo que logre en gran parte que estas familias creyeran un poco más en lo que el entorno les ofrecía, dentro de su realidad claro está, que confíen en sus capacidades y que independiente de las ventajas y desventajas que constituye vivir en Islas Huichas, gran parte de lo que ellos han logrado y aún puedan seguir haciéndolo, será gracias a su disposición de querer mejorar sus vidas.

También se logra que a pesar de que muchas familias no tuvieran el acceso a beneficios materiales en esa localidad, no presentarán una actitud negativa frente a nuestro trabajo, pues hay situaciones que no podemos manejar ni resolver como nos gustaría, como el hecho de la distribución de los beneficios o elección del lugar a ser trabajado (Habitabilidad), por que solo somos una parte, de hecho una de las más importantes en el fin último del Sistema Chile Solidario, pero no somos los únicos y debemos entenderlo claramente así para no sentirnos pocos eficaces en nuestra labor.

Muchos de mis colegas entenderán este relato pues han vivido situaciones similares, aún más difíciles, enfrentándolas de diferentes manera, pero finalmente y lo más relevante es, tratando de cumplir la misión del Programa Puente.

LECCIONES APRENDIDAS

- El conocer nuevas realidades, nos enriquece aun más.
- El internalizar y hacer nuestra la misión del programa nos facilitara la tarea.
- La capacidad de adaptarse a las diversas realidades que nos toca vivir...
- El aprender-haciendo...
- La capacidad de crear e innovar en la intervención, de acuerdo a los requerimientos de las familias.
- La generación de confianzas con las familias.
- La capacidad de motivar a las familias a superar su desesperanza.
- La capacidad de resolver conflictos.
- Ser tolerantes y empáticos.
- Tener la capacidad de comprender diversas formas de enfrentar la vida.



CONOCER PARA ACTUAR, ACTUAR PARA PROGRESAR

Autores: Unidad de Intervención Familiar, Comuna de Chile Chico

Categoría: Colectiva

Fecha: 20 de Junio del 2008

Dirección: Bernardo O'Higgins n° 333 - Comuna de Chile Chico

RELATO

El Programa Chile Solidario se instala en la comuna de Chile Chico en el año 2004, adquiriendo particular importancia al desarrollo del Programa Puente, que ejecutado por Fosis en una primera instancia y luego por el Municipio ha contribuido notoriamente al mejoramiento de la calidad de vida de la población, sobretodo de aquellas familias más carenciadas o vulnerables socialmente.

En la actualidad la UIF de la Municipalidad de Chile Chico se encuentra compuesta por el JUIF y un Apoyo Familiar, cuyo trabajo mancomunado y apoyados por una amplia red social de apoyo permite que este tipo de iniciativa continúe arrojando un saldo positivo.

Como experiencias la ejecución de Programa Puente a través de la UIF del Municipio ha permitido no solo conocer una realidad social con sus particulares características si no que detrás de esos individuos de escasos recursos se encuentran verdaderas personas.

Quizás en esta región de Aysén y, especialmente en esta comuna de Chile Chico, nunca ha cobrado tanta importancia la frase “aprender haciendo” cuya metodología a cargo del Apoyo Familiar lleva los beneficios sociales del Gobierno a las familias de mas escasos recursos a objeto de lograr mayor cobertura, equidad y calidad de los beneficios sociales. El “aprender haciendo” se ejemplifica en esta comuna por el hecho que nada está determinado de antemano, se va construyendo sobre la marcha y pese a ello se logra alcanzar las metas exigidas en el tiempo requerido y con el mínimo de recursos.

Esto significa ser eficientes y productivos. Las desfavorables condiciones geográficas y climáticas de la comuna, la población dispersa, las grandes distancias y la escasez de recursos financieros, humanos y tecnológicos, son factores que el Apoyo Familiar debe día a día tener en cuenta para dar cumplido éxito a su misión.

A modo de ejemplo, el Apoyo Familiar que debe ausentarse 3 días continuos de su hogar y de su familia, donde debe viajar grandes distancias “a caballo” bajo escarchas y nevadas intensas en invierno o bien bajo el sol abrasador del verano son experiencias que solo se dan en esta difícil geografía.

¿Qué se ha ganado?, ¿qué beneficios o nuevas experiencias ha tenido el equipo de la UIF?, ¿qué ha logrado el conjunto de beneficiarios?, etc., son preguntas que quedan en el trabajo diario y en la conciencia de la labor realizada.

Aquí, la UIF se nutre del conocimiento adquirido gracias a la interacción con los propios beneficiarios, donde no solo se conoce las falencias o necesidades de cada familia sino que producto de este conocimiento el Apoyo Familiar no solo entrega un aporte en el plano psicosocial sino que muchas veces debe hacer las veces de un intermediario, un ejecutor y un facilitador de soluciones, además de terapeuta familiar, consejera, etc., etc.

En este momento además de tener la satisfacción de estar realizando un buen trabajo en terreno, también tenemos la seguridad y la confianza para trabajar en un espacio físico con una infraestructura adecuada, ya sea para trabajar en el sistema, para realizar la reunión semanal con la UIF, o para atender a las familias que van en busca de ayuda donde el Apoyo Familiar fuera de las visitas acordadas.

LECCIONES APRENDIDAS

- El gran lazo de confianza que se crea entre las Familias y el Apoyo Familiar, sin que necesariamente signifique dependencia.
- Lo que se logra con un trabajo en equipo (UIF- Apoyo Familiar-Familias), comunicación, coordinación, etc.
- A pesar de las distancias de una localidad a otra, las condiciones climáticas, etc. se logra llegar a las casa de las familias y hacer un trabajo como el Programa así lo requiere.
- Que las personas pese a sus variadas necesidades y problemas son ricas en experiencias, aspecto que favorece la interacción entre los participantes.
- No es posible dar solución a las personas carenciadas si primero la UIF, y en particular, el apoyo familiar, no toma conocimiento de las vivencias y valores que trae consigo cada familia.

¿Qué falta por hacer?

- Destinar mayores recursos a los programas sociales.
- Establecer mejor coordinación en las distintas instancias que participan de las redes de apoyo.
- Focalizar los recursos a partir de la propia realidad, esto es, los recursos destinados a programas sociales no pueden ser los mismos en cada zona, toda vez que hay una serie de factores que no permiten dar a conocer una oferta concreta, así como la correcta utilización de los recursos.

Perspectiva en el mediano y largo plazo de la UIF

- Continuidad de los programas sociales, especialmente el Programa Puente, en lo que es la ejecución, seguimiento y evaluación.
- Destinación del recurso humano apropiado, esto es personal capacitado, y llano a entregar un servicio adecuado.
- Disponibilidad de movilización para el apoyo familiar al momento de ser requerido.
- Validación de las instancias de participación como la mejor metodología de trabajo con las familias beneficiarias.



3.- Fortalecimiento del Eje Gestión de la Información.

Los Objetivos principales de este Eje son estimular las relaciones de los diferentes miembros de la red, fortaleciendo una actitud positiva y sentido de pertenencia a la red y al Sistema de Protección Social. A la vez pretende fortalecer los procedimientos que permitan desarrollar el sentido de la planeación continua y periódica.

La Ficha que a continuación se presenta obtuvo el **Tercer lugar** en el Concurso, en ella se muestra claramente como fortalecer un proceso de articulación y gestión local que permita generar mayores beneficios a las familias del Programa Puente, a través de un instrumento ideado por alguien que conoce y se siente parte activa del Sistema, logrando también con ello una gestión más eficaz de los siempre escasos recursos.

BASE DE DATOS EFICAZ HERRAMIENTA DE GESTION

AUTOR : Jaime Navarrete Vargas
Jefe Unidad de Intervención Familiar, Comuna Aysén

CATEGORIA: Individual

FECHA : 17 de junio de 2008

DIRECCION: Esmeralda 607, Puerto Aysén.

PREMIO: \$ 100.000.- Para la adquisición de materiales que permitan mejorar la gestión del ganador, en el Sistema Chile Solidario.

RELATO

Este nuevo proceso de trabajar masivamente en terreno con personas de más escasos recursos de la comuna nos llevo a un gran desafío, no solo referido al impacto de los resultados en la intervención con las familias, sino también en la sistematización estadística de los datos obtenidos. Se empezaba a reunir una gran cantidad de información la cual debía ser procesada.

El año 2002, el gran deseo de llevar a cabo el mejor cumplimiento de la iniciación del Programa Puente Chile Solidario en nuestra comuna, me impulso a idear e implementar un **Sistema de Registro Computacional** que permitiera llevar una detallada identificación de los(as) beneficiarios(as), en cuanto a sus logros y ayudas alcanzadas durante su permanencia en el Programa. Se creó una base de datos que reconoce, tanto familiar como individualmente, todas las ayudas recibidas por los beneficiarios (as) por concepto de programas y proyectos desde su ingreso al Sistema.

Esta información recabada desde los inicios del programa en nuestra comuna ha permitido conocer e informar detalladamente de cada uno de los beneficios recibidos por las familias que hemos trabajado.

Los Servicios y Departamentos de la Municipalidad han acudido a esta fuente de información, principalmente en el área social donde las personas tienden a olvidar los que han recibido y a solicitar nuevas ayudas aprovechándose a veces de la duplicidad de beneficios. El sistema implementado por el equipo del Programa Puente ha permitido detectar estos problemas, aportando con ello a una mejor gestión en la distribución de los recursos municipales.

Nuestro sistema ha aportado en gran medida optimizar los recursos del Estado, para lograr así una real y definida ayuda a quienes realmente lo necesitan.

LECCIONES APRENDIDAS

- Toda ayuda entregada por vía social debe corresponder a una ayuda efectiva y real, evitando así las duplicidades de los famosos “clientes” que sobreviven con los recursos del Estado.
- La organización de la información que manejamos debe registrarse y procesarse de tal manera que permita transformarse en una herramienta eficaz y eficiente para el mejoramiento del Sistema que tenemos.
- No debemos olvidar la importancia cualitativa y cuantitativa como una herramienta en que nos permita tomar decisiones clara y verázmente.
- La comunicación y coordinación intra-municipal es un soporte real de una buena distribución de los recursos.



V. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

El origen de este Estudio se sitúa en la propuesta elaborada por la SERPLAC de Aysén para innovar en una metodología de sistematización y aprendizaje participativo, con los miembros de la red del Sistema Chile Solidario regional, para fortalecer componentes de gestión de la misma.

Del trabajo realizado a lo largo de este mes, se pueden inferir dos tipos de conclusiones. El primer tipo, tiene que ver con las actividades comprometidas para la realización del Estudio y su punto de partida, el fortalecimiento institucional y los componentes del Sistema. Un segundo tipo de conclusiones, que más bien son la representación a las opiniones y discusiones que se desarrollaron en esta instancia de diálogo, serán presentadas como reflexiones a considerar al momento de emprender los nuevos desafíos que el Sistema demanda.

5.1. Conclusiones.

Al momento de elaborar el proyecto para desarrollar las actividades de fortalecimiento institucional, se consideraron criterios que tenían que ver, precisamente, con la metodología que se quería implementar y quién implementaría dicha modalidad. La propuesta fue, entonces, innovadora en el sentido de buscar no repetir errores de talleres y capacitaciones donde los asistentes no logran internalizar ni tampoco hacer suyos los contenidos ahí tratados y, además, se buscó una metodología que fuese de aprendizaje participativo, con un nivel alto de reflexión técnica, que produjera el efecto motivacional suficiente para que la dinámica de quienes participaran fuera del todo satisfactoria técnica y afectivamente.

Se considera que esto se consiguió, toda vez que las recomendaciones, comentarios y proposiciones de los asistentes y participantes, en lo que al Concurso se refiere, estuvieron dirigidas en esa dirección. Es decir, hubo alta identificación con el instrumento, alto compromiso y mayor reconocimiento social para todos los que participaron, especialmente, para quienes fueron premiados(as). Podríamos decir que fue una doble satisfacción, por un lado, lograron el reconocimiento social por parte de las máximas autoridades regionales presentes en la premiación, de sus compañeros que votaron y mostraron su preferencia hacia sus experiencias premiadas e; igualmente, reconocimiento por la recompensa concreta del premio recibido, que es un incentivo a continuar la tarea de mejor manera y con más ganas.

Además, esta modalidad de Concurso y reconocimiento a sus experiencias, como trasunta el plano de lo personal en tanto son profesionales e institucionales, al momento de ser conocidas por sus jefes y autoridades directas en los Municipios, también fue objeto de reconocimiento y valoración de sus trabajos y logros. De parte de los Alcaldes, según lo informado por los premiados, no tan sólo se generaron felicitaciones de palabra y reconocimiento al interior del servicio, sino que también fueron objeto de Notas de Mérito que quedarán registradas en sus fichas personales.

Esto es una clara muestra que la elección de la modalidad elegida para llevar a cabo la sistematización tuvo un éxito en su nivel de logro, y que sus proyecciones para replicar la metodología, están del todo abiertas y expectantes por parte de los mismos profesionales de la red que tomaron conocimiento de lo mismo.

En relación a los tres componentes que fueron elegidos para ser trabajados, como son los de Gestión de Valores, Gestión de Conocimientos y Gestión de la Información, y los trabajos de sistematización que se entregaron de acuerdo a esos temas, se verifica que el trabajo fue intenso y coherente de parte de los participantes, tanto en la formulación y selección de las Fichas de Experiencia, como en la calidad de las presentaciones al colectivo, que finalmente redundó en la calidad y valor de las experiencias seleccionadas y premiadas.

Los y las profesionales de los Municipios valoraron positivamente las prácticas con que se aplicó la metodología, precisamente, por el carácter de práctico y no teórico o conceptual de ellas. El espacio-temporal que se crea desde la posibilidad de narrar las prácticas en las Fichas de Experiencias, y luego cuando se realizan las presentaciones en un lenguaje común, por parte de sus propios autores, posibilita un proceso de mayor aprendizaje e internalización de las prácticas con un fuerte sentido de identificación, toda vez que prácticamente todos los técnicos y profesionales del SChS del país, han vivido más o menos las mismas experiencias y situaciones, con familias que poseen más o menos las mismas características. Por lo tanto, en el decir de los asistentes, el conocer que otros han vivido y pasado por casi lo mismo, incluso, viene a validar algunas prácticas y conductas que antes sólo se tenían aisladas y sin conciencia de ser las apropiadas.

Respecto al tiempo de ejecución del estudio (45 días), existe la convicción de que los plazos no contaron con el sentido de oportunidad necesarios para la aplicación de la modalidad metodológica, pues desfases en la reunión regional postergó en más de tres meses la fecha de inicio de la propuesta, lo cual se reflejó en los términos de referencia de manera determinante respecto de los plazos de ejecución. Esto no es impedimento para considerar en el futuro, plazos más holgados al momento de la definición de los términos de referencia. No obstante esto, y según el decir de los participantes, se puede regular los aspectos negativos que la agenda pública puede adoptar en su desarrollo, así como también integrar aquellos conocidos problemas de conectividad y dispersión geográfica existentes en la región, para que más adelante nuevamente se lleve a cabo un estudio con esta metodología.

Respecto a los componentes de gestión del SChS que están en la base del estudio, y a la luz de los resultados de las Fichas de Experiencia, las presentaciones y finalmente las prácticas elegidas como ganadoras, verifican que no existe una gran distancia respecto de la definición conceptual que establece el estándar definido por Sur Consultores respecto de lo que sucede en la realidad.

El caso de la **Gestión de Valores** es esclarecedor, pues existe en la mayoría de las experiencias, un valor agregado a lo que es el “conjunto de procesos y directrices (...) que suponen acciones de generación de confianza, compromiso y creatividad por parte de los operadores y diseñadores del Sistema”. Más bien, pareciera que los problemas en la gestión y su consecuente resolución, corresponden a las fallas estructurales y a los componentes típicos de la institucionalidad pública en el territorio patagón más que a la falta de ese Valor. Es decir, las y los técnicos y profesionales de las UIF de los Municipios, denotan y demuestran una clara Gestión por Valores, que supera los parámetros meramente contractuales, toda vez que las condiciones no son las más óptimas para llegar buen término su gestión.

Cuando mencionamos los problemas estructurales, nos referimos precisamente a aquellos elementos que no dependen de los niveles analizados en este estudio, y que tocan aspectos que se encuentran en proceso de superación, como los procesos de inducción de Apoyos Familiares o la resolución del acercamiento de la oferta pública a aquellos territorios que no la poseen. En este sentido, la Gestión de Valores, vista como aquellas actitudes y conductas que van más allá del deber y la obligación contractual o formal, por cierto que están por sobre lo esperado.

Lo propio sucede con el componente de **Gestión de Conocimiento** donde por ejemplo, si analizamos la práctica ejemplar que ocupó el segundo lugar, veremos cómo se utilizan los instrumentos públicos y privados, de forma pro-activa y creativa, para que se realice la coordinación de lo público y lo privado conjuntamente con la ciudadanía.

Ni que mencionar lo que es la **Gestión de la Información**, del tercer lugar en la premiación, que anticipándose a todos los cambios y modificaciones que hoy se ponen en práctica con el Sistema Integrado de Información Social, SIIS, introdujo para sí y para la gestión del municipio, elementos de manejo, control y análisis de la información disponibles de las familias, de manera de orientar de mejor manera la planificación y gestión de sus recursos a nivel comunal.

Finalmente, en lo referido a la modalidad metodológica con que se aplicó el Estudio, cabe destacar que para los plazos utilizados y los productos entregados, se identifica un claro manejo de competencias en su ámbito laboral de parte de los profesionales que participaron. La sana convivencia y clima a través de los cuales se llevaron a cabo los procesos de selección y premiación de los ganadores, así lo demuestran. Por ello se releva el factor altamente motivacional de la modalidad, toda vez que incluso les permite replicar hacia otras áreas profesionales, la misma lógica de participación, motivación e incentivo.

5.2. Reflexiones Finales.

El anterior análisis referido al Estudio de Sistematización propiamente tal, nos indica que estamos en presencia de un proceso, y por tanto, sometidos a cambios permanentes que se producen al interior del Sistema, así como en su entorno inmediato. Los sistemas, por definición, no son estáticos y las personas quienes los conforman, menos. El Sistema Chile Solidario es parte de los cambios que la realidad impone día a día, pues está referido a personas que lo conforman y personas que son su orientación principal, los más vulnerables y pobres. Estos cambios poseen referentes de realidad que requieren la reflexión y toma de decisiones para reformular aquello que sea necesario, permitiendo lograr el objetivo principal de mejorar las condiciones y calidad de vida de esas personas.

Si bien las estadísticas muestran que se produce una tendencia a la estabilización de la curva decreciente en el índice de pobreza indigente (CASEN 2006), ello en el caso de la Región de Aysén es tanto o más preocupante pues, del año 2003 al 2006, ese índice se ha derechamente estacionado, manteniéndose en 4,2 puntos. La interpretación es que la tendencia estructural a nivel nacional es que no basta el crecimiento económico para llevar a término el objetivo de erradicar la pobreza indigente. Es por ello que, la intervención del Estado se requiere y reconoce como necesaria e incuestionable. Por lo tanto, como existen otros componentes que escapan a los instrumentos y procedimientos que actualmente se utilizan para la consecución de este objetivo, se hace necesario el desarrollo de nuevas lógicas y racionalidades que permitan concebir nuevos instrumentos y prácticas que optimicen la eficiencia y eficacia de las políticas públicas y sociales, en particular.

El Sistema Chile Solidario ha marchado a la par de estas nuevas tendencias que reconocen los cambios que se producen en la sociedad, por cuanto ha realizado también un esfuerzo en introducir nuevas formas de mirar la gestión y administración del Sistema, aunque nunca es suficiente, más todavía si se trata de cambios que comprometen e involucran a personas.

El reconocimiento de estos cambios es, por ejemplo, el haber comprendido que la transición de una política social tradicional a otra sustentada en Derechos y Deberes, como es Sistema de Protección Social, debe actuar con el principio rector de contar con más y mejor información para lograr una sociedad más inclusiva, democrática e igualitaria. Este aumento de información, a su vez, está asociado a la aparición de más y mejores medios e instrumentos de comunicación, transporte e información; más, mejores y más baratas tecnologías de comunicación que, a la larga, permiten hacer posible cuestiones que hace pocos años eran sencillamente inimaginables.

Conceptualmente, esto se conoce como Técnicas de Información y Comunicación, TIC, y tienen expresión en los procedimientos y mecanismos tecnológicos con los cuales se administra y gestiona el SChS, desde el mismo nivel nacional hasta el nivel más local, o cara a cara, que ponen en práctica los Apoyos Familiares con las familias pertenecientes al Sistema.

Nos referimos al Sistema Integrado de Información Social, SIIS, que ha ido integrando estas TIC a los mecanismos de control financiero, formulación de Convenios y, ahora último, las video-conferencias, para el traspaso de indicaciones y como instancia de diálogo y consulta.

La relación de aprendizaje participativo que se experimentó con la metodología “**Aprender de los Mejores**”, y la positiva respuesta obtenida con las y los profesionales de las UIF, nos debería orientar en la senda de abrir nuevos instrumentos de planificación y nuevas modalidades de intervención cara a cara, rescatando aquellos mecanismos o estrategias de supervivencia que tanto las familias ponen en práctica en sus propias vidas para sobrellevar la pobreza indigente. En este sentido, se puede postular que las UIF y sus Apoyos Familiares, también pasan por situaciones de carencias y que, a partir de su capacidad de respuesta a los problemas, lo que ponen en práctica o desarrollan es, también, una capacidad de resiliencia o una suerte de estrategia de supervivencia que se antepone a la adversidad.

Por lo tanto, la identificación y sistematización de experiencias o prácticas ejemplares tiene ese sentido, el poder llegar a establecer procedimientos que den cuenta de las mismas, de manera de desarrollar la forma de incluirlas como pertinentes instrumentos de intervención, que vengan a oxigenar y aumentar la eficiencia y eficacia del sistema, pues se ve que la tendencia estructural hace cada vez más difícil el poder sacar a las personas de su situación de vulnerabilidad y pobreza.

Por esto, y porque observamos que el SChS al estar conformado por personas y para personas, asume el fortalecimiento institucional como una tarea con sentido de oportunidad. Pues de lo contrario, como sucede con las TIC que cambian de manera vertiginosa y aceleradísimo, no tendríamos ni la capacidad ni la posibilidad de reaccionar a las nuevas demandas, como lo es el revertir esta tendencia que endurece o hace cada vez más difícil tratar de intervenir esta pobreza indigente, que manifiesta su tendencia a la constante. De ahí la importancia del intercambio y difusión de estos resultados en otras regiones, más todavía si son regiones con características similares a Aysén, pues así se tendrá siempre la posibilidad de corregir cuestiones que originalmente no se detectaron, a la vez que incluir otras experiencias que, por ser tan familiares, pueden venir a enriquecer el trabajo hecho.

Ese es el sentido de esta publicación y el video que se elaboró a partir de la aplicación metodológica de sistematización.

AGRADECIMIENTOS

Los resultados obtenidos en esta primera actividad son una invitación a reflexionar e indagar sobre el desafío de trabajar con familias de manera innovadora y más profunda.

Pero estos resultados no habrían sido posibles de obtener si no se hubiese contado con la participación, el conocimiento, la disposición y la actitud de quienes son, en definitiva, los grandes gestores de esta publicación y el video de síntesis.

Nos referimos a las Unidades de Intervención Familiar de los Municipios de la región, conformados por técnicos y profesionales, hombres y mujeres, quienes en el día a día están llamados a desplegar sus capacidades y competencias profesionales, pero a la vez, quienes ponen el hombro al momento de ir más allá de lo meramente profesional.

Felicitaciones por su compromiso y por ser protagonistas en el desarrollo de esta iniciativa, basada en el convencimiento de que no existe mejor forma de invertir en las personas, que haciéndolo a través de ellas mismas.

Muchas Gracias



ANEXOS

Cobertura Contacto Regional a Junio 2008						
Provincia	Comuna	Cobertura asignada a diciembre 2008	cobertura contacto a junio 2008	pendiente 2008	% cobertura contacto	% cobertura pendiente
Coyhaique	Coihaique	186	69	117	37,10%	62,90%
	Lago Verde	33	0	33	0,00%	100,00%
Aisen	Aisén	164	68	96	41,46%	58,54%
	Cisnes	93	14	79	15,05%	84,95%
	Guaitecas	31	14	17	45,16%	54,84%
General Carrera	Chile Chico	32	1	31	3,13%	96,88%
	Río Ibáñez	40	9	31	22,50%	77,50%
Capitan Prat	Cochrane	26	0	26	0,00%	100,00%
	Tortel	0	0	0	0,00%	0,00%
	O'Higgins	4	0	4	0,00%	100,00%
		609	175	434	28,74%	71,26%

Cobertura Contacto Provincia de Coyhaique a Junio 2008							
Provincia	Comuna	Apoyo Familiar	Cobertura asignada a diciembre 2008	Cobertura contacto a Junio 2008	pendiente 2008	% cobertura contacto	% cobertura pendiente
Coyhaique	Coyhaique	Jacqueline Retamal	38	3	35	7,9%	92,1%
		Sandra Chaura	37	31	6	83,8%	16,2%
		Cristina Sanchez	37	11	26	29,7%	70,3%
		Jeanette stange	37	19	18	51,4%	48,6%
		Jessica Vidal	37	5	32	13,5%	86,5%
	Total Comuna		186	69	117	37,1%	62,9%
	Lago Verde	Claudia Monsalve	33	0	33	0,0%	100,0%
		Total Comuna		33	0	33	0,0%
	Total Provincia		219	69	150	31,5%	68,5%

Cobertura Contacto Provincia de Aysén a Junio 2008							
Provincia	Comuna	Apoyo Familiar	Cobertura asignada a diciembre 2008	cobertura contacto a junio 2008	pendiente 2008	% cobertura contacto	% cobertura pendiente
Aisen	Aisen	Angélica Mansilla	32	0	32	0,0%	100,0%
		Angélica Gallardo	0	0	0	0,0%	0,0%
		Jenny Gonzalez	68	29	39	42,6%	57,4%
		José Valenzuela	32	19	13	59,4%	40,6%
		Humberto Molina	32	20	12	62,5%	37,5%
	Total Comuna		164	68	96	41,5%	58,5%
	cisnes	Boris Ojeda	46	4	42	8,7%	91,3%
		Jacqueline Retamal	47	10	37	21,3%	78,7%
	Total Comuna		93	14	79	15,1%	84,9%
	Guaitecas	Mirna Turra	31	14	17	45,2%	54,8%
	Total Comuna		31	14	17	45,2%	54,8%
	Total Provincia		288	96	192	33,3%	66,7%

Cobertura Contacto Provincia General Carrera a Junio 2008							
Provincia	Comuna	Apoyo Familiar	Cobertura asignada a diciembre 2008	cobertura contacto a junio 2008	pendiente 2008	% cobertura contacto	% cobertura pendiente
General Carrera	Chile Chico	Carolina Remolcoy	32	1	31	3,1%	96,9%
	Total Comuna		32	1	31	3,1%	96,9%
	Río Ibañez	Angélica Gallardo	40	9	31	22,5%	77,5%
	Total Comuna		40	9	31	22,5%	77,5%
Total Provincia		72	10	62	13,9%	86,1%	

Cobertura Contacto Provincia de Capitán Prat a Junio 2008							
Provincia	Comuna	Apoyo Familiar	Cobertura asignada a diciembre 2008	cobertura contacto a junio 2008	pendiente 2008	% cobertura contacto	% cobertura pendiente
Capitán Prat	Cochrane	Jorge Carcamo	26	0	26	0,0%	100,0%
	Total Comuna		26	0	26	0,0%	100,0%
	Tortel	NN	0	0	0	0,0%	0,0%
	Total Comuna		0	0	0	0,0%	0,0%
	O'Higgins	Claudia Seura	4	0	4	0,0%	100,0%
	Total Comuna		4	0	4	0,0%	100,0%
	Total Provincia		30	0	30	0,0%	100,0%



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE PLANIFICACION
Integra y protege
Seploc Ayudá

