



PREINFORME INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

SEPTIEMBRE 2020

ÍNDICE

Introducción	3
Capítulo 1 ¿Por qué un Ingreso Familiar de Emergencia?.....	5
Capítulo 2 Marco normativo del Ingreso Familiar de Emergencia	8
Capítulo 3 Operatividad del Ingreso Familiar de Emergencia.....	17
Capítulo 4 Análisis de cobertura Ingreso Familiar de Emergencia	45
Capítulo 5 Caracterización de beneficiarios Ingreso Familiar de Emergencia	51
Capítulo 6 Análisis del funcionamiento del RSH	63
Capítulo 7 Atención ciudadana del Ingreso Familiar de Emergencia	73
Capítulo 8 Relación del Ingreso Familiar de Emergencia con otras medidas sociales	87
Capítulo 9 Análisis del impacto Ingreso Familiar de Emergencia	94
Capítulo 10 Conclusiones/Aprendizajes del Ingreso Familiar de Emergencia	95
Capítulo 11 Lineamientos de apoyo social post Ingreso Familiar de Emergencia	102

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente informe es entregar una descripción preliminar de los diversos aspectos relacionados con el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), que se abordarán a lo largo de 11 capítulos. El desarrollo completo y definitivo de cada uno de estos aspectos se realizará en el informe final, el que será presentado el primer semestre del año 2021 (tal como está establecido en la tercera disposición transitoria de la ley N°21.251, que facilita y amplía el acceso al Ingreso Familiar de Emergencia).

Dentro de la disposición transitoria mencionada previamente, se establece también que el informe deberá considerar la opinión de expertos de reconocida experiencia en política social, los cuales serán convocados por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF). Es por esto que, desde el MDSF, se decidió invitar a participar del desarrollo de este informe a los expertos que habían participado tanto del proceso de diseño del IFE como de la primera modificación de éste, que extiende y aumenta el beneficio, establecida en la ley N° 21.243.

La participación de dichos expertos se ha concretado a través una mesa de trabajo con sesiones semanales, las cuales se iniciaron en el mes de agosto y se mantienen hasta la entrega del presente preinforme. Las sesiones de la mesa han significado un trabajo valioso y provechoso para la elaboración del presente preinforme.

Esta mesa está constituida por los siguientes expertos:

- Rodrigo Herrera. Jefe área de Reducción de la Pobreza y Desarrollo Inclusivo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Chile.
- Andrea Repetto. Profesora titular de la Escuela de Gobierno de la Universidad Adolfo Ibáñez. Además, preside el directorio de la Fundación para la Superación de la Pobreza.
- Simone Cecchini. Oficial superior de asuntos sociales, oficial a cargo de la División de Desarrollo Social, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Javiera Troncoso. Asesora en políticas públicas en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- Claudia Martínez. Profesora asociada del Instituto de Economía de la P. Universidad Católica de Chile e investigadora J-PAL LAC.
- Bettina Horst. Directora de políticas públicas de Libertad y Desarrollo.
- Rodrigo Jordán. Profesor de la Escuela de Administración de la P. Universidad Católica de Chile. Además, fundador, presidente y socio de Vertical S.A.

En relación al contenido de este preinforme, en el capítulo 1 se podrá encontrar el contexto en que surge el Ingreso Familiar de Emergencia, además de una

descripción general del beneficio, su objetivo y población destinataria, para luego dar paso al Marco Normativo (capítulo 2) donde se detalla la estructura del IFE, los requisitos para acceder a este apoyo y los cambios legales que se realizaron para la simplificación del proceso.

En el capítulo 3 se aborda la operatividad del IFE, analizando los distintos procesos de solicitud, adjudicación, rechazo y apelación, con sus respectivos mecanismos y tiempos asociados para cada uno de los aportes entregados a la fecha.

Luego, en el capítulo 4 se realiza un análisis de la cobertura del IFE, con detalles del beneficio por territorio, tramos de Calificación Socioeconómica de los hogares beneficiarios y estadísticas que permitan entender en qué medida se alcanza a la población objetivo del beneficio.

En el capítulo 5 se realiza una caracterización de los beneficiarios del IFE, incluyendo análisis por género, edad, jefatura de hogar y composición familiar, entre otras variables. Además, se analizan los montos promedio recibidos por hogar. Para efectos de este capítulo, y del informe en general, se consideran los hogares beneficiados por el IFE al 31 de agosto de 2020.

El capítulo 6 está dedicado al análisis del funcionamiento del Registro Social de Hogares, instrumento utilizado para la implementación del IFE.

En el capítulo 7 se detalla el proceso de Atención Ciudadana ligado a este beneficio, incluyendo el calendario de solicitud, pago y apelación para cada aporte, los canales disponibles para la atención, la información y recursos para el acceso al beneficio, así como estadísticas sobre reclamos y dudas de parte de los ciudadanos.

El capítulo 8 aborda la relación de los beneficiarios del IFE con otros beneficios sociales diseñados e implementados por el Gobierno durante la emergencia, además de un resumen de los beneficios sociales desplegados en el contexto de la pandemia.

El capítulo 9, en relación al análisis del impacto del IFE, no será desarrollado en este preinforme, ya que para realizar dicho análisis es necesario que se hayan efectuado los pagos de los seis aportes comprometidos, situación que no ha ocurrido a la fecha. Debido a esta falta de datos es que este capítulo se desarrollará íntegramente en el informe final del primer semestre de 2021.

El capítulo 10 aborda las conclusiones y aprendizajes preliminares que se han obtenido en lo que va de la implementación del beneficio.

Finalmente, y de manera preliminar, en el capítulo 11 se esbozan algunos lineamientos para el apoyo de las familias tras el fin de este beneficio.

CAPÍTULO 1:

¿POR QUÉ UN INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA?

Durante el 2020 Chile y el mundo se han enfrentado a la pandemia provocada por el Covid-19, virus que ha generado la crisis sanitaria más importante y de mayor alcance en el último siglo a nivel global y que, al 23 de septiembre, a seis meses de que la Organización Mundial de la Salud reconociera este fenómeno como una pandemia de alcance mundial, en los 188 países que registran casos confirmados ya se contabilizan más de 31,8 millones de personas contagiadas y 974 mil personas fallecidas.

Sin embargo, el impacto de esta pandemia no solo ha puesto en riesgo la salud de las personas, en especial de quienes se encuentran en los grupos de mayor riesgo, sino que los efectos de esta coyuntura se han hecho sentir de manera transversal. Como lo ha señalado el presidente Sebastián Piñera, esta no es solo una pandemia sanitaria, sino que también una social, dado que el avance y efectos del coronavirus han llevado al mundo a una profunda recesión mundial generada a raíz de las medidas de confinamiento decretadas por los distintos gobiernos para controlar el número de contagios, restricciones que han tenido importantes impactos en la actividad económica y, por consecuencia, en cada uno de los hogares.

En Chile, al 23 de septiembre se registraban 449 mil casos confirmados de esta enfermedad, 12.345 personas fallecidas y fuertes impactos en la economía. A partir de marzo se han producido importantes caídas en el IMACEC (3,5% en marzo, 14,2% en abril, 15,2% en mayo, 12,9% en junio y 10,7% en julio); de acuerdo a la Encuesta Nacional de Empleo del Instituto Nacional de Estadísticas la estimación de la tasa de desocupación nacional en el trimestre mayo- julio fue 13,1%, siendo la más alta en toda la serie desde 2010; y los recientes resultados de la Encuesta Social Covid-19 a cargo del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, PNUD e INE dan cuenta de que el 59,4% de los hogares del país ha disminuido sus ingresos durante la emergencia y el 48,8% señala que “no les alcanza”.

Ante estos efectos en las familias de nuestro país, en especial en lo relativo a su fuente de trabajo e ingresos, desde la llegada del virus se ha trabajado desde el Gobierno para implementar una Red de Protección Social, la cual se suma a las medidas implementadas por la autoridad sanitaria para fortalecer y ampliar el sistema de salud.

Los principales hitos en torno a estos apoyos han sido los siguientes:

El 19 de marzo de 2020 el Gobierno implementó un Plan Económico de Emergencia, contemplando una inyección de recursos por 11.750 millones de dólares, correspondientes al 4,7% del PIB, para reforzar el presupuesto de salud, proteger

los ingresos de las personas y sus fuentes laborales, entregar liquidez al sistema productivo y apoyar a las pequeñas y medianas empresas.

El 8 de abril de este año, se anunció la segunda etapa de este Plan Económico de Emergencia que incluyó la extensión del Fondo de Garantía para pequeños y medianos empresarios (Fogape) y el diseño de un nuevo instrumento de apoyo a los hogares que se materializó en el Ingreso Familiar de Emergencia, apoyo que se gestó como parte del trabajo junto a un panel consultivo de expertos en políticas públicas, convocados por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, para diseñar un apoyo a la población más vulnerable que depende de ingresos informales.

El 17 de abril se iniciaron los pagos del Bono de Emergencia Covid-19, apoyo que llegó a más de 1,5 millones de hogares del país, y que significó un aporte de \$50 mil por carga para quienes, al 29 de febrero, recibían el Subsidio Único Familiar, y de \$50 mil por hogar para las familias pertenecientes al Subsistema Seguridades y Oportunidades, a la misma fecha, o aquellos hogares pertenecientes al 60% más vulnerable según la Calificación Socioeconómica del Registro Social de Hogares, sin ingresos formales ni beneficios de Asignación Familiar, al 1 de abril.

El 20 de abril, se ingresó al Congreso la ley para implementar el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), transferencia que se entregaría por tres meses y cuyo monto dependería del tamaño del hogar y su nivel de vulnerabilidad. Este aporte beneficia a los hogares pertenecientes al Registro Social de Hogares sin ingresos formales que pertenezcan al 60% de mayor vulnerabilidad durante la emergencia, o que cuenten con ingresos formales bajos y que pertenezcan al 40% más vulnerable durante la emergencia. En hogares de hasta cuatro personas sin ingresos formales el monto era de \$65 mil por integrante, y las familias con ingresos formales bajo los umbrales establecidos recibirían la mitad de ese monto.

El primer aporte del Ingreso Familiar de Emergencia ha llegado, a septiembre, a 1.246.356 familias del país, quienes se encontraban en una situación de alta vulnerabilidad a raíz de la pandemia y que en su gran mayoría no podían acceder a otros apoyos dispuestos por el Estado para afrontar la emergencia, debido a que se trataba de hogares que dependían completa o mayoritariamente de ingresos informales.

Con posterioridad a la implementación de estos apoyos, y debido al avance de la pandemia y sus efectos en la economía y en el bienestar de las personas, el 25 de mayo, el Presidente Piñera convocó a un acuerdo nacional para enfrentar las consecuencias del Covid-19, fijando como ejes la salud, el empleo y la reactivación de la economía, dentro de un marco eficaz y responsable de uso de los recursos.

Como parte del acuerdo se amplió y aumentaron los montos del Ingreso Familiar de Emergencia, pasando a \$100 mil por integrante del hogar en las familias sin ingresos formales. Con esto, además de la ampliación en la cobertura, a septiembre, 2.264.467 hogares han recibido el segundo aporte.

Ante una crisis donde la magnitud y severidad de sus consecuencias socioeconómicas aún eran desconocidas, en julio se tramitó un nuevo proyecto de ley para simplificar y hacer más expedito el acceso al IFE. Con esto, se implementó una actualización de ingresos para que las familias pudieran informar de su situación de ingresos, y así tener la información más actualizada de la realidad de cada hogar, además de eliminar los criterios de vulnerabilidad para acceder al beneficio.

Con cada una de estas modificaciones ha aumentado el número de hogares que ha recibido el Ingreso Familiar de Emergencia, que en el pago de su tercer aporte llegó a 2.735.684 familias y en el cuarto a 2.995.441 familias, beneficiando a un total de 3.011.601 hogares considerando todos los aportes (1, 2, 3 y 4)¹.

¹ Con pagos al 31 de agosto de 2020.

CAPÍTULO 2:

MARCO NORMATIVO DEL INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA

En este capítulo se analizará la ley N°21.230 del 16 de mayo de 2020, que constituye la principal normativa que regula el Ingreso Familiar de Emergencia. Dicha ley fue creada en el marco de la emergencia producida por el virus Covid-19, siendo su objeto conceder un beneficio económico denominado “Ingreso Familiar de Emergencia” para aquellos hogares con ingresos informales o formales insuficientes que se han visto afectados por la crisis sanitaria y económica provocada por dicha emergencia.

La ley N°21.230 ha sido objeto de dos modificaciones. La primera de ellas, la ley N°21.243, de 23 de junio de 2020, introdujo modificaciones para aumentar los beneficiarios del IFE y, a su vez, incorporar otros tipos de hogares beneficiarios. Por su parte, la segunda ley modificatoria, la ley N°21.251 de 03 de agosto de 2020, tuvo por objetivo simplificar los requisitos para percibir el beneficio, junto con facilitar el ingreso al mismo.

Las tres leyes antes mencionadas han establecido diferentes plazos de entrada en vigencia para los distintos aportes del IFE y, por lo tanto, no todos se rigen por las mismas normas en su totalidad.

El primer aporte tiene un marco normativo especial en lo que dice relación con el monto, cumplimiento del requisito de vulnerabilidad según el Indicador Socioeconómico de Emergencia (ISE), y el plazo para reclamar, entre otras normas.

Cabe mencionar que el ISE fue un instrumento de focalización creado por el segundo artículo de la mencionada ley N° 21.230, el cual tuvo por finalidad identificar a los hogares de la población nacional más afectados socioeconómicamente por los efectos producidos por la pandemia. Dicho instrumento midió la vulnerabilidad socioeconómica de los hogares en el corto plazo, utilizando la información que caracterizaba la situación socioeconómica a partir de marzo del año 2020 del Registro de Información Social.

Asimismo, el segundo aporte tiene un marco legal especial en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos, permanencia como beneficiario, tipos de hogares beneficiarios, forma de acceder al beneficio, y posibilidad de actualizar los ingresos, entre otras normas.

Finalmente, el tercer y siguientes aportes también tienen una regulación especial en lo que dice relación con los requisitos y la forma de garantizar los mismos, tipos de hogares beneficiarios y forma de percibir el beneficio.

A continuación, se podrán observar (i) los tipos de hogares beneficiarios del IFE y (ii) otras disposiciones relativas al IFE.

i. Tipos de hogares beneficiarios del IFE:

Por regla general, el IFE se concede por la ley N°21.230, a aquellos hogares que la totalidad de sus integrantes mayores de edad no registren ingresos o todos o algunos lo hagan por un monto bajo, el cual está definido por la misma ley. Adicionalmente, de manera especial este beneficio se concede a hogares con personas que por una situación de vulnerabilidad determinada son beneficiarias, a su vez, de otros beneficios estatales de carácter previsional, correspondiendo estos a la Pensión Básica Solidaria de Vejez o Invalidez y al Aporte Previsional Solidario de Vejez o Invalidez.

Por las diversas disposiciones de la ley, y las modificaciones introducidas a la misma, se puede hacer la siguiente clasificación de los hogares beneficiarios:

1. Según las características de los hogares beneficiarios:

1.a. Hogares beneficiarios del primer aporte

(i) *Hogares beneficiarios sin ingresos formales.* Para acceder al primer aporte debían cumplir con las siguientes características:

- Ser un hogar con Registro Social de Hogares (RSH), perteneciente al 90% más vulnerable de la población nacional de acuerdo a la Calificación Socioeconómica (CSE).
- Pertenecer al 60% más vulnerable de la población nacional según el Indicador Socioeconómico de Emergencia (ISE), y
- Que sus integrantes mayores de edad no perciban algún ingreso formal² según la última información disponible en el Registro de Información Social (RIS).

² Estos ingresos denominados coloquialmente formales, son aquellos provenientes de pensiones de cualquier naturaleza en algún régimen de seguridad social o sistema previsional; de rentas del trabajo mencionadas en el artículo 42 números 1° y 2° de la Ley de Impuesto a la Renta; de remuneraciones o dietas percibidas en razón del ejercicio de un cargo público; o las prestaciones del seguro de cesantía que dispone la ley N° 19.728, que establece un seguro de desempleo, aquellas prestaciones percibidas en razón a la ley

(ii) *Hogares beneficiarios con ingresos formales*, con las siguientes características:

- Ser un hogar con RSH, perteneciente al 90% más vulnerable de la población nacional de acuerdo a la CSE.
- Pertenecer al 40% más vulnerable de la población nacional según el ISE, y
- Que la suma de los ingresos formales que perciben sus integrantes mayores de edad sean inferiores al primer aporte que le corresponde a un hogar sin ingresos formales (\$65 mil por integrante en familias de hasta 4 personas). Lo anterior, según la última información disponible en el RIS.

(iii) *Hogares con una o más personas beneficiarias de la Pensión Básica Solidaria de Vejez (PBSV)*³, con las siguientes características:

- Ser un hogar con RSH, perteneciente al 90% más vulnerable de la población nacional de acuerdo a la CSE, y
- Que el integrante del hogar con PBSV tenga 70 años o más.

1.b Hogares beneficiarios del segundo aporte

(i) *Hogares beneficiarios sin ingresos formales*. Para acceder al segundo aporte debían cumplir las siguientes características:

- Ser un hogar con RSH, perteneciente al 90% más vulnerable de la población nacional de acuerdo a la CSE.
- Pertenecer al 80% más vulnerable de la población nacional según el ISE, y
- Que sus integrantes mayores de edad no perciban alguno de los ingresos formales según la última información disponible en el Registro de Información Social (RIS).

(ii) *Hogares beneficiarios con ingresos formales*, con las siguientes características:

- Ser un hogar con RSH, perteneciente al 90% más vulnerable de la población nacional de acuerdo a la CSE.
- Pertenecer al 80% más vulnerable de la población nacional según el ISE, y
- Que la suma de los ingresos formales que perciben sus integrantes mayores de edad sean inferiores al segundo aporte que le corresponde a un hogar sin

N° 21.227, y los subsidios por incapacidad laboral, cualquiera sea la naturaleza de la licencia médica o motivo de salud que le dio origen.

³ Estos hogares recibieron el beneficio a partir del segundo aporte, dado que durante el mes de mayo este grupo recibió de parte del Estado el pago del Bono Invierno.

ingresos formales (\$100 mil por integrante en familias de hasta 4 integrantes). Lo anterior, según la última información disponible en el RIS.

(iii) Hogares con una o más personas beneficiarias de la Pensión Básica Solidaria de Vejez, con las siguientes características:

- Ser un hogar con RSH, perteneciente al 80% más vulnerable de la población nacional de acuerdo a la CSE, y
- Que el integrante del hogar con PBSV tenga 70 años o más.

(iv) Hogares con una o más personas beneficiarias de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez, (PBSI):

- Ser un hogar con RSH, perteneciente al 80% más vulnerable de la población nacional de acuerdo a la CSE.

1.c. Hogares beneficiarios del tercer aporte y siguientes

(i) Hogares beneficiarios sin ingresos formales. Para acceder al primer aporte deben contar con las siguientes características:

- Estar en el Registro Social de Hogares (RSH), y
- Que sus integrantes mayores de edad no perciban alguno de los ingresos formales según la última información disponible en el RIS. Este requisito se verificará con la información declarada por el solicitante en caso de que se trate de hogares que (i) habiendo solicitado el IFE no se les hubiese otorgado por no cumplir con uno o más de los requisitos al momento de solicitarlo, pero que con posterioridad sí cumplen con los requisitos para recibir el aporte o (ii) hogares que soliciten el tercer aporte o siguientes del IFE.

(ii) Hogares beneficiarios con ingresos formales:

- Estar en el Registro Social de Hogares, y
- Que la suma de los ingresos formales que perciben sus integrantes mayores de edad sean inferiores al segundo aporte que le corresponde a un hogar sin ingresos formales. Lo anterior, según la última información disponible en el RIS. Al igual que el caso anterior, este requisito se verificará con la información declarada por el solicitante en caso de que se trate de hogares que (i) habiendo solicitado el IFE no se les hubiese otorgado por no cumplir con uno o más de los requisitos al momento de solicitarlo, pero que con posterioridad sí cumplen con los requisitos para recibir el respectivo aporte o (ii) hogares que soliciten el tercer aporte o siguientes del IFE.

(iii) Hogares con una o más personas beneficiarias de la Pensión Básica Solidaria de Vejez (PBSV):

- Estar en el Registro Social de Hogares.

(iv) Hogares con una o más personas beneficiarias de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez (PBSI):

- Estar en el Registro Social de Hogares.

(v) Hogares con una o más personas beneficiarias del Aporte Previsional Solidario de Vejez (APSV) o de Invalidez (APSI):

- Estar en el Registro Social de Hogares, y
- Que la suma de las pensiones a la que tengan derecho sumado al aporte previsional solidario que corresponda, sea un monto menor o igual a la pensión básica solidaria de invalidez o vejez, correspondiente al tramo de edad del beneficiario.

2. Según el porcentaje o monto del aporte que reciben:

2.a Hogares que recibieron el primer pago:

(i) *Hogares sin ingresos formales:* el monto del beneficio se estableció según el número de integrantes del hogar, siendo el monto mínimo \$65.000 y el máximo \$494.000, para aquellos hogares integrados por 10 o más personas.

(ii) *Hogares con ingresos formales:* también el monto del beneficio se estableció según el número de integrantes. No obstante lo anterior, el monto para estos hogares corresponde a la mitad del monto del aporte que le hubiese correspondido a ese hogar en caso de no tener ingresos formales. Así, para un hogar unipersonal el monto era de \$32.500 y para un hogar de 10 personas correspondía a \$247.000.

Tabla 2.1: Monto primer aporte según características de hogar

Tamaño hogar	Monto (\$)	
	Hogares sin ingresos formales	Hogares con ingresos formales
1	65.000	32.500
2	130.000	65.000
3	195.000	97.500
4	260.000	130.000

5	304.000	152.000
6	345.000	172.500
7	385.000	192.500
8	422.000	211.000
9	459.000	229.500
10 o más	494.000	247.000

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia

2.b Hogares que recibieron el segundo, tercer y cuarto aporte

(i) *Hogares sin ingresos formales*: el monto del beneficio se estableció según el número de integrantes siendo el monto mínimo \$100.000 y el máximo \$749.000, para aquellos hogares integrados por 10 o más personas.

(ii) *Hogares con ingresos formales*: también el monto del beneficio se estableció según el número de integrantes. No obstante lo anterior, el monto para estos hogares correspondió a la diferencia que resultó entre el monto que le correspondería por el aporte respectivo del IFE y la suma de los ingresos percibidos por sus integrantes mayores de edad. Adicionalmente, se estableció que el monto mínimo que podría recibir uno de estos hogares era de \$25.000 por cada uno de sus integrantes⁴.

(iii) *Hogares con una o más personas beneficiarias de la PBSV, PBSI, APSV y APSI*: el monto para estos hogares correspondió a \$100.000 por cada persona con dichos beneficios.

Tabla 2.2: Monto segundo, tercer y cuarto aporte según características del hogar

Tamaño hogar	Monto (\$)		
	Hogares sin ingresos formales (1)	Hogares con ingresos formales	Hogares con una o más personas beneficiarias PBS o APS
1	100.000	Diferencia entre monto que correspondería por (1) y la suma de los ingresos formales percibidos por sus integrantes mayores de edad.	100.000 por cada persona beneficiaria PBS o APS que cumpla con requisitos
2	200.000		
3	300.000		
4	400.000		
5	467.000		
6	531.000		
7	592.000		
8	649.000		
9	705.000		
10 o más	759.000		

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia

⁴ Para un hogar de más de 10 integrantes el piso mínimo corresponde a \$250.000.

3. Según la forma en que los hogares reciben el aporte:

3.a Hogares con aporte automático. Reciben el pago del IFE sin postulación aquellos hogares que:

- Al menos uno de sus integrantes tenga la calidad de usuario del Subsistema Seguridades y Oportunidades, de beneficiario del Subsidio Único Familiar, Subsidio de Discapacidad Mental, o de PBSV, PBSI, APSV y APSI.
- Sus integrantes hayan tenido una de las calidades anteriores y la hayan perdido con posterioridad a recibir al menos un pago del IFE,
- Hayan sido beneficiarios de, al menos, uno de los aportes del IFE, por haberlo solicitado, y
- Habiendo solicitado el IFE no se les hubiese otorgado por no cumplir con uno o más de los requisitos, pero que con posterioridad sí cumplen con los requisitos para recibir el respectivo aporte.

3.b. Hogares postulantes (o solicitantes) al aporte. Todos los restantes hogares beneficiarios que no tengan alguna de las calidades anteriores.

ii. Otras disposiciones:

1. Continuidad del beneficio:

Conforme a la ley, el hecho que los hogares beneficiarios del último aporte entregado, dejen de cumplir uno o más de los requisitos para acceder al IFE, no significará una pérdida del beneficio.

Por su parte, el hecho que los hogares aumenten sus ingresos formales, no implicará una disminución del aporte recibido en el mes anterior.

2. Reclamación:

En razón a la impugnabilidad de los actos del Estado, toda persona que se le haya rechazado el beneficio o lo haya recibido por un monto menor al que estima que le corresponde, podrá reclamar o apelar ante la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF).

Para ejercer dicho derecho deben presentar la reclamación en la página web del IFE (www.ingresodeemergencia.cl), en el plazo máximo de 15 días contados desde la notificación de la resolución que dispone el rechazo u otorga el beneficio por un monto menor.

En cuanto a los antecedentes con que la autoridad debe resolver la reclamación, a diferencia de lo que aconteció respecto al primer aporte, desde el segundo aporte se debe preferir la información que entregue el solicitante por sobre los datos administrativos.

3. Actualización de los ingresos:

A contar del segundo aporte, la ley otorga la potestad al Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) para tomar contacto con aquellas personas que hayan solicitado el IFE y no hayan ejercido la reclamación antes descrita, para informarles acerca de la posibilidad de actualizar sus ingresos dentro del plazo de 15 días hábiles.

4. Percepción indebida:

La ley sanciona con las penas de delito de fraude a todo aquel que, con el objeto de percibir indebidamente uno o más aportes que concede esta ley, para sí o para terceros, proporcione, declare o entregue a sabiendas datos o antecedentes falsos, incompletos o erróneos.

Asimismo, establece la potestad para el Ministerio de Desarrollo Social y Familia de poder constatar la veracidad de la información entregada por el solicitante. Dicha constatación podrá hacerse antes o después del pago del beneficio.

5. Inembargabilidad:

Los aportes que los hogares reciban por el IFE, tendrán el carácter de inembargables. Es así como, ante la obligación de uno de los miembros del hogar emanada de una sentencia ejecutoria de un juicio ejecutivo o de cuentas, no podrá cumplirse ésta con cargo a dichos aportes.

6. Extensión de los aportes:

La ley le concedió al Ejecutivo la potestad de aumentar al 100% el cuarto aporte y extender el IFE a un quinto y sexto aporte siempre que su monto no sea superior al 80% del segundo y tercer aporte, y permitiéndole a la vez, fijar la cobertura de estos últimos aportes. Lo anterior, debía ser materializado por medio de decreto expedido por el Ministro de Hacienda bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República" y suscritos además por el Ministro de Desarrollo Social y Familia. Del mismo modo, se debían establecer los parámetros para realizar dicha extensión pudiendo para ello considerar Es en razón a lo anterior que con fecha se dictó el Decreto Exento N° 263, del 24 de agosto de 2020, el cual estableció para aumentar el monto del cuarto aporte y extender dichos aportes, los siguientes parámetros:

1. Cumplir con los requisitos para ser beneficiarios del IFE, y

2. El porcentaje de la población a nivel nacional o regional según corresponda, que se encuentre en cuarentena o confinamiento determinado así por la autoridad sanitaria.

En lo que respecta al aumento del cuarto aporte, por medio del Decreto Exento N°265, del 24 de agosto de 2020, se aumentó dicho aporte igualándolo al 100% del recibido en el tercer aporte.

Ahora bien, en lo que respecta a la potestad de extender el quinto y sexto aporte, el día 26 de septiembre se publicó el decreto número 42.765 que extiende el IFE a un quinto y sexto pago.

CAPÍTULO 3:

OPERATIVIDAD DEL INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA

3.1 Contexto operativo y consideraciones iniciales

Es importante recordar que el proceso original de solicitud y pago del IFE ha tenido dos modificaciones desde la puesta en marcha del beneficio, a través de proyectos de ley para aumentar los beneficiarios, flexibilizar los requisitos y así facilitar el acceso. Por lo tanto, para facilitar la lectura, este capítulo se ordenará según las etapas más críticas del proceso en su versión final, pero siempre haciendo referencia a las transformaciones relevantes del proceso producto de los cambios anteriormente señalados.

Una segunda consideración que es importante destacar es que inicialmente el proyecto consideró a un grupo de beneficiarios que no requirieron postular y a otros que sí, los cuales diferenciaremos como *hogares beneficiarios con aporte automático* y *hogares beneficiarios postulantes (o solicitantes) al aporte*, respectivamente.

Los primeros corresponden a hogares beneficiarios por tener características adicionales a los requisitos específicos del IFE, por ejemplo, que algún miembro del hogar sea o haya sido beneficiario del Subsidio Único Familiar (SUF), u otras características especificadas en el punto 3.a del capítulo anterior. Pero a partir de la segunda modificación de la ley, también se señaló como beneficiarios automáticos aquellos hogares que postularon⁵ en etapas anteriores al proceso de pago del aporte vigente. Por lo tanto, podremos ver un hogar beneficiario siendo *postulante* la primera vez que recibe la notificación del beneficio, pero en los aportes siguientes figurará como hogar beneficiario con aporte *automático* si cumple con los requisitos para acceder al IFE.

Entonces, según lo anterior, existirá un grupo que denominaremos como hogares *con aporte totalmente automático*, que son los beneficiarios que no tuvieron que interactuar en ningún momento con el proceso de postulación, y el resto de los hogares que emerge de una solicitud previa.

Adicionalmente, es importante señalar que las modificaciones al IFE permitieron ir ingresando nuevos hogares *con aporte totalmente automático*, ya que se amplió la cobertura a una mayor cantidad de hogares. La Tabla 3.1 muestra un resumen de las principales características del IFE en cada una de las etapas.

⁵ Pues independiente del resultado de la solicitud, mes a mes el ministerio evalúa los requisitos de los hogares.

Una tercera consideración relevante es que cada aporte está vinculado a una composición familiar específica según el Registro Social de Hogares (RSH) (ej, el primer aporte considera la composición vigente del hogar en el mes de mayo, el segundo aporte considera la del mes de junio, y así sucesivamente), y cada aporte se actualiza en la medida que el hogar actualiza su composición en el RSH.

Una cuarta consideración es que si bien el beneficio va dirigido al hogar, se asigna un *cobrador* dentro de éste, que por regla general es el jefe/a de hogar. Sin embargo, para los hogares *con aporte automático* el cobrador asignado es aquella persona que recibe el beneficio en caso de tenerlo (por ejemplo, mujer que recibe SUF, persona mayor que recibe PBSV, etc.). Si por alguna razón hubiese más de un miembro que cumple con la condición para recibir el IFE, este es asignado según el orden de prelación establecido en la resolución 138 del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y sus modificaciones⁶.

Habiendo hecho estas aclaraciones, a continuación se revisarán los procesos más relevantes para el funcionamiento de este beneficio, los cuales corresponden a:

1. Selección y pago de beneficiarios automáticos.
2. Proceso de solicitud y respuesta.
3. Solicitud de extensión para postular fuera de plazo.
4. Proceso de apelación.

⁶ Se encuentra establecido que el orden de prelación es: Mujer jefa de hogar, beneficiaria de la condición que dio origen al aporte completamente automático, mujer mayor de edad, hombres, tutores para el caso de niños, menores adultos.

Tabla 3.1: Resumen Proyectos de Ley e implicancias operativas

	IFE (Ley N°21.230)	Nuevo IFE (Ley N°21.243)	IFE más simple y expedito (Ley N°21.251)
Vigencia de la ley	20 de mayo – 21 de junio Se alcanzó a pagar 1° aporte tanto a hogares con aporte automático como a hogares postulantes. Esta ley rige para aporte 1	22 de junio – 3 de agosto Abarca el 2° aporte y el 3° aporte que alcanzó a beneficiarios con aporte automático (28 de julio) Esta ley rige para aporte 2	4 de agosto en adelante. Abarca desde el 3° aporte en adelante, y desde el 2° aporte para las apelaciones. Esta ley rige para aporte 3 en adelante.
Requisitos para recibir el IFE y proporción del aporte recibido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertenecer al 90% más vulnerable según RSH 2. Grupo A- reciben el 100% del aporte: pertenecer al 60% más vulnerable según ISE y no tener ingresos formales. 3. Grupo B- reciben el 50% del aporte: pertenecer al 40% más vulnerable según ISE y no tener ingresos formales superiores a 65 mil por integrante del grupo familiar en un hogar de hasta 4 personas. <p>Además existe un grupo C que lo componen personas que cumplan con tener una PBSV y tengan 70 años o más y pertenezcan al 80% del RSH. Este grupo no recibe el primer aporte.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertenecer al 90% más vulnerable según RSH 2. Pertenecer al 80% más vulnerable según ISE 3. Grupo A - reciben el 100% del aporte: no tener ingresos formales 4. Grupo B - reciben complemento del aporte con piso en 25 mil por persona: No tener ingresos formales superiores a 100 mil por integrante del grupo familiar en un hogar de hasta 4 personas. <p>Además existe un grupo C que lo componen personas que cumplan con tener una PBSI o PBSV y tengan 70 años o más, y pertenezcan al 80% del RSH. Este grupo no recibe el primer aporte.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estar inscrito en el RSH 2. Grupo A – reciben el 100% del aporte: no declarar ingresos formales 3. Grupo B – reciben el complemento del aporte con piso en 25 mil por persona: declarar ingresos formales inferiores a 100 mil por integrante del grupo familiar en un hogar de hasta 4 personas. <p>Además existe un grupo C que lo componen personas que cumplan con tener RSH, además de PBSI o PBSV o tener un APS con monto inferior a PBS y con Registro Social de Hogares. Este grupo no recibe el primer aporte.</p>
No necesitan postular	Hogares con algún beneficiario que reciba o sea parte de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Subsidio Único Familiar 2. Seguridades y Oportunidades 3. Subsidio de Discapacidad Mental 	Se añaden a la lista de <i>hogares con aporte totalmente automático</i> : <ol style="list-style-type: none"> 1. Beneficiarios de Pensión Básica Solidaria de Invalidez. 	Se añaden a la lista de <i>hogares con aporte totalmente automático</i> : <ol style="list-style-type: none"> 1. Beneficiarios de Pensión Básica Solidaria de Vejez, desde los 65 años. 2. Beneficiarios del Aporte Previsional

	4. A partir del segundo aporte, beneficiario de la Pensión Básica de Vejez con 70 años o más (este hogar no recibió pago con esta ley).		Solidario (Invalidez y Vejez) que sean inferiores a una PBSV o PBSVI.
Verificación de información	A partir de registros administrativos obtenidos de diversas fuentes, se verifica mes a mes si cumple requisitos.	A partir de registros administrativos obtenidos de diversas fuentes. Se verifica mes a mes el cumplimiento de los requisitos, pero sólo se corrige si el beneficio aumenta, no si disminuye.	Con autodeclaración del hogar cuando solicita el beneficio o ingresa una apelación, y con registros administrativos para los solicitantes antes de esta ley. La ley faculta al MDSF para hacer una verificación ex-post con datos administrativos.
Periodo de postulación que abarcó la ley	1º aporte: 20 al 30 de mayo 2º aporte: 31 de mayo al 21 de junio	2º aporte: 22 de junio al 9 de julio 3º aporte: 10 de julio al 8 de agosto 4º aporte: 9 de agosto al 3 de septiembre	4º aporte: 4 al 7 de septiembre 5º aporte: 8 de septiembre al 7 de octubre.
Periodo de apelación	10 días hábiles desde la notificación.	15 días hábiles desde la notificación.	15 días hábiles desde la notificación. Se incluye un proceso especial de actualización para hogares rechazados en los aportes anteriores.
Extensión de plazo de postulación	5 días hábiles desde la notificación.	10 días hábiles desde la notificación.	10 días hábiles desde la notificación, pero desde el aporte 5 ya no existe la opción de extensión

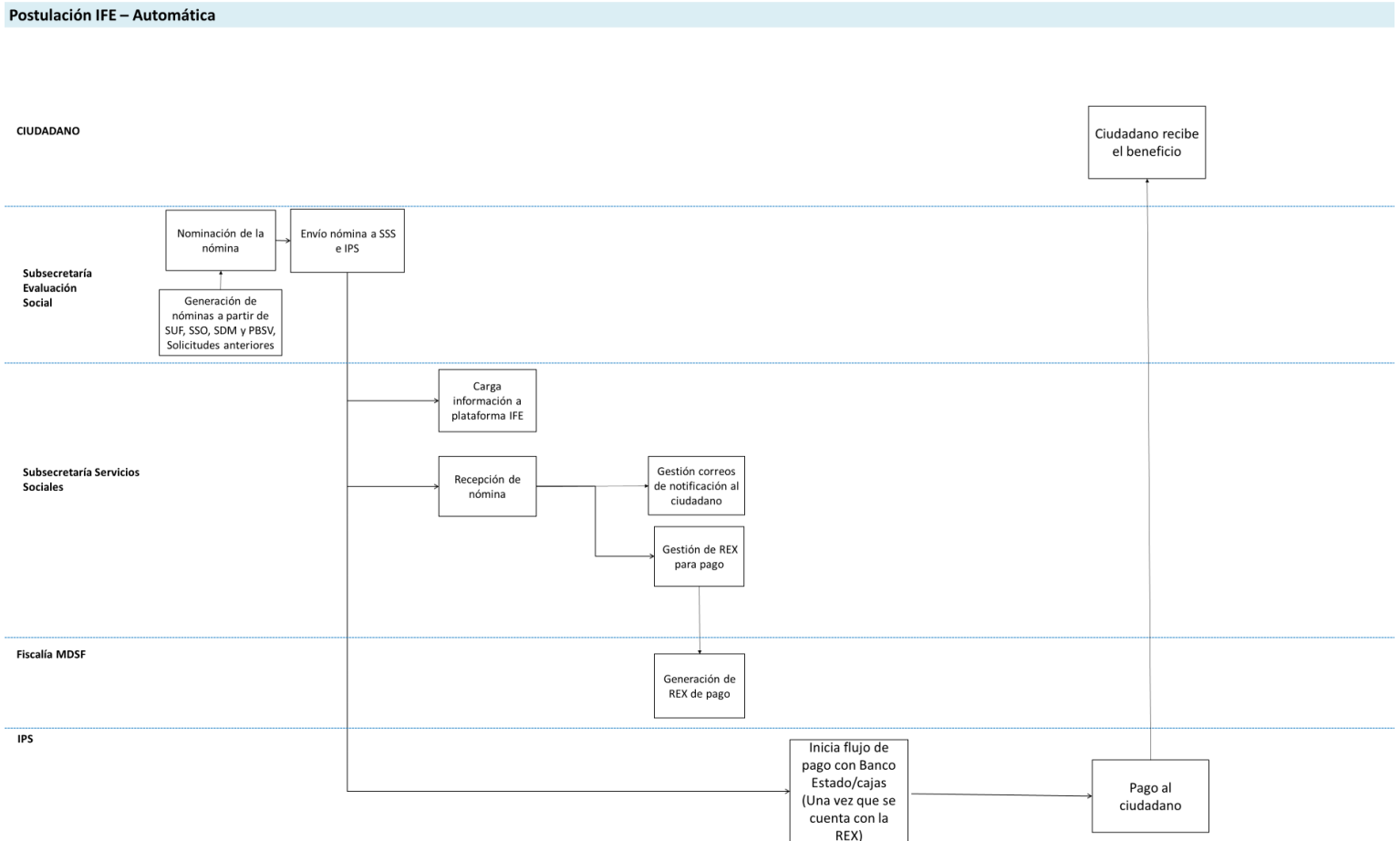
3.2 Procesos más relevantes del IFE

A continuación, se describen los principales procesos del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), que están relacionados con: la identificación y pago de los hogares beneficiarios con aporte automático; la solicitud, notificación y pago del IFE; los reclamos o apelaciones por ingreso, y la solicitud de prórroga o extensión de plazo para solicitar el IFE. Como se podrá observar en los flujos que se presentan, participan de estos procesos las subsecretarías de Evaluación Social (SES) y de Servicios Sociales (SSS) del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y el Instituto de Previsión Social (IPS), entidad que ejecuta sus pagos a través de Banco Estado (transferencia o presencial) y la Caja de Compensación los Héroes (presencial).

3.2.1 Selección de beneficiarios con aporte automático

El siguiente diagrama resume el flujo de identificación y pagos de beneficiarios automáticos del Ingreso Familiar de Emergencia.

Figura 1: Flujo de procesos para beneficiarios que reciben el apoyo de manera automática



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia

El flujo del proceso considera seis etapas (con una duración de 10 días hábiles aproximadamente, en total), descritas a continuación:

- i. **Identificación de beneficiarios:** Utilizando las nóminas de beneficiarios del Subsidio Único Familiar, Subsistema Seguridades y Oportunidades, Subsidio de Discapacidad Mental y Pensión Básica Solidaria de Vejez, se determinan los hogares que cumplen con los requisitos del Ingreso Familiar de Emergencia (Tabla 2: Beneficiarios automáticos y requisitos). Es importante señalar que para el 2º aporte se sumaron a los beneficiarios con aporte automático los hogares con al menos un integrante que recibe Pensión Básica Solidaria de Vejez o Pensión Básica Solidaria de Invalidez, cuyos hogares se encuentran dentro del 80% más vulnerable según la Calificación Socioeconómica (CSE) del RSH. Posteriormente, desde el 3º aporte se eliminó el requisito de estar en el 80% de vulnerabilidad según la CSE del RSH, y se sumaron como beneficiarios automáticos aquellos hogares con al menos una persona que reciba el Aporte Previsional Solidario de Vejez (APSV) o de Invalidez (APSI) y que la pensión final que reciban (incluyendo el APS), sea igual o inferior a lo que reciben los beneficiarios de la PBS del mismo tramo de edad.

Es importante destacar que se incorporan también como beneficiarios automáticos aquellos hogares que hayan postulado a uno de los aportes previos del IFE.

Tabla 3.2: Beneficiarios con aporte automático y requisitos

Aporte	Beneficiarios con aporte automático	Requisitos
Aporte 1	Subsidio Único Familiar, Subsistema Seguridades y Oportunidades, Subsidio de Discapacidad Mental y Pensión Básica Solidaria de Vejez.	90% CSE del RSH
		Hogares con ingresos formales ISE 40%
		Hogares sin ingresos formales ISE 60%
		Ingresos formales bajo el umbral
Aporte 2	Subsidio Único Familiar, Subsistema Seguridades y Oportunidades, Subsidio de Discapacidad Mental	90% CSE del RSH
		Hogares con ingresos formales ISE 80%
		Hogares sin ingresos formales ISE 80%
	Ingresos formales bajo el umbral	
	Pensión Básica Solidaria de Vejez y Pensión Básica Solidaria de Invalidez	80% CSE del RSH
Aporte 3 y Aporte 4	Subsidio Único Familiar, Subsistema Seguridades y Oportunidades, Subsidio de Discapacidad Mental	Ingresos formales bajo el umbral y estar en el RSH.

	Pensión Básica Solidaria de Vejez, Pensión Básica Solidaria de Invalidez, Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez	Pensiones con Aporte Previsional con monto igual o menor a montos de Pensión Básica Solidaria. Además, es requisito estar dentro del RSH.
--	---	---

- i. **Envío de Nóminas:** Al contar con la nómina de beneficiarios con aporte automático, es enviada a la Subsecretaría de Servicios Sociales (SSS) e IPS, incluyendo un oficio con el detalle de las nóminas.
- ii. **Resoluciones:** Una vez recibidas las nóminas por parte de la SSS, se envía un memorándum a Fiscalía del MDSF para la generación de las resoluciones de pago.
- iii. **Pagos:** Con la información anterior, el IPS da curso al pago a los beneficiarios. Se utiliza la misma información de modalidad de pago y cobrador identificados por el beneficio que llevó a que el hogar fuera evaluado de forma automática. En la siguiente tabla se muestran las fechas de pago de los beneficiarios automáticos.

Tabla 3.3: Beneficiarios con aporte automático

Pago	Beneficiarios automáticos	Beneficiarios totales	Porcentaje del total	Fechas de pago para beneficiarios automáticos
Aporte 1	529.482	1.246.356	42%	25 de mayo
Aporte 2	791.243	2.264.467	35%	25 de junio y 3 julio
Aporte 3	776.480	2.735.684	28%	28 de julio, 13 de agosto y 27 de agosto
Aporte 4	781.315	2.995.441 ⁷	26%	27 de agosto

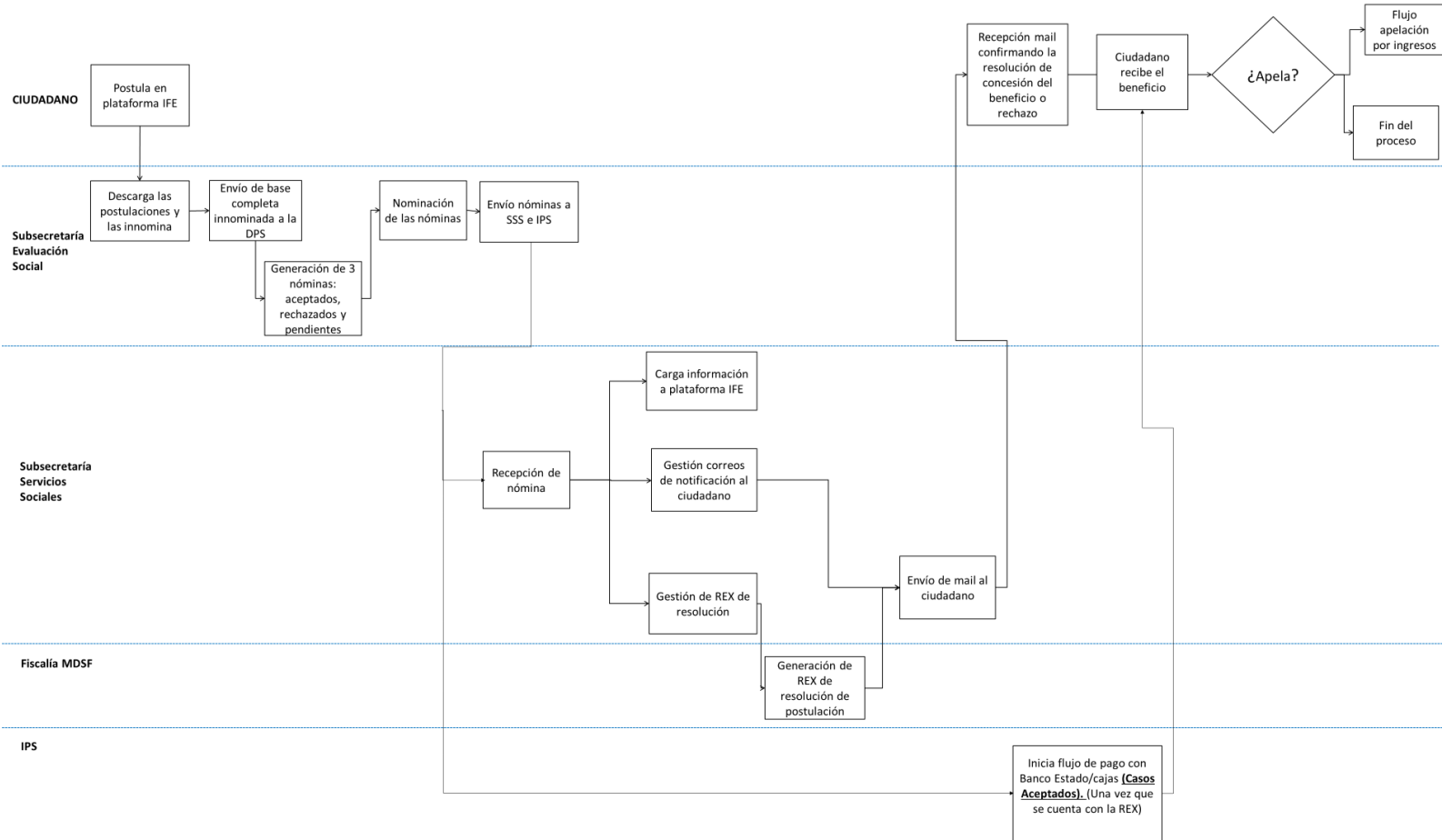
3.2.2 Solicitudes Ingreso Familiar de Emergencia

La siguiente figura resume el flujo de las solicitudes para el Ingreso Familiar de Emergencia, abarcando desde que el hogar realiza la solicitud hasta que es notificado y pagado, en el caso de las solicitudes aceptadas.

⁷ No considera postulantes al aporte 4.

Figura 2: Flujo solicitud Ingreso Familiar de Emergencia

Postulación IFE – Postulación por parte del ciudadano



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia

En este proceso también se han identificado 6 etapas (con una duración de 15 días hábiles aproximadamente), las que se describen a continuación:

- i. **Solicitud Ingreso Familiar de Emergencia:** Los hogares que desean solicitar el IFE deben ingresar a <https://www.ingresodeemergencia.cl/> usando su Carnet de Identidad o ClaveÚnica. Para poder solicitar el IFE el hogar debe estar en el Registro Social de Hogares (RSH)⁸. Los hogares que iniciaron el trámite para su RSH pero éste no se encuentra totalmente tramitado, deben seguir los siguientes pasos para postular a los aportes del IFE⁹: i) Generar un reclamo en www.ingresodeemergencia.cl con el asunto “Solicité el Registro Social de Hogares y la plataforma no me deja postular” ii) Cuando se complete el proceso de su RSH, estarán habilitados para solicitar el IFE en la página web y iii) Completar solicitud en www.ingresodeemergencia.cl (a estas personas se les envía un mail para que recuerden completar la solicitud).
- ii. **Formulario solicitud de ingreso:** Cualquier miembro mayor de 18 años de un hogar puede solicitar el IFE, completando el “Formulario de Solicitud del IFE” en el cual deben incluir los datos de contacto, la forma de pago, declaración de ingresos del hogar y declaración jurada (Ver siguiente figura). Respecto a los datos para el pago, deben ser ingresados los que corresponden al jefe de hogar según el RSH vigente al momento de la nómina. Es importante señalar que desde la entrada en vigencia de la de ley N° 21.251 que modifica la ley N° 21.230 para facilitar y ampliar el acceso al Ingreso Familiar de Emergencia (aporte 3 en adelante), se determinó que se debía incluir en la solicitud una declaración de ingresos, ya que desde la vigencia de esta ley los ingresos se verifican a partir de la información declarada por el solicitante¹⁰.
- iii. **Evaluación de postulaciones:** Una vez que ha terminado el plazo de solicitud del IFE para cada aporte, la Subsecretaría de Evaluación Social (SES) descarga la base. Posteriormente, se revisan los hogares para determinar si cumplen o no con los requisitos. A partir de esto se genera, para cada aporte, una nómina de beneficiarios y de solicitudes rechazadas¹¹, la que es enviada a la Subsecretaría de Servicios Sociales e IPS, incluyendo un oficio con el detalle de las nóminas.

⁸ Entre el 15 de junio y el 4 de agosto, se permitió a los hogares solicitar el IFE sin RSH.


⁹ Este procedimiento se estableció cuando se promulgó la tercera modificación de la ley, la que generó cambios al proceso de solicitud del 4 aporte en adelante. Antes de eso las personas podían solicitar el IFE sin RSH y su resultado se analizaba una vez que fuera obtenido la CSE. El tiempo que demora el pago regularizado puede tardar hasta un par de meses, sin embargo a la persona le es posible recibir los aportes siguientes según el calendario de pago normal, pues una vez que solicita el IFE, es parte de los beneficiarios de la nómina automática en los siguientes aportes.

¹⁰ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1147959&idParte=10146054&idVersion=2020-08-03>


¹¹ Debido a que entre el 15 de junio y el 4 de agosto, se permitió a los hogares solicitar el IFE sin tener RSH. Adicional a las nóminas de aceptados y rechazados se generó una nómina de resultados pendientes por RSH.

- iv. **Resoluciones:** Una vez recibidas las nóminas por parte de la SSS, se envía memorándum a la Fiscalía del MDSF para la generación de las resoluciones de pago.
- v. **Notificación de apelaciones:** Se notifica la resolución a los hogares postulantes a través de correo electrónico enviado al mail declarado por las personas al momento de realizar la solicitud al beneficio (además siempre toda la información de resultados se encuentra en el sitio web o en el Call Center habilitado). Se notifica a los aceptados y también a los rechazados. A estos últimos se les detalla las razones del rechazo y se especifica que pueden ingresar a <https://www.ingresodeemergencia.cl/> en “Consulta Estado”, para revisar más detalles sobre el cálculo, montos del beneficio y razones del rechazo. Además, a todos los ciudadanos se les señala que en la pestaña “Tienes un problema” pueden ingresar a realizar una apelación en el caso que consideren que el resultado no refleja su situación actual de ingresos económicos (Ver figura 4).
- vi. **Pagos:** Con la información anterior, el IPS da curso al pago a las solicitudes aceptadas. Se utiliza la información reportada por el hogar al momento de solicitar el IFE (modalidad de pago y n° de cuenta).




Figura 3: Formulario Solicitud IFE



simple expedito



Clase Media PROTEGIDA

Inicio
Requisitos
Preguntas Frecuentes
Consulta Estado
¿Cuál es tu ISE?
¿Tienes un problema?

Formulario de solicitud del IFE

Datos del solicitante

RUN (*)	RUN (Obtenido automáticamente)
Nombre(s) y apellidos (*)	Nombre Completo del postulante (Obtenido automáticamente)
Correo electrónico (*)	Escriba aquí
Escribe de nuevo tu correo electrónico (*)	Escriba aquí
Teléfono - celular o fijo (*)	(+56)

Indique la forma de pago


IMPORTANTE! El pago se realizará a **Nombre Jefe de hogar**, quien según el Registro Social de Hogares es el Jefe del Hogar.

¿El jefe de hogar tiene cuenta bancaria? (*)

Sí No

Nombre de banco (cuenta bancaria) (*)	Elija una opción
Tipo de cuenta bancaria (*)	Elija una opción
Número de cuenta bancaria (sin puntos ni guión) (*)	Escriba aquí
Escribe de nuevo tu número de cuenta (*)	Escriba aquí

Declaración de ingresos del hogar



Integrantes del hogar según el Registro Social de Hogares al 1ro de agosto: **2 personas.**

Si los integrantes de tu hogar cambiaron, puedes actualizar esta información en: www.registrosocial.gob.cl.

A continuación escribe los **ingresos líquidos del hogar** en el mes de **agosto**. Considera para esto, los ingresos que reciben los integrantes mayores de edad, correspondientes a:

- Remuneración por contrato de trabajo ?
- Boletas de honorarios ?
- Pagos del seguro de cesantía ?
- Pensiones ?

Integrantes mayores de edad	Ingresos líquidos en el mes de agosto
• Integrante 1 (Obtenido automáticamente)	\$ Escriba aquí
• Integrante 2 (Obtenido automáticamente)	\$ Escriba aquí
Total hogar	\$ 0

Declaración Jurada

Declaro que la información de ingresos que declaro en este formulario respecto de mí y mi grupo familiar es verdadera. Además, autorizo al Ministerio de Desarrollo Social y Familia para tratar todos los datos personales que sean necesarios para la verificación de los requisitos de concesión del Ingreso Familiar de Emergencia.

Asimismo, declaro conocer la información y composición familiar de mi Registro Social de Hogares y las condiciones para optar a este subsidio, lo que incluye no haber salido del país por 120 días o más en los últimos 6 meses.

También autorizo al uso de mi correo electrónico como medio de notificación oficial del resultado de esta solicitud, además del contacto al número telefónico indicado.

Por último, declaro estar en conocimiento de que, si con el objeto de percibir indebidamente el subsidio, los datos o antecedentes que proporcionados a través del presente formulario son falsos, incompletos o erróneos, podrá quedar afecto a las penas establecidas en el artículo 467 del Código Penal, quedando obligado a restituir las sumas indebidamente percibidas, reajustadas en conformidad a la variación experimente el IPC.

Yo declaro que he leído esta declaración jurada y acepto sus condiciones (*)

ENVIAR

Telefonos:

101 (Chilestándby)

800 104 777 (Ministerio Desarrollo Social y Familia)

Política de privacidad

Desde el 20 de mayo, fecha en que comenzaron las solicitudes al Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) hasta el 1 de septiembre, 4.299.873 hogares habían solicitado el IFE. Un 52% de los hogares solicitaron el IFE desde el primer aporte, porcentaje que fue disminuyendo considerablemente hasta el cuarto aporte.

Tabla 3.4: Solicitudes IFE

	Fecha Postulación	N° de nuevas solicitudes	% del total
Aporte 1	20 de mayo a 30 de mayo	2.249.860	52%
Aporte 2	31 de mayo a 9 de julio	1.381.300	32%
Aporte 3	10 de julio a 8 de agosto	518.425	12%
Aporte 4	9 de agosto a 1 de septiembre	168.256	3%
Total	20 de mayo a 1 de septiembre	4.299.873	100%

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Respecto de la información asociada a los métodos de pago de los hogares solicitantes del IFE, las siguientes tablas muestran que el pago no presencial (vía transferencia) ha predominado por sobre el presencial. Sin embargo, un alto porcentaje eligió la opción presencial para el aporte 1, lo que para efectos de programación de pagos en el contexto de la pandemia fue muy difícil pues la red tiene una capacidad máxima de colocación¹², generando que los pagos presenciales se realizaran con desfase, además del riesgo de contagio que implica que las personas se expongan a salir de su hogar.

Además, considerando la masividad del beneficio y también la gran cantidad de errores en el ingreso de los números de cuenta bancaria en las solicitudes, es que a partir del 23 de junio se modificó la modalidad para seleccionar un método de pago. En dicho cambio se mantuvo la opción de ingresar un número de cuenta de cualquier banco; y en el caso que la persona no ingrese su número de cuenta o que lo ingrese con errores, el procedimiento autoriza a verificar posteriormente la existencia de Cuenta Rut, y sólo en el caso en que se detecte que la cuenta no existe, se emite el pago presencial. A pesar de estos esfuerzos para facilitar el pago vía transferencia, el pago presencial creció fuertemente y la razón de esto es que aumentó el número de beneficiarios automáticos sin Cuenta Rut (PBSV, PBSI).

¹² Establecida según los contratos que tiene IPS con la caja de compensación los Héroes y Banco Estado. La Cajas Vecinas quedan fuera del acuerdo.

Tabla 3.5: Postulaciones y método de pago solicitado por aporte

Forma de pago	Aporte 1	Aporte 2	Aporte 3	Aporte 4 ¹³
No presencial	71,7%	62,6%	60,9%	61,4%
Presencial (a partir de la mitad del Aporte 2, presencial considera antes la opción de Cuenta Rut)	28,3%	37,4%	39,1%	38,6%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Tabla 3.5.1: Solicitudes aprobadas y método de pago solicitado por aporte

Forma de pago	Aporte 1	Aporte 2	Aporte 3	Aporte 4
No presencial	74,4%	70,1%	68,9%	66,5%
Presencial	25,6%	29,9%	31,1%	33,5%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

3.2.3 Apelación con declaración jurada sobre ingresos

Tal como señala la ley 21.243 que modifica la ley 21.230 para extender y aumentar el Ingreso Familiar de Emergencia, todos los hogares que han solicitado el IFE podrán apelar ante la Subsecretaría de Servicios Sociales (SSS) en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la notificación de la resolución¹⁴, para esto deberán presentar una declaración jurada sobre los ingresos y ocupación de los integrantes del hogar mayores de edad, que le permitan obtener el Ingreso Familiar de Emergencia.

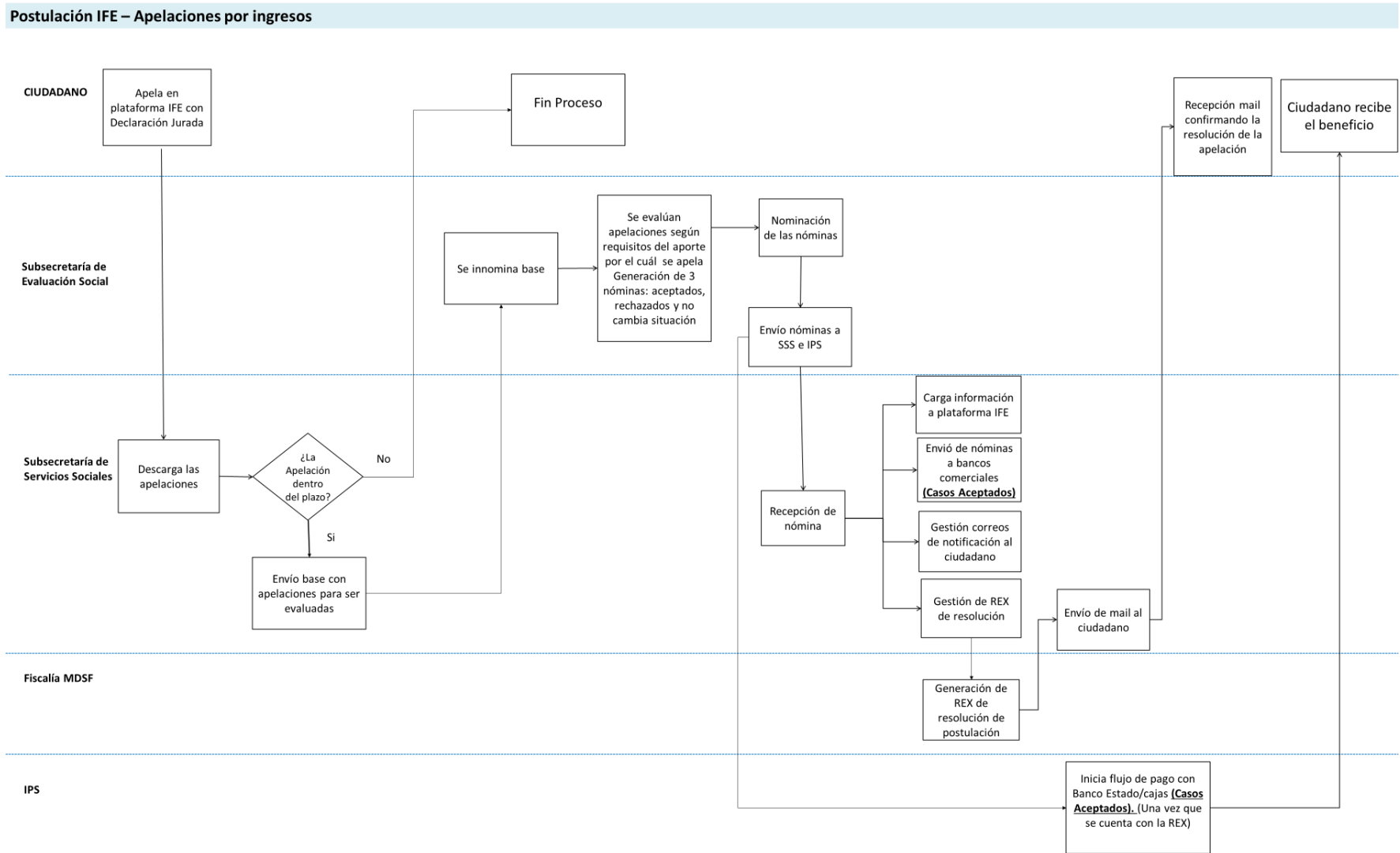
Para estos efectos, y tal como lo señala la ley, la Subsecretaría de Servicios Sociales (SSS), ha dispuesto un formulario de mayor simplicidad para facilitar la comprensión y uso y una declaración jurada en formato digital en la plataforma <https://www.ingresodeemergencia.cl/>.

En la siguiente figura se resume el flujo de las apelaciones desde que las personas son notificadas del resultado del Ingreso Familiar de Emergencia, hasta que reciben la respuesta a su apelación.

¹³ Considera las postulaciones hasta el 26 de agosto. Antes el proceso consideraba un plazo de sólo 10 días. La persona hacía una declaración de ingresos, pero la información seguía siendo contrastada con registros administrativos.

¹⁴ Con la entrada en vigencia de la Ley 21.243 el plazo para presentar una apelación aumentó de 10 a 15 días hábiles.

Figura 4: Flujo de reclamación o apelaciones por ingresos



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia

En este proceso se destacan 9 procedimientos principales (las apelaciones pueden resolverse en 30 días promedio una vez cerrado el proceso), descritos a continuación:

- i. **Notificación del resultado de la solicitud al IFE:** Una vez que los hogares que solicitaron el Ingreso Familiar de Emergencia son aceptados o rechazados, se notifica la resolución a través del correo electrónico que reportaron al momento de la postulación. En este correo se señala que pueden ingresar a <https://www.ingresodeemergencia.cl/> en la pestaña “Tienes un problema” y realizar una apelación o reclamo en caso que consideren que el resultado no refleja su situación actual de ingresos económicos. Para esto tienen un plazo de 15 días hábiles.
- ii. **Hogar decide apelar:** Debe ingresar a <https://www.ingresodeemergencia.cl/> en la pestaña “Tienes un problema” y luego seleccionar “Apelación”. En este lugar el jefe/a de hogar, según lo indicado en el RSH, debe ingresar usando su Carnet de Identidad o ClaveÚnica. Para realizar la apelación, el hogar debe completar un formulario con los ingresos de todos los integrantes mayores de edad del hogar y aceptar la declaración jurada. Con la entrada en vigencia del Nuevo IFE el 4 de agosto, se simplificó el proceso, incluyendo exclusivamente los ingresos del mes correspondiente¹⁵. La siguiente figura muestra el formulario que deben completar los hogares.

Figura 5: Declaración de ingresos del hogar.

Integrantes mayores de edad	Ingresos en el mes de julio
[Barra azul]	\$ Escribe aquí
[Barra azul]	\$ Escribe aquí
Total hogar	\$ 0

¹⁵ Anterior a esto el formulario simulaba la misma declaración de ingresos del RSH, la que contemplaba llenar la información de 12 meses para cada integrante mayor de 18 años, separados entre ingresos del trabajo y de pensiones.

- iii. **Descarga de apelaciones desde plataforma:** a partir del 4 de agosto, y con la finalidad de agilizar el proceso de respuesta de apelaciones, la Subsecretaría de Servicios Sociales (SSS) comenzó a descargar la base de apelaciones cada vez que se cierra un proceso de apelación (anterior a esta fecha, la SES descargaba la base de apelaciones directamente). La base descargada de la plataforma viene marcada con el periodo para el que se está apelando, información del hogar apelante y de las apelaciones (rut e ingresos autoreportados de los otros miembros del hogar). La información respecto al aporte por el cual se está apelando, es validada a través del cruce de las nóminas que tienen periodos abiertos de apelación (15 días hábiles desde que se notifica el resultado). Se determina si el apelante pertenece a un hogar para el cual está abierto el plazo de apelación.
- iv. **Envío de apelaciones para evaluación:** La nómina de apelaciones es enviada a la SES, donde se evalúan las apelaciones recibidas y se determina si éstas son aceptadas o rechazadas. Dentro de las apelaciones rechazadas se consideran aquellas que su estado era rechazado y no cambia con la apelación, y aquellas que su estado original era aceptado y que con la apelación no cambia el monto (rechazos al cambio del monto)¹⁶. Es importante señalar que las apelaciones son revisadas con la composición del hogar vigente al RSH de cada aporte (aporte 1: mayo, aporte 2: junio, aporte 3: julio, aporte 4: agosto).
- v. **Envío de nóminas con resultados de la apelación:** La SES envía la nómina nueva de resultados de apelación a SSS e IPS, incluyendo un oficio con el detalle de las nóminas.
- vi. **Resoluciones:** Una vez recibidas las nóminas por parte de la SSS, se envía memorándum a Fiscalía del MDSF para la generación de las resoluciones. En la siguiente tabla se muestra el total de apelaciones por cada aporte.

Tabla 3.6: Apelaciones por aporte¹⁷

Aporte	Total Apelaciones Recibidas	Total de Solicitantes a la fecha	% de total de solicitantes
Aporte 1	351.570	2.249.860	15,6%
Aporte 2	289.064	3.631.160	8,0%
Aporte 3	313.180	4.149.585	7,5%
Aporte 4	128.665	4.317.841	3,0%
Total	1.082.479		

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

¹⁶ Para llevar a cabo esta revisión se vuelven analizar con los antecedentes de ingresos entregados por las personas, si cumple con el umbral de ingresos que exige la ley, la condición del Indicador Socioeconómico de Emergencia, si es que corresponde; y la calificación socioeconómica.

¹⁷ Las fechas para las apelaciones del aporte 4 aún se encuentran abiertas, por lo tanto, no se incluyó el total de apelaciones.

- vii. **Notificación de apelaciones:** Se notifica la resolución a los hogares a través de un correo electrónico enviado al mail declarado por las personas al momento de realizar la apelación.
- viii. **Pagos asociados a las apelaciones:** Con la información anterior, el IPS da curso al pago del beneficio a los hogares cuyas apelaciones corresponda.
- ix. **Complemento a pagos anteriores:** En el caso de las apelaciones aceptadas que cambian el estado de hogares de *rechazados* a *aceptados*, o que aumentan el monto entregado al hogar, se realiza una regularización de pagos que complementa los aportes en el caso de ser necesario. Esta situación se puede dar en el caso de hogares que apelaron y la respuesta a la apelación estuvo después de haber recibido el siguiente pago, el cual se deberá ajustar a los nuevos montos. Para esto, se revisan los aportes de los hogares cuya apelación generó un cambio en el monto de su pago.

La siguiente tabla muestra el flujo de apelaciones durante el proceso. Es posible observar que el mayor porcentaje de apelaciones se realizó entre el 10 de junio y el 3 de julio, correspondientes a apelaciones al aporte 1:

Tabla 3.7: Reclamaciones o apelaciones por periodo de ingreso

Periodo	Apelaciones
10 de junio a 3 de julio	360.071
4 de julio a 27 de julio	164.198
28 de julio a 3 de agosto	95.690
4 de agosto a 9 de agosto	134.898
10 de agosto a 16 de agosto	76.526
17 de agosto a 25 de agosto	39.189
26 de agosto a 27 de agosto	50.459
Total	921.031

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Adicional al proceso de apelación, es importante señalar que con la entrada en vigencia de la ley N° 21.251 que modifica la ley N° 21.230, para facilitar y ampliar el acceso al Ingreso Familiar de Emergencia, se determinó que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales debía contactar a aquellos hogares rechazados que habían solicitado el Ingreso Familiar de Emergencia y no habían ejercido reclamación o apelación, para informarles acerca de la posibilidad de actualizar sus ingresos. Para esto se envió un correo electrónico, al email que los hogares reportaron en la postulación, señalando esta alternativa y detallando el proceso que se debía realizar, para el cual se otorgaron

15 días hábiles¹⁸. El procedimiento utilizado para solicitar la actualización y la revisión de éstas, fue el mismo que el dispuesto para las reclamaciones o apelaciones vigente desde el 4 de agosto. La siguiente tabla resume las actualizaciones realizadas entre el 4 y el 25 de agosto:

Tabla 3.8: Actualizaciones

Corte	Actualizaciones	Incluyendo integrantes
4 de agosto a 9 de agosto	189.646	352.832
10 de agosto a 16 de agosto	25.418	47.121
17 de agosto a 25 de agosto	68.471	118.509
Total	283.535	518.462

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Finalmente, el proceso de revisión se resume a continuación, destacando que una proporción entre 25% y 35% de las reclamaciones son acogidas.

Tabla 3.9: Resultados Apelaciones/actualizaciones según tipo de solución

Pago	Aceptadas	Rechazadas	Mantienen situación	Total
1	104.798	225.448	20.223	350.469
2	181.287	283.091	36.719	514.032
3	130.403	229.944	195.384	555.731

Nota: Resultados al 23/09 pueden diferir con el total de apelaciones realizadas, pues los hogares pueden apelar con una composición distinta al aporte a revisar, por lo tanto, podría ser que varias apelaciones terminan siendo revisadas para un solo hogar. Además, se agruparon actualizaciones y apelaciones cuando son para el mismo aporte.

Nota 2: No todas las apelaciones aceptadas son personas nuevas, pueden ser mejoras al monto.

Nota 3: Muchos hogares mantienen su situación en el aporte 3, pues el proceso de apelación/actualización para este aporte coincidió con los periodos de apelación para el aporte 2, por lo tanto, muchas de las apelaciones en este aporte fueron acogidas en el periodo 2.

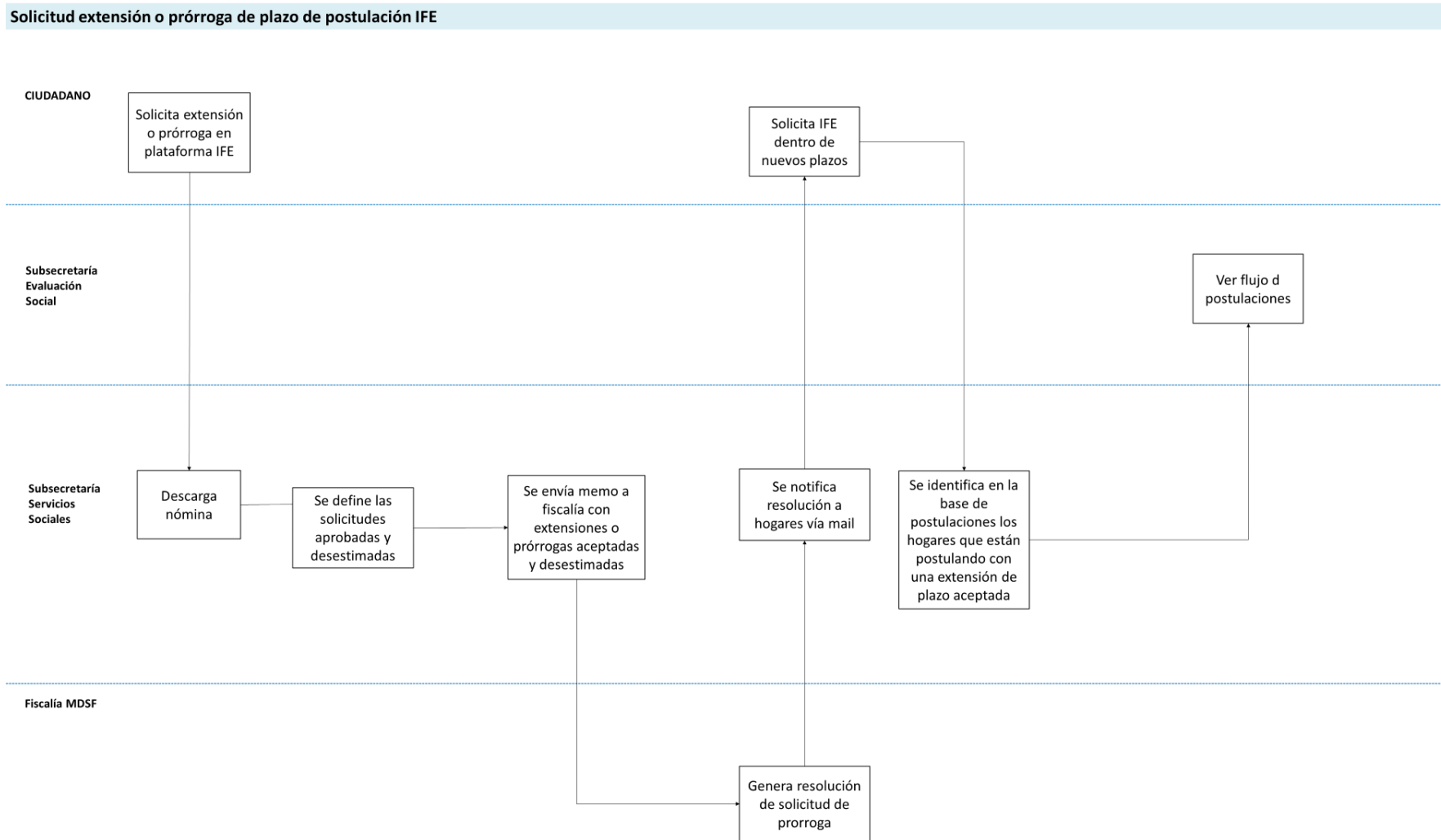
¹⁸ Adicionalmente al envío de este correo, las personas siempre podrán revisar su estado e información en el sitio web o a través del Call Center, mediante atención a ejecutivo.

3.2.4 Solicitud de extensiones (o prórrogas) de plazo para solicitar el Ingreso Familiar de Emergencia

La ley establece que los plazos para solicitar el Ingreso Familiar de Emergencia podrán ser prorrogados por un máximo de diez días hábiles por la Subsecretaría de Servicios Sociales, a solicitud fundada del interesado.

La siguiente figura resume el flujo desde las apelaciones para la extensión de plazo de solicitud, hasta que el hogar tiene la posibilidad de solicitar el IFE.

Figura 6: Flujo de solicitud de prórroga o extensión



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia

- i. **Solicitud prórroga de plazo para solicitar Ingreso Familiar de Emergencia:** Los hogares que desean solicitar una extensión de plazo para postular al Ingreso Familiar de Emergencia, deben ingresar a <https://www.ingresodeemergencia.cl/> en la pestaña “Tienes un problema” y realizar una “Solicitud de Extensión de Plazo”. Para esto deben ingresar usando su Carnet de Identidad o ClaveÚnica. Para solicitar la extensión, el hogar deberá completar el formulario donde debe incluir el motivo de la solicitud, además podrá adjuntar documentos en caso de considerarlo necesario¹⁹. La siguiente figura muestra el formulario que deben completar los hogares.

Figura 7: Formulario extensión de plazo

Ingreso Familiar de Emergencia
simple expedito

Clase Media PROTEGIDA

Gobierno de Chile | Ministerio de Desarrollo Social y Familia | IPS

Inicio Requisitos Preguntas Frecuentes Consulta Estado ¿Tienes un problema?

Formulario - Extensión de Plazo

Correo electrónico (*)

Teléfono - celular o fijo (*) (+56)

Motivo (*)

Adjuntar archivos:
Adjunte los documentos que respalden su solicitud de extensión de plazo. Los archivos no deben superar 2 MB y deben estar en formato pdf, jpg o png.

Adjuntar archivo 1: **ELEGIR**

[Agregar otro](#)

- ii. **Descarga de solicitudes de extensión o prórroga desde la plataforma:** Cada vez que finaliza el plazo para solicitar una extensión para cada aporte, la SSS descarga desde la plataforma las solicitudes realizadas.
- iii. **Solicitudes aprobadas y desestimadas:** Se revisan las solicitudes y se determina cuáles son aprobadas y cuáles son desestimadas. Se envía memorándum con detalle a la Fiscalía del MDSF. Es importante considerar que la razón principal de desestimación de solicitudes de extensión de plazo se debe a que son hogares que, a pesar de realizar esta solicitud de prórroga, solicitaron el IFE en el plazo que correspondía. Desde el aporte 3, la plataforma comenzó a filtrar solicitudes de extensión que ya habían solicitado el IFE, lo que llevó a

¹⁹ Con la entrada en vigencia de la Ley N° 21.243, el periodo para solicitar la prórroga o extensión de plazo, aumentó de 5 a 10 días hábiles.

una disminución considerable en el número de solicitudes de extensión de prórrogas.

- iv. **Resoluciones:** Fiscalía del MDSF genera una resolución que incluye las solicitudes de prórroga aprobadas y desestimadas.
- v. **Notificación:** Se notifica la resolución a los hogares, a través de un correo electrónico enviado al mail registrado por las personas al momento de realizar la solicitud. En este correo se les indican las nuevas fechas para postular, en caso de ser aprobada la solicitud de prórroga.
- vi. **Postulación en el nuevo plazo:** Los hogares con prórrogas aceptadas pueden solicitar el IFE en el nuevo plazo en <https://www.ingresodeemergencia.cl/> usando su Carnet de Identidad o ClaveÚnica.
- vii. **Revisión de postulaciones:** Una vez finalizado el nuevo plazo otorgado para solicitar el IFE, la SSS marcará en la base de solicitudes las que corresponde a hogares que se les concedió una prórroga de plazo, para posteriormente ser evaluado según los procedimientos regulares.

Entre los 4 primeros aportes, 84.431 personas solicitaron una extensión de plazo para solicitar el IFE²⁰. Del total, 38.595 fueron aceptadas y 44.836 fueron desestimadas porque ya contaban con una postulación o pago para el aporte por el cual estaban solicitando una prórroga para postular. Dado que para el tercer aporte no se permitió solicitar extensiones a los integrantes de los hogares que ya habían postulado para dicho aporte, este porcentaje disminuyó considerablemente.

Tabla 3.10: Extensiones IFE

Aporte	Resultado	N°
Aporte 1	Extensiones concedidas	26.107
	Extensiones desestimadas	17.841
Aporte 2	Extensiones concedidas	2.226
	Extensiones desestimadas	25.459
Aporte 3	Extensiones concedidas	3.709
	Extensiones desestimadas	1.231
Aporte 4	Extensiones concedidas	6.553
	Extensiones desestimadas	305
Total	Extensiones concedidas	38.595
	Extensiones desestimadas	44.836

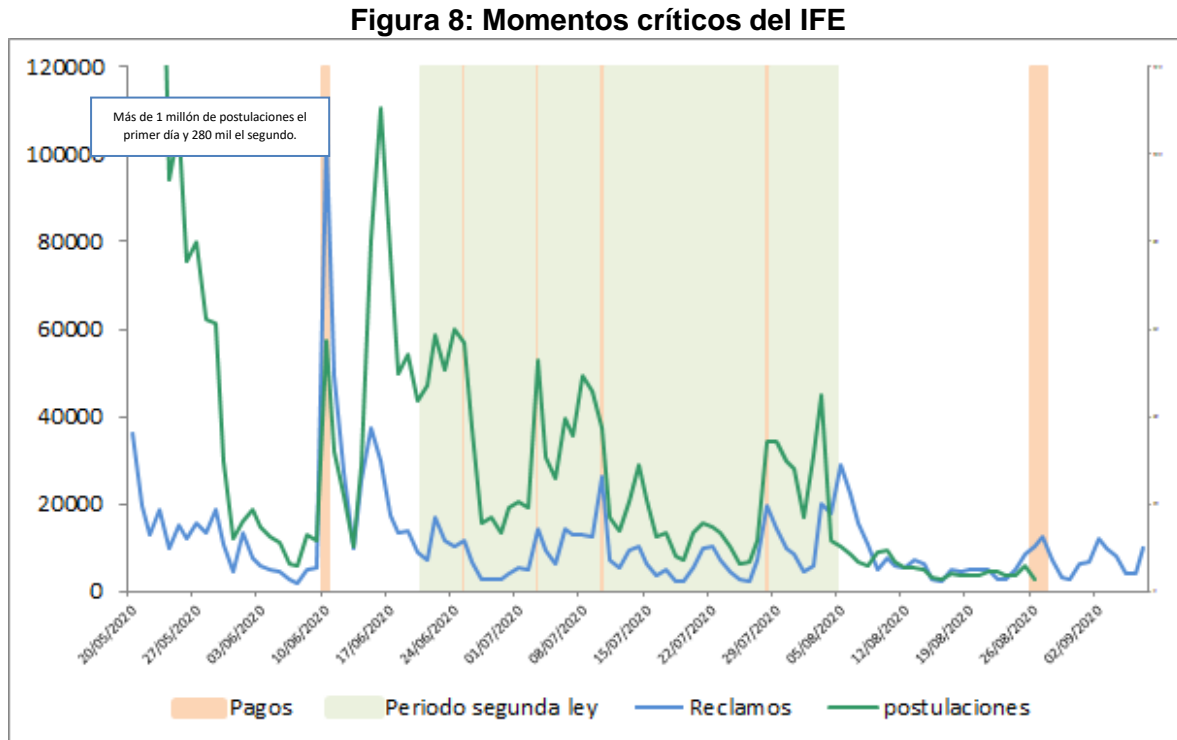
Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Del total de extensiones concedidas en el aporte 1, un 27% postuló dentro del nuevo plazo (23% aceptadas y 77% rechazadas); para el aporte 2, el porcentaje de extensiones concedidas que postuló en el nuevo plazo fue de 19% (29% aceptadas y 71% rechazadas).

²⁰ La solicitud se realiza por integrante, es decir un hogar podría tener más de un integrante que solicitó una extensión de plazo para postular al IFE.

3.3 Aspectos críticos en la implementación

En esta sección se revisarán algunos aspectos que permiten entender los desafíos que tuvo la implementación del pago de cada aporte. Para tener una magnitud del volumen de transacciones que implicó la implementación de esta política pública, se presenta la siguiente figura que refleja los diversos momentos y *peaks* de postulación y reclamaciones del IFE durante el periodo.



3.3.1 Definición de hogar y cambios en la composición familiar.

Una definición relevante, con implicancias operativas importantes, fue utilizar una Calificación Socioeconómica (CSE) específica para cada aporte. Tal como se puede apreciar en la próxima tabla, la persona del hogar que postula al IFE se encontrará vinculada a una composición familiar específica dependiendo del aporte que corresponda, sin que pueda modificarla en la plataforma donde se hace la solicitud. Cualquier cambio de composición familiar se debía realizar mediante los canales regulares utilizados por el Registro Social de Hogares (RSH). Esta lógica también se aplicó para la apelación, en cuyo caso solo el jefe/a de hogar, quien es el titular autorizado a apelar por un hogar, lo hacía respecto de la última composición vigente

según el último aporte entregado al momento de hacer la apelación²¹, teniendo que reconstruir la información del hogar en caso de ser necesario.

Sin duda, esta fue una de las restricciones operativas más importantes al momento de la implementación, pues en muchas ocasiones la composición familiar registrada en el RSH no reflejó la composición familiar vigente, provocando molestia y mucha inquietud respecto del beneficio (para más detalles, revisar capítulo de Atención Ciudadana). Al hacer una solicitud al IFE, o al apelar, una persona podía encontrarse con una composición familiar desactualizada respecto a lo que consideraba que era su composición correcta, aun estando a la espera del cambio en el RSH (es importante considerar que una actualización de composición familiar en el RSH puede tomar unos 30 días en condiciones normales).

Para establecer un orden de magnitud de este desafío operativo, podemos observar que de los 2.787.382 hogares con participación en el aporte 1, (tanto *hogares con aporte automático* como *hogares postulantes*), 318.958 figuran con una composición familiar distinta al momento de pagar el aporte 4. Eso implica que al menos un 11,44% de los hogares que ha solicitado o recibido el IFE ha sufrido modificaciones en su composición familiar. El impacto directo de esta situación fue que se produjo una acción masiva de solicitudes de actualización en el sistema del RSH.

Como la definición fue pagar cada aporte según la composición vigente asociada a un mes, también se definió que cada vez que la composición de un hogar fuese actualizada en el RSH, también lo será el beneficio entregado a cada hogar. Para efectos prácticos, esta decisión implicó que cualquier hogar que se creara producto de la división de un hogar que postuló o recibió IFE, sería considerado como parte de la nómina automática de hogares a revisar, de esta manera los montos se ajustaron a la nueva realidad del o los hogares, así como también las reglas del cobrador.

En las apelaciones esto también se tradujo en desafíos operativos, pues los hogares que se dividían podían enfrentarse a una situación donde el hogar que apelaba ya no era el mismo por el cual se asignó el beneficio, por lo tanto, se decidió reconstruir el hogar de acuerdo a la composición familiar del aporte por el cual se estaba apelando. Es por eso que la información de apelaciones recibidas podría no coincidir con el número de apelaciones resueltas, pues en ocasiones varias apelaciones podían dar origen a la revisión de un mismo hogar para un periodo pasado.

²¹ Es decir, si apelaba en la fecha que ya se encontraba entregado el aporte 3 pero no aún el 4, le aparecerá la composición de julio, aun cuando en el proceso de solicitud del IFE ya aparecía el agosto (correspondiente al aporte 4).

3.3.2 Indicador Socioeconómico de Emergencia

El Indicador Socioeconómico de Emergencia (ISE) fue el instrumento de focalización, distinto a la Calificación Socioeconómica (CSE), creado especialmente con el fin de conocer la realidad socioeconómica de las familias durante los meses de la pandemia del Covid-19. Este instrumento consideró al hogar reportado en el RSH, pero recogiendo los últimos ingresos de los hogares para obtener una mirada más detallada del corto plazo, identificando a los hogares más afectados por la emergencia. Este indicador consideró de mejor manera la situación actual de ingresos de un hogar, pues toma la última información de ingresos formales disponible en pandemia (la que abarca desde mayo en adelante), en vez del promedio de 12 meses que incluye la CSE²².

El indicador fue presentado por primera vez para el resultado de la primera postulación al IFE, pero produjo confusión por su similitud con el tramo de vulnerabilidad de la CSE del Registro Social de Hogares, ya que indicaba información distinta de ingresos (pues utilizaba información autoreportada o administrativa del último mes disponible, con problemas para actualizar la situación de pérdidas de ingresos por el desfase de datos administrativos) y también podía diferir de la CSE²³. Sin duda este instrumento provocó el grueso de los reclamos en los primeros meses de instalación, pues requería de un entendimiento profundo de las formas de cálculo y bases administrativas del Estado, por lo que costó que fuera entendido por la población.

Finalmente, considerando por una parte las razones expuestas, en la segunda modificación de la ley se decidió dejar de utilizar este instrumento y mantener como requisito sólo estar dentro del RSH y cumplir con requisito de ingresos formales.

3.3.3 Postulación sin RSH

Pese al alto número de hogares inscritos en el RSH a nivel nacional, fue necesario habilitar un mecanismo para todos aquellos hogares afectados por la pandemia que no necesariamente contaban con un registro. Por esto se decidió abrir un proceso especial de postulación para personas que no estuvieran en el RSH. Esto permitió la postulación de 693.923 personas sin RSH, a las cuales se le regularizó el monto del aporte una vez obtenida su CSE. Los hogares que realizaron una solicitud de este tipo fueron evaluados inmediatamente recibida su CSE según el aporte

²² De todas formas hubo caso de hogares cuya última información disponible era muy antigua, para los cuales se definieron reglas de imputación establecidas en la resolución 138. Además, también se encontraron diferencias en las fuentes de información en los hogares con personas independientes (CSE considera última operación renta, ISE consideraba información de boletas de últimos meses)

²³ Para ejemplificar el tipo de situación que se originaba, se podría pensar en una persona independiente que, debido a la información de su última operación renta, podría mostrar un ingreso muy bajo, lo que causaría que su CSE lo situara en el 40% de mayor vulnerabilidad, pero si durante enero y mayo tuvo movimientos con boletas de honorarios por cierto monto, podría estar en un tramo mayor según ISE.

correspondiente; posterior a eso se procedió a regularizar su situación de pagos de los meses que no figuraban con RSH.

Este proceso de postulación estuvo vigente entre el aporte 2 y 4 (15 de junio al 4 de agosto), pues una vez entrada en vigencia la segunda modificación de la ley, fue imprescindible tener el RSH para poder declarar los ingresos de los integrantes del hogar mayores de 18 años (este proceso no era necesario cuando el cálculo se hacía a partir de los registros administrativos del hogar).

3.3.4 Cambios en la modalidad de pago

Si bien los hogares podían declarar su preferencia sobre la modalidad de pago no presencial (vía transferencia), hubo diversas situaciones que generaron cambios en la modalidad de pago, desde transferencia a presencial. Dentro de las razones se encuentran:

1. Números de cuentas ingresadas con errores en la digitación, lo que generó que rebotara el pago y se tuviera que pasar a un pago presencial (el banco no paga un depósito en que el número de cuenta no corresponda al titular cobrador).
2. Cuentas bloqueadas.
3. Razones comerciales. Al ser inembargables los fondos del IFE y como además deben ser entregados íntegramente a los usuarios, en ocasiones los bancos optan por cambiar la modalidad a un pago presencial, y así evitar el cobro de cuentas automáticas o deudas.
4. Personas a las que no se logra identificar su Cuenta Rut, pasando así a pago presencial.

3.3.5 Solicitud

Durante el transcurso del IFE, el proceso de solicitud del beneficio sufrió varias transformaciones, la mayoría enfocadas en mejorar la usabilidad de la plataforma, pero la más relevante sin duda alguna fue el cambio que se produce el 4 de agosto cuando se introduce un formulario de autoreporte de ingresos. Para quienes reportaron su información de ingresos a partir de la promulgación de la última ley del IFE, la revisión de sus antecedentes se realiza en base a la información autoreportada por los hogares, el resto mantiene la revisión vía registros administrativos.

3.3.6 Apelaciones y cambios en la composición del hogar

Inicialmente el proceso de apelación estuvo pensado para asociar solicitudes del IFE de determinadas fechas con periodos futuros de apelación, esto considerando un proceso regular de notificación y pagos en el tiempo. No obstante, debido a los cambios en la ley, el proceso fue teniendo dificultades para mantener la estructura original, pues a partir del primer cambio de la ley se produjo que el aporte 2 fuera fragmentado en 4 pagos y fechas de notificación de los resultados. Esta situación

implicó que los periodos de apelación del aporte 2 fueran extendidos hasta el 18 de agosto y que existieran traslapes respecto de pagos posteriores.

La regla general implicaba que una persona podía apelar una vez a cada pago, pero por las razones anteriormente señaladas, hubo casos que pudieron apelar a más de un aporte con una única declaración. En este caso la regla obliga a revisar para cada aporte su apelación.

Otra situación, fue que se presentaron algunos problemas en la plataforma que impidieron realizar filtros adecuados en las apelaciones, lo que generó que algunos usuarios pudieran apelar más de una vez para un mismo aporte. En estos casos se revisaron todas las apelaciones, optando siempre por la apelación que más beneficiaba al hogar.

Otro desafío en relación a las apelaciones, tuvo que ver con los cambios en la composición del hogar. Como sólo le está permitido apelar al que está registrado como jefe/a de hogar y éste, a su vez, tiene asociada una composición familiar fija para cada aporte, hubo situaciones en que algunos jefes/as de hogar apelaron con una composición familiar distinta a la original con la cual le fue rechazado o concedido el beneficio. Para estas situaciones la evaluación de la apelación se hizo considerando la estructura original del hogar y reconstituyendo la información a partir de la declaración que hacía el mismo jefe/a de hogar.

En la siguiente tabla se muestra un resumen de los aspectos críticos en relación al proceso del IFE, y el detalle para cada uno de los aportes.

Tabla 3.11: Resumen de aspectos críticos del IFE

	Aporte 1	Aporte 2	Aporte 3	Aporte 4	Aporte 5	Aporte 6
RSH utilizado	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Utiliza ISE y CSE.	Sí	Sí	Sí en un principio, pues la ley se aprueba posterior al primer pago, luego se regularizó la situación.	No	No	No

Verificación de información	Datos Administrativos	Datos Administrativos, pero se permitió por una única vez la actualización de ingresos por auto-reporte	Datos Administrativos, pero una proporción de personas pudo postular por auto-reporte	Auto-reporte, pero para hogares con aporte automático se siguió considerando datos administrativos	Auto-reporte, pero para hogares con aporte automático se siguió considerando datos administrativos	Auto-reporte, pero para hogares con aporte automático se siguió considerando datos administrativos
Fecha de postulación	20 al 30 de mayo	31 de mayo al 9 de julio	10 de julio al 8 de agosto	9 de agosto al 7 de septiembre	8 de septiembre al 7 de octubre	n/a
Fecha de entrega resultados	10 de junio	10 de julio y 28 de julio	26 y 27 de agosto	30 de septiembre	31 de octubre	n/a
Modalidad de pago	Transferencia y presencial	Transferencia y presencial a partir del 23 de junio sólo transferencia (Si no existe cuenta, se paga presencial)	Sólo transferencia (Si no existe cuenta, se paga presencial)	Sólo transferencia (Si no existe cuenta, se paga presencial)	Sólo transferencia (Si no existe cuenta, se paga presencial)	Sólo transferencia (Si no existe cuenta, se paga presencial)
Postulación sin RSH	No	Sí, a partir del 15 de junio	Sí	Sí, hasta el 4 de agosto	No	n/a

CAPÍTULO 4:

ANÁLISIS DE COBERTURA DEL INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA

En el siguiente capítulo se presentan los datos que describen las principales estadísticas respecto a la cobertura del Ingreso Familiar de Emergencia y de las razones de rechazo de éste.

4.1 Beneficiarios del Ingreso Familiar de Emergencia: cobertura territorial

Para acceder al Ingreso Familiar de Emergencia, cualquier integrante mayor de 18 años de un hogar que esté en el Registro Social de Hogares (RSH) puede postular. El Ministerio de Desarrollo Social y Familia recibe dichas postulaciones y evalúa el cumplimiento de los requisitos establecidos por ley. Al cumplirlos, el hogar postulante recibe el aporte correspondiente y, en caso contrario, el hogar queda rechazado y no recibe esta transferencia.

Sin embargo, tal como ya hemos descrito en los capítulos anteriores, no es necesario que el hogar solicite el beneficio si cumple con los requisitos para recibir el pago y tiene un integrante que sea beneficiario del Subsidio Único Familiar, del Subsistema Seguridades y Oportunidades, del Subsidio de Discapacidad Mental, de la Pensión Básica Solidaria o del Aporte Previsional Solidario por un monto menor o igual a la Pensión Básica Solidaria. En esos casos, se le asigna automáticamente el aporte correspondiente, una vez confirmados los requisitos por parte del MDSF.

De esta manera, es posible identificar dos grupos de hogares. Aquellos que reciben uno o más aportes de este beneficio de emergencia y aquellos que, por los criterios de elegibilidad establecidos quedan como hogares rechazados, lo que no significa que no puedan apelar o solicitar los siguientes aportes estipulados. A continuación, se revisan ambos grupos para identificar la cobertura.

4.1.1 Hogares beneficiarios del Ingreso Familiar de Emergencia

Una vez recibidos los postulantes a cada aporte, se aplica la normativa vigente asociada a cada uno para identificar cuáles son los hogares que cumplen con los requisitos de elegibilidad. Aquellos que no cumplen con dichos criterios quedan rechazados. Debido a la manera de asignar el Ingreso Familiar de Emergencia resulta clave revisar la cobertura para cada pago por separado, en el entendido de que responden a normativas diferentes, como ya se señaló en los capítulos precedentes.

Al 31 de agosto de 2020, el aporte 1 fue otorgado a 1.246.356 hogares, el aporte 2 benefició a 2.264.467 hogares, lo que considera los cambios incorporados en la ley del Nuevo IFE. Luego en el pago 3 se entregó el ingreso complementario a

2.735.684 hogares. El cuarto aporte consideró un total de 2.995.441 hogares beneficiarios, lo que corresponde a 7.664.163 personas.

En la siguiente tabla se encuentra el detalle del número de personas que componen cada uno de los hogares receptores del IFE y el monto total transferido en cada aporte. En ella se observa que a medida que se modifican algunas de las condiciones de acceso al beneficio, aumenta el número de beneficiarios. Este aumento progresivo de hogares beneficiarios del Ingreso Familiar de Emergencia ha sido gracias a los cambios normativos que ya se han mencionado en los capítulos anteriores, y también a que se ha incrementado el número de nuevos ingresos al Registro Social de Hogares, esto último se puede explicar por el requisito de estar en el RSH para acceder a los beneficios de emergencia.

Debido a lo anterior, el monto total entregado pasó de \$192 mil millones en el primer aporte a \$578 mil millones en el cuarto aporte.

Tabla 4.1: Total de personas y hogares beneficiarios del Ingreso Familiar de Emergencia por cada aporte y monto total transferido (número y monto en pesos²⁴)

Pagos	Nº personas*	Nº hogares	Monto Total (en pesos)	Monto per cápita promedio (en pesos)
1º aporte	3.586.955	1.246.356	192.409.458.000	53.641
2º aporte	6.217.842	2.264.467	447.129.322.500	71.911
3º aporte	7.207.270	2.735.684	530.768.559.000	73.643
4º aporte	7.664.163	2.995.441	578.723.667.000	75.510

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

*Las estadísticas de personas no consideran a los cobradores asociados a los tutores legales de niños y niñas que se encuentran en situación de discapacidad mental.

Al analizar cómo se distribuyen regionalmente los aportes del Ingreso Familiar de Emergencia, el número de hogares beneficiarios aumenta en todas las regiones lo que se refleja, a nivel nacional, en un incremento de 58,4% del cuarto aporte respecto al primer aporte. Las regiones que presentan el mayor número de hogares beneficiarios corresponden a la Región Metropolitana (34,8%), le siguen Valparaíso (10,5%), Biobío (9,1%), Maule (7,5%) y Araucanía (7,0%) respectivamente. Lo anterior está altamente relacionado con que son las regiones que concentran la mayor población en Chile y el mayor número de hogares inscritos en el Registro Social de Hogares (RSH). Una excepción es la región de O'Higgins que, a pesar de ser la quinta región con más hogares en el RSH, es desplazada por la región de la Araucanía que utiliza el quinto lugar en cuanto a la proporción de hogares receptores del cuarto aporte del Ingreso Familiar de Emergencia. El restante 31,1% se distribuye en las regiones restantes en porcentajes que van entre 6% a 0,5% de hogares beneficiados con el cuarto aporte del IFE.

²⁴ Al 31 de agosto de 2020.

Tabla 4.2: Distribución de los hogares receptores del Ingreso Familiar de Emergencia por región, según el pago correspondiente (número y porcentaje).

Región	1° aporte		2° aporte		3° aporte		4° aporte	
	N° hogares	%	N° hogares	%	N° hogares	%	N° hogares	%
Arica y Parinacota	23.693	1,9%	37.138	1,6%	43.385	1,6%	46.487	1,6%
Tarapacá	26.872	2,2%	41.801	1,8%	49.334	1,8%	53.718	1,8%
Antofagasta	29.182	2,3%	51.974	2,3%	63.890	2,3%	70.959	2,4%
Atacama	24.630	2,0%	41.956	1,9%	51.076	1,9%	55.088	1,8%
Coquimbo	58.021	4,7%	104.437	4,6%	125.056	4,6%	135.709	4,5%
Valparaíso	129.982	10,4%	237.009	10,5%	284.692	10,4%	313.461	10,5%
Metropolitana	425.188	34,1%	759.821	33,6%	933.679	34,1%	1.043.871	34,8%
O'Higgins	74.591	6,0%	135.269	6,0%	165.908	6,1%	180.914	6,0%
Maule	95.704	7,7%	173.476	7,7%	207.908	7,6%	224.859	7,5%
Ñuble	42.291	3,4%	83.426	3,7%	98.924	3,6%	105.725	3,5%
Biobío	110.965	8,9%	209.795	9,3%	251.878	9,2%	271.759	9,1%
La Araucanía	90.141	7,2%	169.340	7,5%	198.645	7,3%	210.974	7,0%
Los Ríos	32.609	2,6%	61.541	2,7%	72.886	2,7%	78.443	2,6%
Los Lagos	66.384	5,3%	127.721	5,6%	151.686	5,5%	163.812	5,5%
Aysén	8.794	0,7%	15.278	0,7%	18.376	0,7%	19.545	0,7%
Magallanes	7.309	0,6%	14.485	0,6%	18.361	0,7%	20.117	0,7%
Total	1.246.356	100,0%	2.264.467	100,0%	2.735.684	100,0%	2.995.441	100,0%

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

En términos del total de la población que se encuentra inscrita en el Registro Social de Hogares en agosto de 2020, la proporción de hogares inscritos en el Registro Social de Hogares que reciben el Ingreso Familiar de Emergencia aumenta en cada aporte, desde un 20,7% en el primer aporte, a un 49,8% en el cuarto aporte. El aporte 4 beneficia a más del 40% de los hogares en todas las regiones, excepto en Magallanes en que el aporte fue recibido por el 37,3% de los hogares de esa región. Las regiones de Arica y Parinacota, Coquimbo, Maule, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos tienen más del 50% de sus hogares como beneficiarios del cuarto aporte.

Tabla 4.3: Distribución de los hogares receptores del Ingreso Familiar de Emergencia por región sobre el total de hogares del Registro Social de Hogares, según el pago correspondiente (número y porcentaje).

Región	1° aporte		2° aporte		3° aporte		4° aporte		Total, RSH
	N° hogares	%	N° hogares	%	N° hogares	%	N° hogares	%	N° hogares
Arica y Parinacota	23.693	25,8%	37.138	40,5%	43.385	47,3%	46.487	50,7%	91.728
Tarapacá	26.872	24,2%	41.801	37,6%	49.334	44,4%	53.718	48,3%	111.157
Antofagasta	29.182	17,4%	51.974	30,9%	63.890	38,0%	70.959	42,2%	168.072
Atacama	24.630	21,6%	41.956	36,8%	51.076	44,8%	55.088	48,3%	114.109
Coquimbo	58.021	22,3%	104.437	40,2%	125.056	48,1%	135.709	52,2%	259.946

Valparaíso	129.982	20,6%	237.009	37,6%	284.692	45,1%	313.461	49,7%	630.936
Metropolitana	425.188	19,1%	759.821	34,2%	933.679	42,0%	1.043.871	47,0%	2.220.947
O'Higgins	74.591	20,6%	135.269	37,4%	165.908	45,8%	180.914	50,0%	362.083
Maule	95.704	22,9%	173.476	41,5%	207.908	49,7%	224.859	53,7%	418.446
Ñuble	42.291	23,1%	83.426	45,5%	98.924	54,0%	105.725	57,7%	183.270
Biobío	110.965	20,1%	209.795	38,0%	251.878	45,6%	271.759	49,3%	551.768
La Araucanía	90.141	25,1%	169.340	47,1%	198.645	55,3%	210.974	58,7%	359.200
Los Ríos	32.609	22,2%	61.541	41,9%	72.886	49,7%	78.443	53,5%	146.706
Los Lagos	66.384	21,7%	127.721	41,8%	151.686	49,7%	163.812	53,7%	305.301
Aysén	8.794	21,3%	15.278	36,9%	18.376	44,4%	19.545	47,2%	41.366
Magallanes	7.309	13,5%	14.485	26,9%	18.361	34,0%	20.117	37,3%	53.944
Total	1.246.356	20,7%	2.264.467	37,6%	2.735.684	45,5%	2.995.441	49,8%	6.018.979

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020. El total de hogares del Registro Social de Hogares corresponde al mes de agosto de 2020.

La distribución de cada pago por el nivel de vulnerabilidad socioeconómica que refleja la situación de mediano o largo plazo de los hogares, medido a través de la Calificación Socioeconómica²⁵, muestra que más del 80% de los hogares beneficiados a agosto por el IFE pertenecen al tramo de mayor vulnerabilidad (del 0 al 40% más vulnerable). Pero este ha ido disminuyendo progresivamente con los aportes, a medida que en cada nuevo aporte se ha incorporado una mayor cantidad de hogares con menor grado de vulnerabilidad. El porcentaje restante se distribuye entre el segundo y séptimo tramo en porcentajes que oscilan entre 7,1% y el 0,5% para el 4° aporte. Este último porcentaje corresponde al de hogares beneficiados que se ubican en el tramo de menor vulnerabilidad.

Tabla 4.4: Distribución de Ingreso familiar de Emergencia según tramo de Calificación Socioeconómica del Hogar (número y porcentaje).

Tramo CSE	1° aporte		2° aporte		3° aporte		4° aporte		Total RSH	
	N° hogares	%	N° hogares	%	N° hogares	%	N° hogares	%	N° hogares	%
Tramo 1 (0-40%)	1.094.831	87,8%	1.916.241	81,7%	2.268.676	80,1%	2.402.122	80,2%	3.459.352	57,5%
Tramo 2 (41-50%)	67.470	5,4%	170.502	7,3%	206.782	7,3%	213.987	7,1%	501.034	8,3%
Tramo 3 (51-60%)	37.480	3,0%	104.019	4,4%	121.016	4,3%	124.935	4,2%	419.589	7,0%
Tramo 4 (61-70%)	19.480	1,6%	69.568	3,0%	83.836	3,0%	88.788	3,0%	401.902	6,7%
Tramo 5 (71-80%)	17.128	1,4%	55.025	2,3%	63.575	2,2%	69.439	2,3%	414.922	6,9%

²⁵ La Calificación Socioeconómica considera, en su construcción, el ingreso de los últimos 12 meses por lo que solo logra capturar de forma parcial la caída de ingresos provocada por la pandemia.

Tramo 6 (81-90%)	9.967	0,8%	30.916	1,3%	76.488	2,7%	82593	2,8%	562.121	9,3%
Tramo 7 (91-100%)	0	0,0%	356	0,0%	10.373	0,4%	13.577	0,5%	260.059	4,3%
Total	1.246.356	100,0%	2.346.627	100,0%	2.830.746	100,0%	2.995.441	100,0%	6.018.979	100,0%

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 10 de septiembre de 2020.

El total de hogares del Registro Social de Hogares corresponde al mes de agosto de 2020.

Nota: El artículo 5° de la ley N° Ley 21.243 establece que los hogares que hayan sido beneficiarios del Ingreso Familiar de Emergencia y dejen de cumplir con cualquiera de los requisitos establecidos para ser beneficiarios de este, no perderán su derecho a recibir los aportes restantes.

4.1.2 Hogares postulantes que no cumplen con los requisitos para acceder al Ingreso Familiar de Emergencia

Respecto de los hogares postulantes que no cumplen los criterios de elegibilidad establecidos por ley para cada aporte, se observa que el número ha ido disminuyendo a medida que avanzan los pagos, lo que tiene una relación directa con lo mencionado en el apartado anterior.

Los hogares con Registro Social de Hogares que han sido rechazados en el primer aporte alcanzan los 1.435.094 mientras que para el tercer aporte alcanzan los 204.446²⁶. Debido al número de hogares que solicitaron IFE y al tamaño de la población, la proporción de rechazos es mayor en la Región Metropolitana, alcanzando un 36,5% del total de rechazos al Aporte 4. Le sigue la región de Valparaíso con un 10,5% de los hogares rechazados, Biobío con un 9,5%, Maule y O'Higgins con 6,9% y 6,6% respectivamente. El resto de las regiones del país presenta tasas de rechazo iguales o inferiores al 5% de los hogares inscritos en el Registro Social de Hogares.

Tabla 4.5: Distribución de los hogares rechazados del Ingreso Familiar de Emergencia por región, según el aporte correspondiente (número y porcentaje) *.

Región	Aporte 1		Aporte 2		Aporte 3	
Arica y Parinacota	18.001	1,3%	6.903	1,3%	2.944	1,4%
Tarapacá	26.444	1,8%	8.687	1,6%	3.128	1,5%
Antofagasta	36.750	2,6%	16.635	3,1%	7.407	3,6%
Atacama	23.570	1,6%	9.345	1,7%	4.576	2,2%
Coquimbo	61.971	4,3%	21.141	3,9%	9.083	4,4%
Valparaíso	141.102	9,8%	58.874	10,9%	21.442	10,5%
Metropolitana	526.952	36,7%	221.407	41,0%	74.640	36,5%

²⁶ Para el cálculo de los hogares rechazados se consideró a quienes no cumplieron los requisitos establecidos por ley para cada pago y que habían postulado al Ingreso Familiar de Emergencia. Se consideran las postulaciones de cada aporte y sus respectivos rechazos. Por ejemplo, para el Aporte 1 se considera a todos los hogares que fueron rechazados y que habían postulado a ese primer pago.

O'Higgins	89.285	6,2%	32.766	6,1%	13.566	6,6%
Maule	100.969	7,0%	36.297	6,7%	14.183	6,9%
Ñuble	46.790	3,3%	14.285	2,6%	5.654	2,8%
Biobío	138.158	9,6%	45.936	8,5%	19.328	9,5%
La Araucanía	91.082	6,3%	23.736	4,4%	9.859	4,8%
Los Ríos	35.592	2,5%	11.436	2,1%	4.772	2,3%
Los Lagos	77.773	5,4%	24.965	4,6%	10.179	5,0%
Aisén	9.983	0,7%	3.041	0,6%	1.155	0,6%
Magallanes	10.672	0,7%	4.550	0,8%	2.530	1,2%
Total	1.435.094	100,0%	540.004	100,0%	204.446	100,0%

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social. Datos actualizados al 9 de septiembre de 2020.

* No se incluye en la tabla la información del Aporte 4, debido a que dicho pago todavía no ha concluido y no es posible, por lo tanto, evaluar a los rechazados dentro del universo de postulantes. *Se consideran las postulaciones asociadas a cada pago.

Por otro lado, de los hogares que han postulado al Ingreso Familiar de Emergencia, el 34,4% de los que fueron rechazados en el aporte 3 pertenecían al tramo del 40% más vulnerable de la Calificación Socioeconómica (CSE). Esa proporción disminuye respecto de los aportes 1 y 2 en que el porcentaje de rechazo es de 56,2% y 39,1% respectivamente. Además, debido a los cambios en los requisitos para ser beneficiarios del IFE, aumenta la proporción de rechazo de los tramos más altos de la CSE, ya que en el tercer aporte se elimina el requisito de pertenecer a un tramo específico y se exige únicamente estar en el Registro Social de Hogares. De esa manera, en el aporte 3 se alcanzan tasas de rechazo de 15,1% para el tramo 6 de la CSE y 6% para el último tramo.

Tabla 4.6: Distribución de los hogares rechazados del Ingreso Familiar de Emergencia por tramo de la Calificación Socioeconómica, según el pago correspondiente (número y porcentaje).

Tramo CSE	Aporte 1		Aporte 2		Aporte 3	
Tramo 1 (0-40%)	806.370	56,2%	211.082	39,1%	70.270	34,4%
Tramo 2 (41-50%)	179.656	12,5%	56.441	10,5%	20.622	10,1%
Tramo 3 (51-60%)	146.198	10,2%	57.430	10,6%	21.589	10,6%
Tramo 4 (61-70%)	114.387	8,0%	58.770	10,9%	24.150	11,8%
Tramo 5 (71-80%)	92.219	6,4%	58.581	10,8%	24.760	12,1%
Tramo 6 (81-90%)	95.737	6,7%	72.391	13,4%	30.858	15,1%
Tramo 7 (91-100%)	527	0,0%	25.309	4,7%	12.197	6,0%
Total	1.435.094	100,0%	540.004	100,0%	204.446	100,0%

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 9 de septiembre 2020.

* No se incluye en la tabla la información del Aporte 4, debido a que dicho pago todavía no ha concluido y no es posible, por lo tanto, evaluar a los rechazados dentro del universo de postulantes

**Se consideran las postulaciones asociadas a cada aporte.

***Se considera el tramo CSE asociado a mayo Aporte 1, junio Aporte 2 y julio Aporte 3

CAPÍTULO 5:

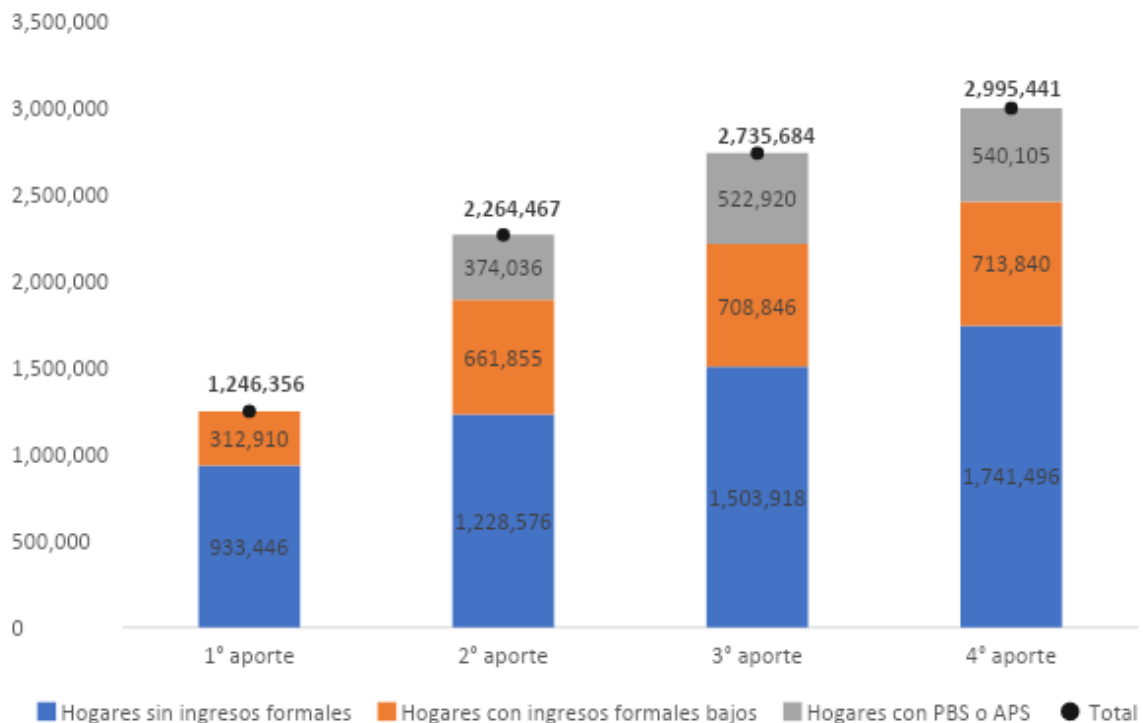
CARACTERIZACIÓN DE BENEFICIARIOS DEL INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA

En este capítulo se realizará una caracterización de los hogares y personas beneficiarias del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) a la fecha, incluyendo un análisis territorial, por género, edad (con especial énfasis en los niños, niñas y adolescentes, así como en los adultos mayores), jefatura del hogar, entre otras variables de interés (tales como pertenencia a pueblos originarios y discapacidad). También se analizarán los montos promedio recibidos por hogar (para distintos hogares tipos), según tipo de ingreso familiar (informal, formal, mixto).

5.1 Tipo de hogar beneficiario

A la fecha, se han iniciado los pagos de los cuatro primeros aportes del Ingreso Familiar de Emergencia, alcanzando en el cuarto aporte un total de 2.995.441 hogares beneficiados, compuestos por 7.664.163 personas que se han visto beneficiadas por este aporte.

Figura 9: Hogares beneficiados con el IFE por tipo de hogar



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

La mayor parte de los hogares beneficiarios del IFE, en todos sus aportes, corresponden a hogares sin ingresos formales, los que equivalen a más de la mitad de los hogares beneficiarios en cada uno de los cuatro aportes que han iniciado su pago a la fecha. Para el primer aporte, los hogares sin ingresos formales alcanzaban

al 74,9% del total de hogares beneficiarios, porcentaje que se redujo a menos del 60% entre el segundo y cuarto aportes, llegando al 58,1% de los hogares sin ingresos formales en el cuarto aporte.

Por su parte, los hogares beneficiarios que cuentan con ingresos formales han oscilado entre el 23,8% en el aporte 4 y el máximo porcentaje de hogares que cumplen esta condición se alcanza para el aporte 2 con 29,2% del total de hogares beneficiados por el IFE a la fecha.

Finalmente, a partir del segundo aporte se incorporan como beneficiarios los hogares con algún miembro de la familia beneficiario de la Pensión Básica Solidaria²⁷ (PBS) o del Aporte Previsional Solidario²⁸ (APS), segmento que alcanza un 18% del total de hogares beneficiados a la fecha por el cuarto aporte del IFE.

La siguiente tabla muestra en detalle el número de hogares que han sido beneficiarios del IFE, de acuerdo a las categorías descritas anteriormente. En el cuarto aporte, un total de 2.995.441 hogares resultaron beneficiarios del IFE lo que representa un incremento de 140% respecto al número de hogares beneficiarios del primer aporte.

Tabla 5.1: Total de hogares beneficiarios del Ingreso Familiar de Emergencia por tipo de hogar, según el número de pago (número y porcentaje).

Tipo de hogar	1° aporte		2° aporte		3° aporte		4° aporte	
	N° hogares	%	N° hogares	%	N° hogares	%	N° hogares	%
Hogares sin ingresos formales	933.446	74,9%	1.228.576	54,3%	1.503.918	55,0%	1.741.496	58,1%
Hogares con ingresos formales bajos	312.910	25,1%	661.855	29,2%	708.846	25,9%	713.840	23,8%
Hogares con PBS o APS	-	-	374.036	16,5%	522.920	19,1%	540.105	18,0%
Total	1.246.356	100,0%	2.264.467	100,0%	2.735.684	100,0%	2.995.441	100,0%

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

5.2 Tamaño del hogar

Con respecto al número de integrantes promedio de los hogares beneficiarios del IFE, ha variado entre 2,9 integrantes en el primer aporte a 2,6 integrantes en el cuarto aporte, lo que es mayor al número de integrantes promedio del total de hogares en el RSH, que alcanza 2,3 integrantes²⁹. La disminución entre el primer y

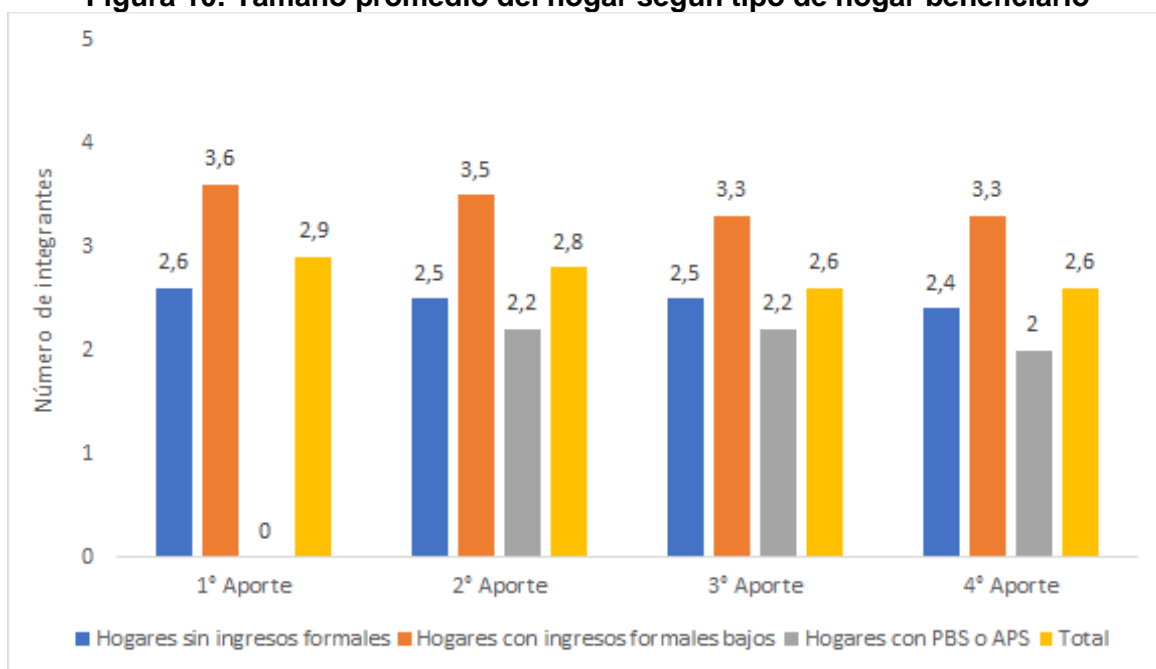
²⁷ Estos hogares no fueron considerados como beneficiarios del primer aporte del IFE debido a que en ese mes recibían el bono invierno.

²⁸ Se incorporan como beneficiarios en el tercer aporte aquellos beneficiarios del APS que reciben una pensión total por un monto menor o igual al de la PBS correspondiente a la edad del beneficiario.

²⁹ De acuerdo a la información del RSH a agosto de 2020.

cuarto aporte se produjo en parte por la incorporación de los hogares con beneficiarios PBS o APS, que tienen un número de integrantes cercano a 2 personas por hogar en promedio. En la siguiente tabla se observa que los hogares con ingresos formales tienen un integrante más que los hogares con ingresos formales bajos, mientras que los hogares con PBS o APS tienen menos integrantes, en promedio, que los otros dos tipos de hogares.

Figura 10: Tamaño promedio del hogar según tipo de hogar beneficiario



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

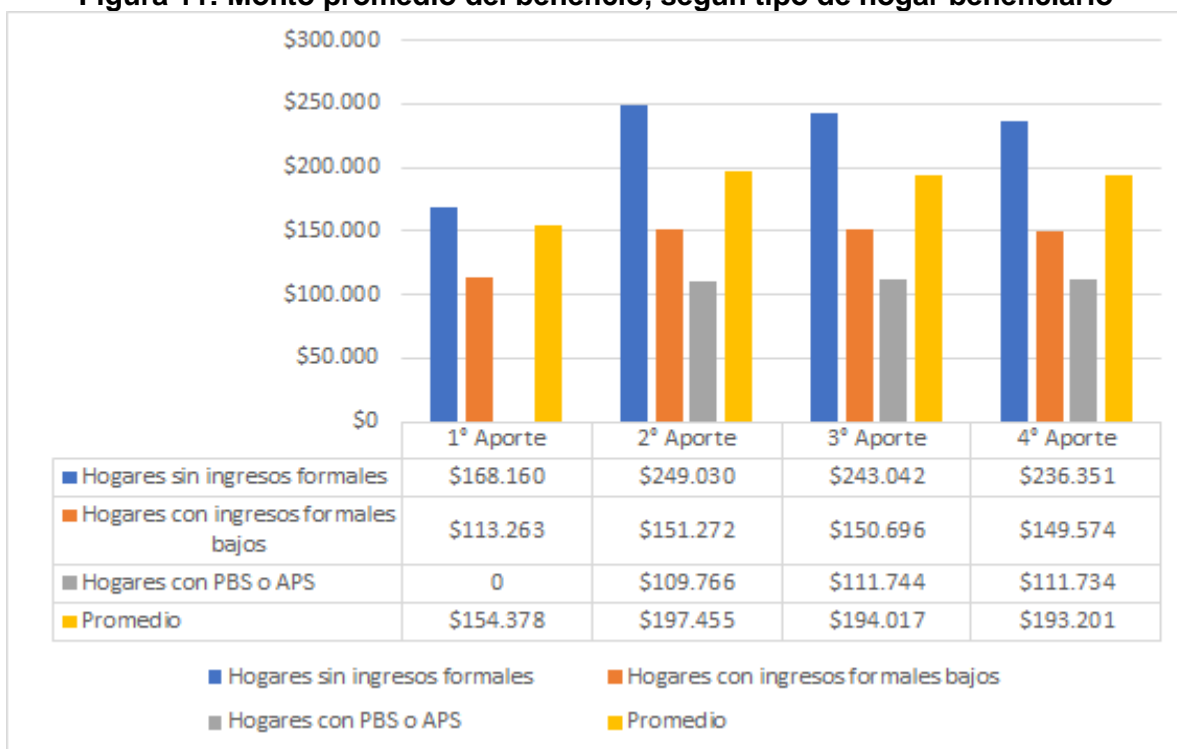
5.3 Monto promedio del beneficio

El monto promedio que han recibido los hogares beneficiados con el cuarto aporte del IFE a la fecha es de \$193.201, entre el primer y cuarto aporte ha experimentado un incremento de un 20,1%, tal como se puede observar en la siguiente figura. La variación que ha experimentado el monto entregado se debe a que la ley N° 21.243 del Nuevo IFE generó un aumento importante en el segundo aporte con respecto al primer aporte, y en tanto la ley N° 21.251 del IFE más simple y expedito, generó una leve disminución en el monto promedio, principalmente debido al aumento de los hogares beneficiados por presencia de un pensionado con PBS o APS, que son los que tienen un monto promedio más bajo por hogar.

Con respecto a los tipos de hogar, los hogares sin ingresos formales son los que tienen un monto promedio superior en cada uno de los aportes, seguido por los hogares con ingresos formales bajo el umbral y finalmente por los hogares con PBS o APS. Adicionalmente, los hogares sin ingresos formales fueron los que tuvieron un mayor aumento del monto entre el primer y cuarto aporte, ya que lo hicieron en un 40,6%. Por su parte, los hogares con ingresos formales bajo el umbral

aumentaron su monto en un 32,1% entre el aporte 1 y el aporte 4. Finalmente, los hogares con PBS o APS, si bien no se vieron beneficiados con el primer aporte, se mantuvieron bastante estables entre los aportes 2 y 4.

Figura 11: Monto promedio del beneficio, según tipo de hogar beneficiario



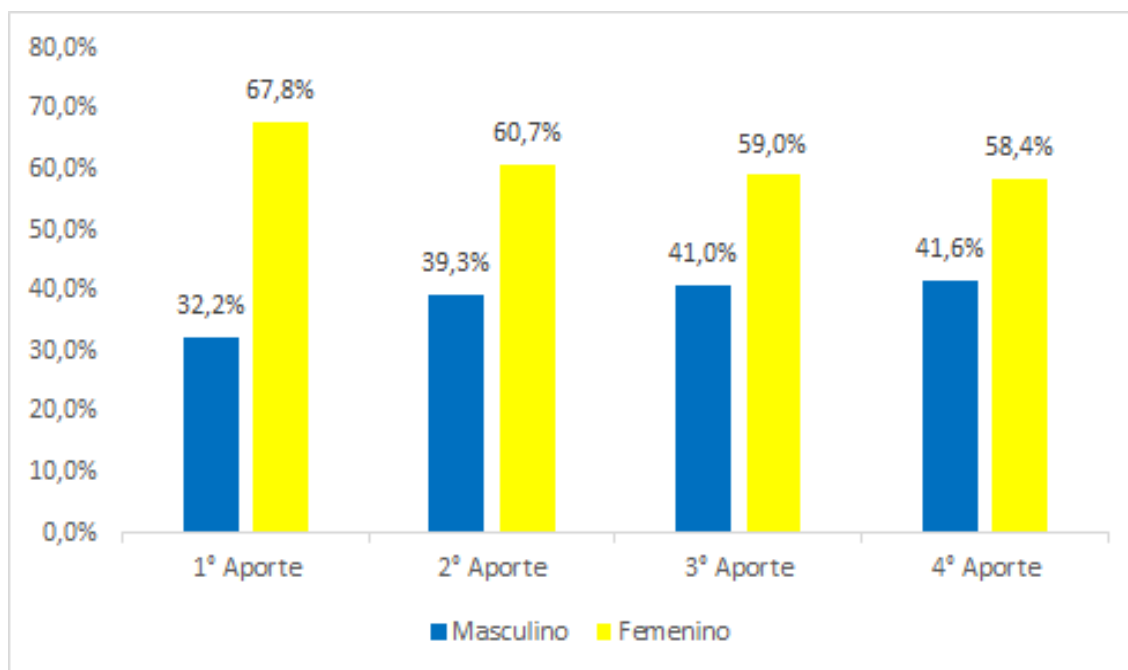
Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

5.4 Sexo del jefe/a de hogar y de los beneficiarios

En la siguiente figura se muestra que el 58,4% de los hogares beneficiados por el cuarto aporte del IFE tienen una mujer como jefa de hogar, lo que es mayor a la proporción de hogares con jefatura femenina del total de hogares presentes en el RSH, que alcanza un 54,4%³⁰. Para el primer aporte, el porcentaje alcanzaba al 67,8% de los hogares y si bien este porcentaje ha disminuido a través de los aportes, se mantiene cercano al 60% del total de hogares.

³⁰ De acuerdo a la información del RSH a agosto del 2020.

Figura 12: Distribución de hogares beneficiarios según sexo jefe/a de hogar



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

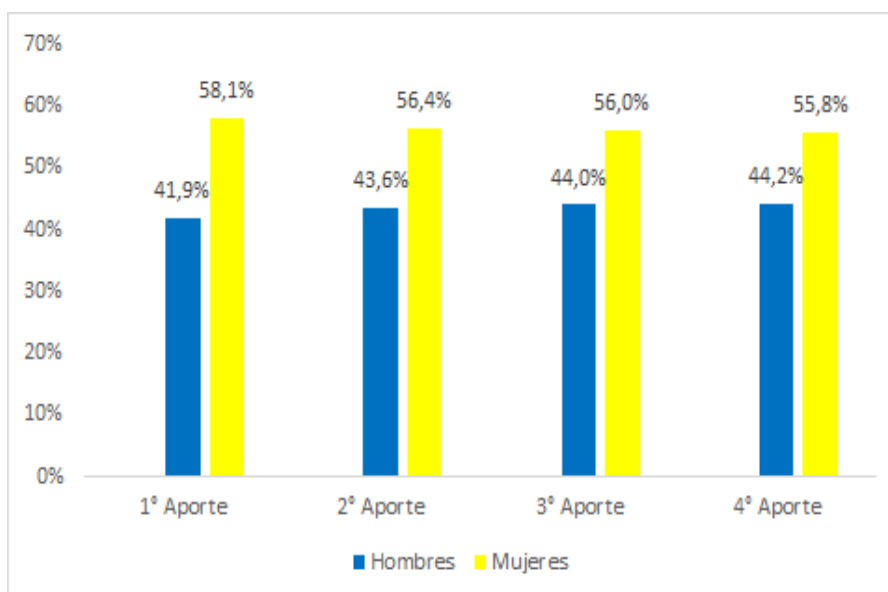
Con respecto al total de beneficiarios del IFE, en la siguiente figura es posible observar que la mayor parte de las personas que se han visto beneficiadas con el IFE son mujeres, ya que corresponden al 55,8% del total de beneficiarios en el cuarto aporte, lo que es mayor a la proporción de mujeres sobre el total de personas en el RSH, que alcanza un 54,7%³¹, y también es mayor que la proporción de mujeres sobre el total de la población nacional, que alcanza un 50,7%³² en 2020.

Si bien la proporción de mujeres sobre el total de beneficiarios ha disminuido con respecto al primer aporte, en que el porcentaje de mujeres beneficiarias alcanzaba un 58,1% del total, se ha mantenido en torno a 56% en los tres aportes siguientes.

³¹ De acuerdo a la información del RSH a agosto de 2020.

³² De acuerdo a las proyecciones del INE para 2020 en base al Censo 2017.

Figura 13: Distribución del total de personas beneficiadas por el IFE, según sexo

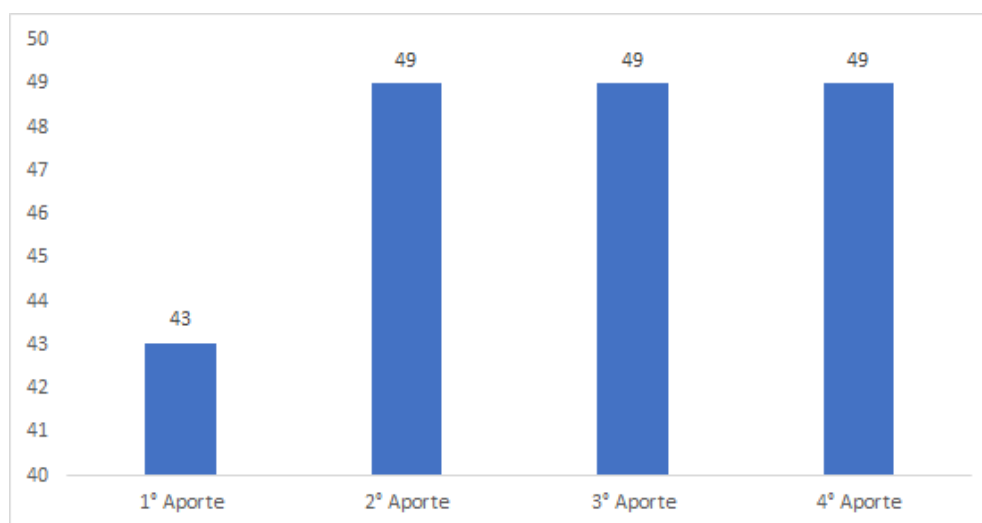


Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

5.6 Edad del jefe/a de hogar

La edad promedio de la jefatura de hogar, de acuerdo a los hogares beneficiados con el cuarto aporte del IFE, es de 49 años, lo que es levemente inferior al promedio de edad de la jefatura del total de hogares en el RSH, que es de aproximadamente 51 años. Si bien en el primer aporte el promedio de edad era de 43 años, con la inclusión desde el segundo pago en adelante de los hogares que tenían a algún integrante receptor de la PBS o la APS, subió la edad promedio de las jefaturas de hogar.

Figura 14: Edad promedio del jefe(a) de hogar beneficiado

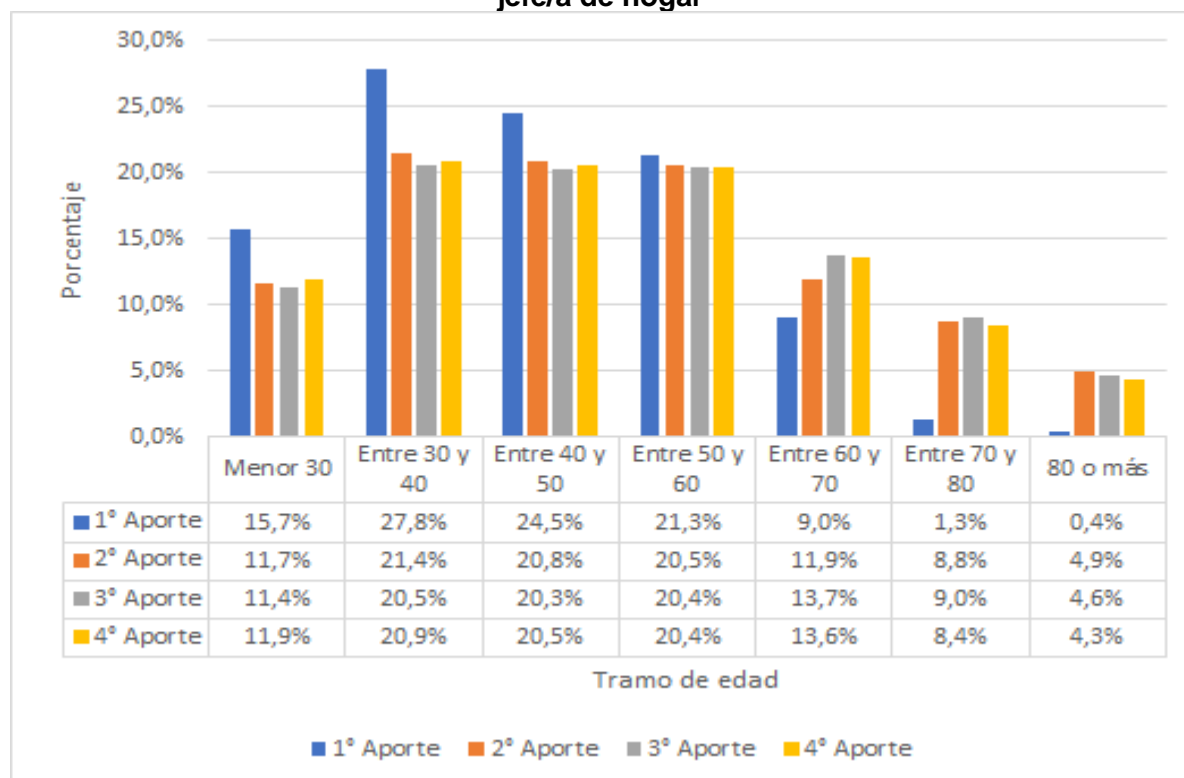


Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

En cuanto a los tramos de edad de los jefe/as de hogar beneficiarios, para el último aporte del IFE el tramo con mayor proporción de beneficiarios es el de personas entre 30 y 40 años, que contempla el 20,9% del total de hogares beneficiados. El segundo tramo con mayor proporción de hogares beneficiados es el con jefes/as de hogar entre 40 y 50 años, seguido por hogares con jefatura entre 50 y 60 años, los cuales representan al 20,5% y 20,4% respectivamente. En lo que respecta a la jefatura de hogar juvenil, el tramo de hogares con jefes/as menores a 30 años, a la fecha, representa el 11,9% del total de hogares beneficiados por el IFE.

Para el caso de las personas mayores, nuevamente es posible apreciar un alza en el número de hogares beneficiados con jefe/a de hogar mayor a 70 años. Esto se debe a la incorporación de hogares con presencia de personas que reciben PBS o APS. Se observa que para el aporte 1, los hogares beneficiados con jefe/a de hogar de 70 años o más representaban al 1,7% del total de hogares beneficiados, mientras que para el aporte 4, este grupo representa al 12,7% del total de hogares beneficiados.

Figura 15: Porcentaje de hogares beneficiados por el IFE por tramo de edad del jefe/a de hogar

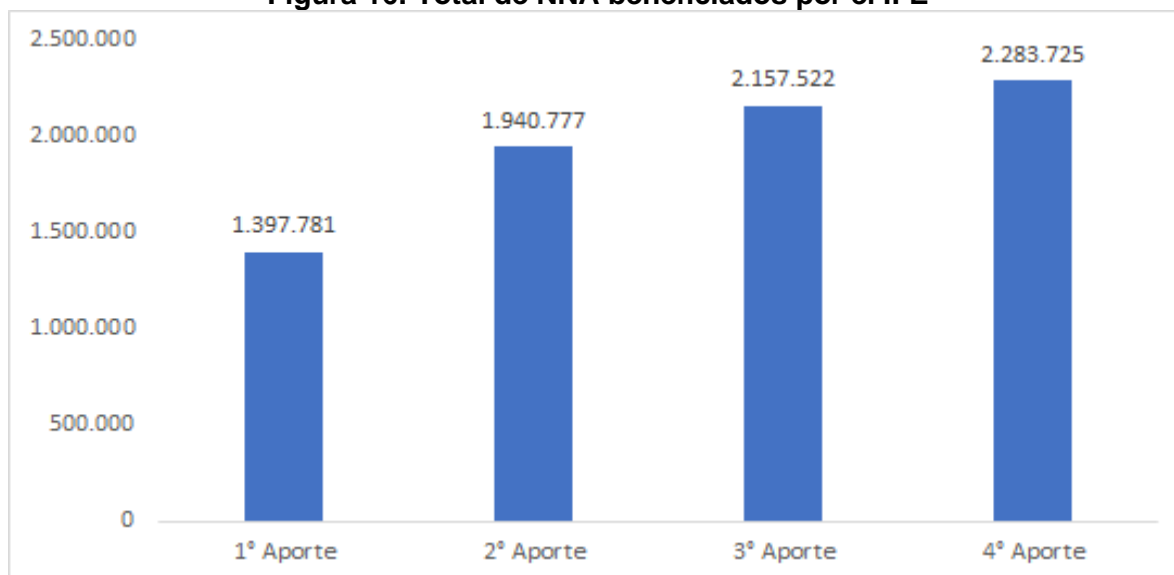


Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

5.7 Niños, niñas y adolescentes (NNA) beneficiados con el IFE

Con respecto a los niños, niñas y adolescentes (NNA) beneficiados con el IFE, es posible afirmar que en el pago del cuarto aporte hay 2.283.725 NNA que pertenecen a un hogar que recibe este aporte. Esto corresponde a un aumento del 63,4% con respecto a los 1.397.781 NNA que se vieron beneficiados con el primer aporte del IFE.

Figura 16: Total de NNA beneficiados por el IFE

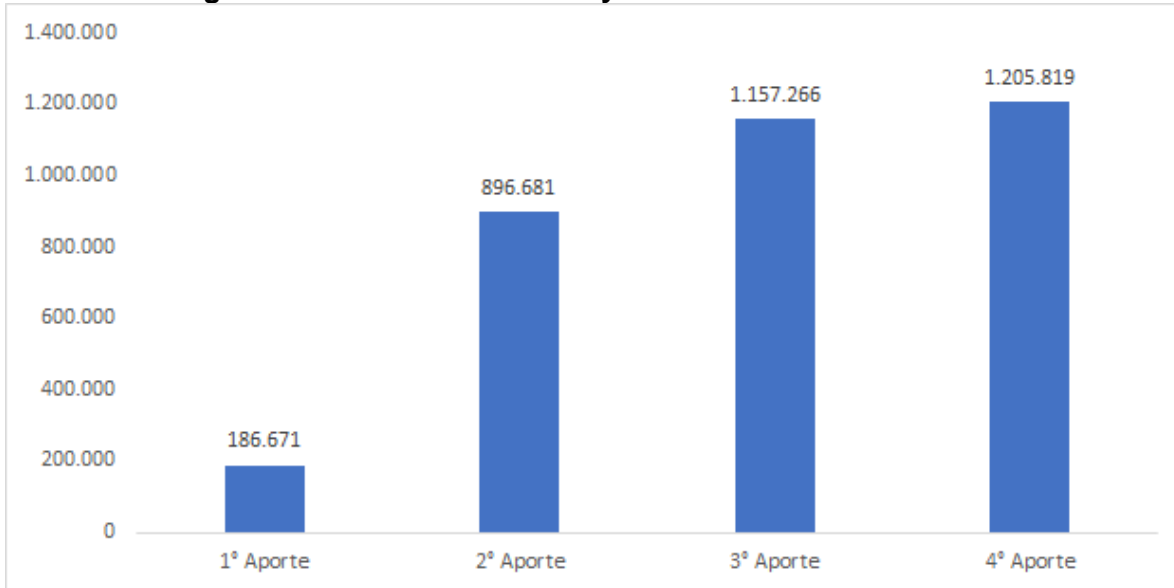


Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

5.8 Adultos Mayores (AM) beneficiados con el IFE

Por otro lado, el número de adultos mayores, es decir de personas de 60 años o más, que han recibido el cuarto aporte del IFE alcanza 1.205.819 personas, es decir, más de 6 veces el número de adultos mayores beneficiados con el primer aporte. Esto se explica principalmente, por la inclusión de los hogares con pensionados PBS desde el segundo aporte en adelante, y de los hogares con APS con pensión total menor o igual a la PBS desde el tercer aporte en adelante.

Figura 17: Total de adultos mayores beneficiados con el IFE

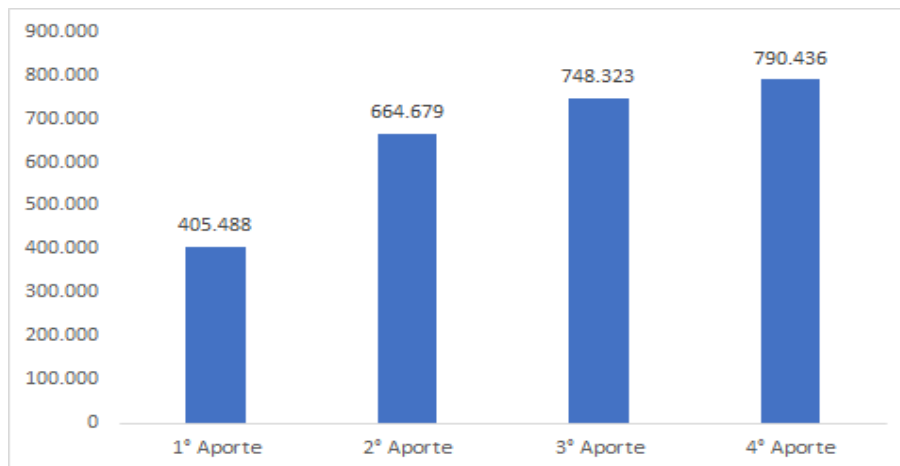


Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

5.9 Personas que declaran pertenencia a pueblos indígenas

Con respecto a la pertenencia a pueblos indígenas, en el cuarto aporte han recibido el IFE 790.436 personas que declaran pertenecer a algún pueblo indígena, esto corresponde a un aumento de 94,9% con respecto al primer aporte.

Figura 18: Total de personas que declaran pertenencia a pueblos indígenas beneficiarios IFE

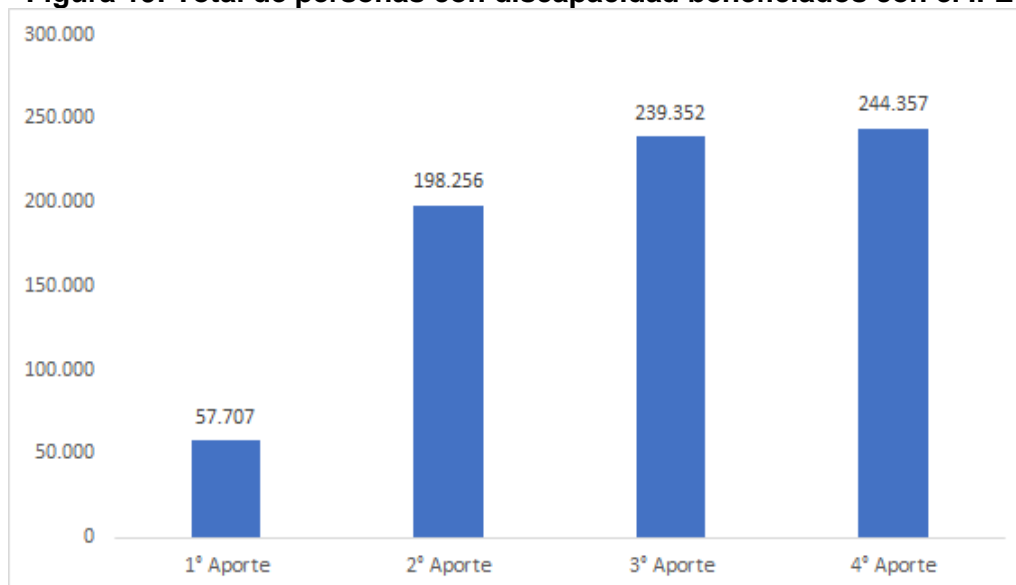


Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

5.10 Personas con discapacidad³³ beneficiados con el IFE

Por su parte, existen 244.357 personas con discapacidad que han recibido el cuarto aporte del IFE a la fecha, esto corresponde a más de cuatro veces las personas con discapacidad beneficiadas por el primer aporte. El aumento puede ser explicado en parte por la inclusión de los beneficiarios de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez (PBSI) desde el segundo aporte en adelante.

Figura 19: Total de personas con discapacidad beneficiados con el IFE



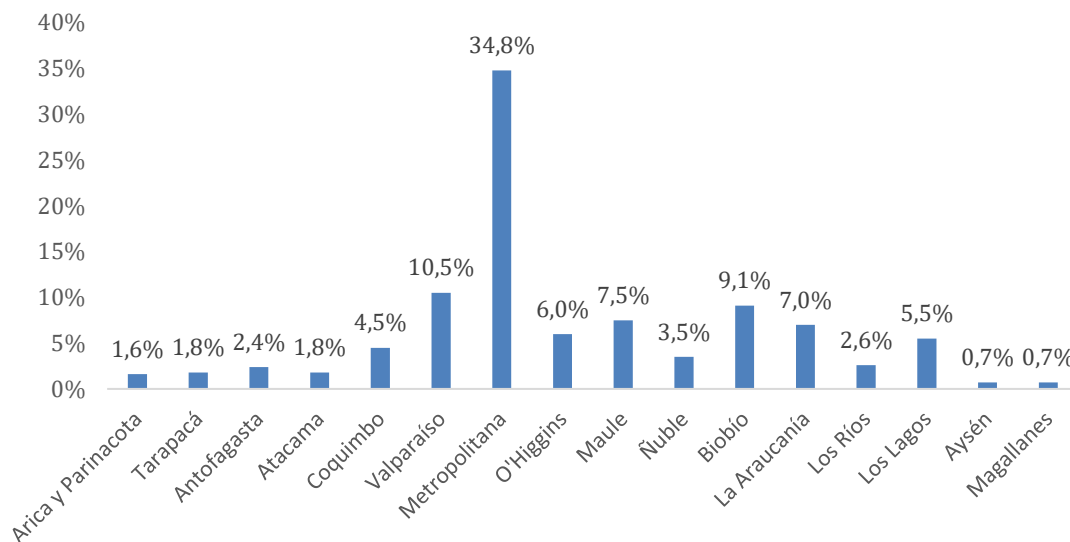
Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

5.11 Distribución territorial

En lo que respecta a la distribución regional de los hogares beneficiados a la fecha con el cuarto aporte, el 34,8% pertenece a la Región Metropolitana, mientras que el 65,2% restante corresponde a otras regiones, dentro de las cuales destacan Valparaíso (10,5%), Biobío (9,1%) y Maule (7,5%). Por otro lado, las regiones con menor proporción de hogares beneficiados son Aysén y Magallanes, ambas con un 0,7% del total de hogares.

³³ La situación de discapacidad es verificada con el Registro Nacional de Discapacidad de la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (Compin).

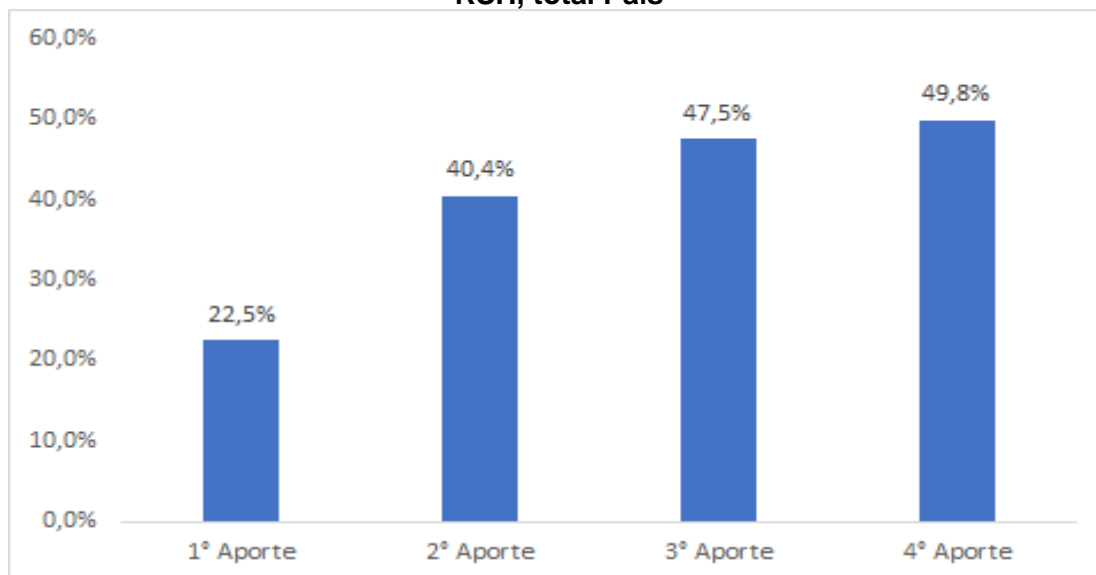
Figura 20: Distribución porcentual de hogares beneficiados por el cuarto aporte del IFE, según región



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

En cuanto a la proporción de hogares del Registro Social de Hogares³⁴ que recibieron aporte IFE a la fecha, se observa a nivel nacional que un 49,8% del total de hogares inscritos en RSH ha recibido aporte IFE, cifra que se ha estabilizado cercano al 50%.

Figura 21: Porcentaje de hogares beneficiarios IFE sobre total de hogares en el RSH, total País

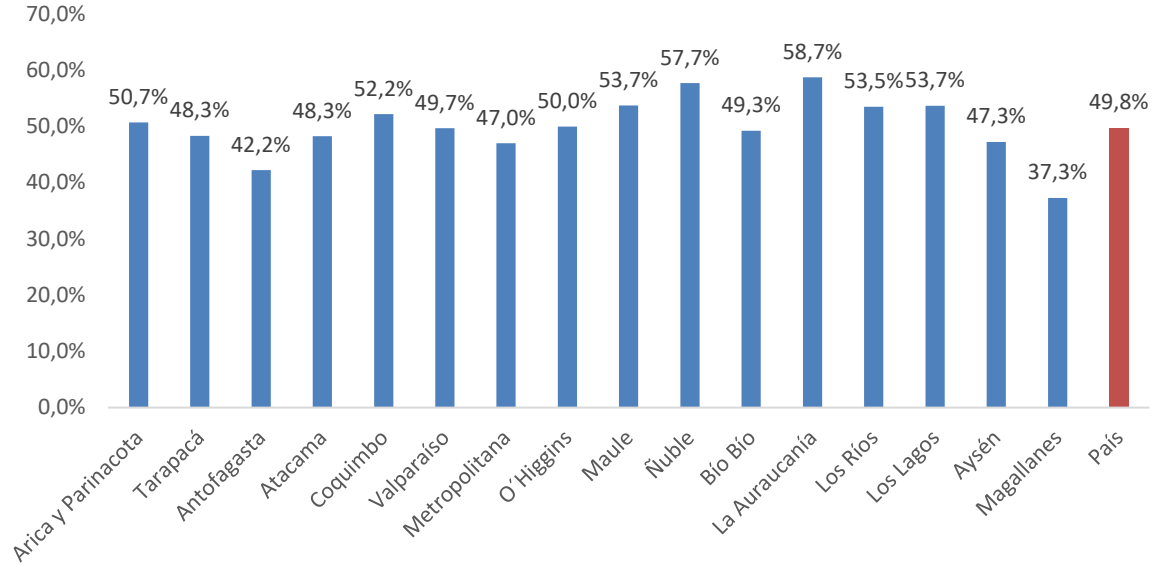


Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

³⁴ De acuerdo a los datos actualizados a agosto de 2020.

Al desagregar por territorio, la región que presenta un mayor porcentaje de hogares beneficiados sobre el total regional de inscritos en el RSH es La Araucanía con un 58,7%. Por otro lado, la región con menor porcentaje de hogares beneficiados sobre el total regional de inscritos en el RSH es Magallanes, con un 37,3%.

Figura 22: Porcentaje de hogares beneficiarios del cuarto aporte IFE sobre total de hogares en el RSH, por región



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Datos actualizados al 31 de agosto de 2020.

CAPÍTULO 6:

FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES (RSH)

El Registro Social de Hogares consiste en una herramienta fundamental para la focalización de una serie de beneficios sociales. En su operación normal, el proceso por el cual el ciudadano forma parte de él, o modifica su información se puede dividir en tres etapas:

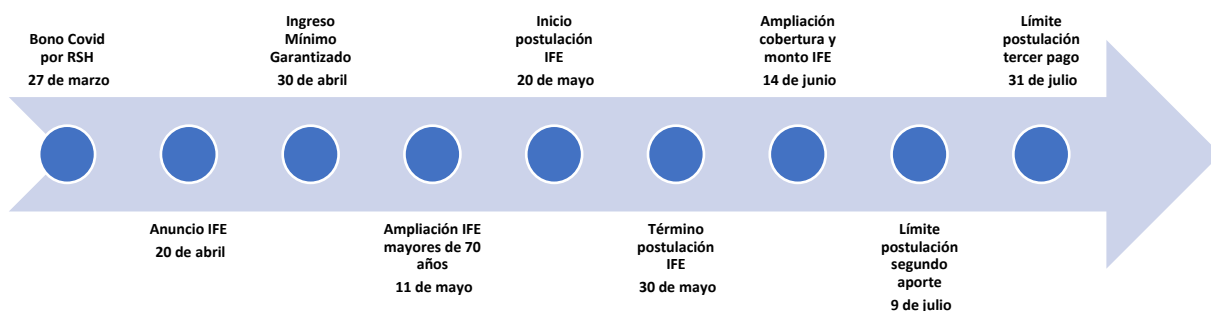
1. Una primera etapa que consiste en el contacto del ciudadano con el sistema que le permite iniciar un trámite, ya sea de ingreso al RSH o de modificación de la información existente en caso que ya cuente con RSH. Los canales de tramitación para el ciudadano eran dos: 1. Canal municipal, donde los ciudadanos acuden a las oficinas de estratificación social. 2. Canal web, donde los ciudadanos podían ingresar con ClaveÚnica y tramitar una solicitud.
2. Luego que el ciudadano realiza una solicitud al RSH, ya sea por el canal municipal o Canal web, todas estas solicitudes son revisadas por los ejecutores, es decir, por los municipios, específicamente por los departamentos de estratificación socioeconómica. En este proceso, las solicitudes son principalmente aprobadas o rechazadas, en función de cuán completa es la información y documentación ingresada para cada solicitud, entre otros.
3. Posterior a que las solicitudes del RSH son aprobadas, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, específicamente la Subsecretaría de Evaluación Social, utiliza esta información más los datos administrativos provenientes de otras fuentes del Estado, y construye la Calificación Socioeconómica (CSE), la cual se calcula una vez al mes y es publicada el primer día hábil de cada mes.

Por tanto, como se observa en los párrafos anteriores, lo que para el ciudadano es un trámite, es decir, obtener su CSE actualizada, en términos de procesos son tres, que involucran actores distintos y que, dada la contingencia, generaron desafíos específicos. En términos de cifras, a septiembre de 2020, 6.243.831 hogares forman parte del RSH, los cuales contienen 14.168.316 personas, que representan un 72,8% de la población del país, según las proyecciones del INE al 30 de junio del presente año.

En lo que respecta a la situación del RSH durante estos últimos meses, debido al requisito de tener que contar con Registro Social de Hogares (RSH) para postular a las ayudas del Estado, existió una importante alza en el número de solicitudes, tanto de hogares que deseaban ingresar al registro como también de hogares que querían hacer actualizaciones, rectificaciones o complementos dado que la información vigente no representaría su realidad actual. Debido a lo anterior, se tomaron

medidas para evitar que la presión sobre el RSH causara daños en la tramitación y los hogares no contaran con su registro en fechas claves para postular a estos beneficios. En la siguiente línea de tiempo, se pueden ver los eventos que tienen relación directa con el RSH, explicando la sobredemanda de solicitudes realizadas por los ciudadanos.

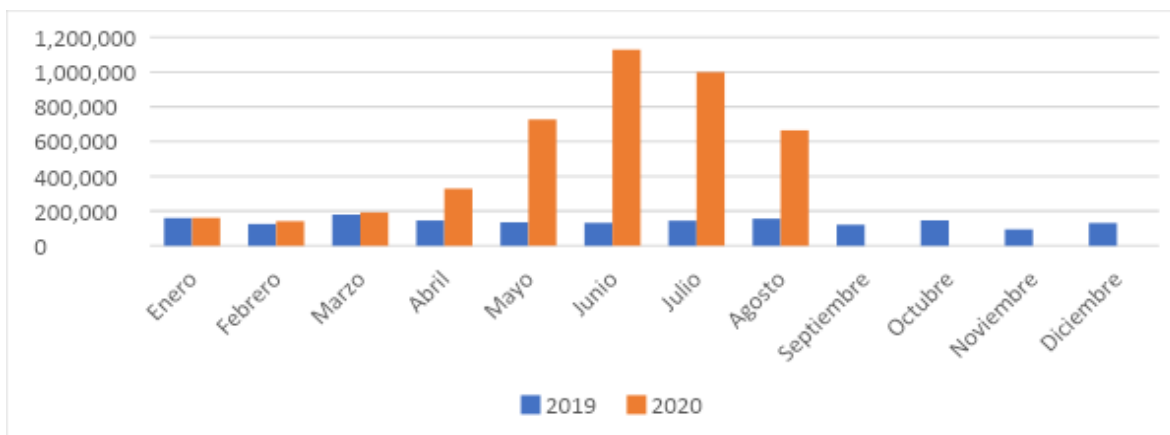
Figura 6.1: Principales definiciones que impactaron en la demanda al RSH



Las definiciones anteriores, impactaron indudablemente en el Registro Social de Hogares, en las distintas etapas antes expuestas. Durante el 2019, se hicieron un total de 1.673.689 solicitudes al registro, de las cuales el 6% corresponden a acceso simple³⁵-que corresponde al Canal web por medio de clave Run-, 22% al Canal web por medio de ClaveÚnica y 72% al canal municipal. Debido a la pandemia y la necesidad de contar con Registro Social de Hogares para acceder a beneficios, el número de solicitudes desde inicio del 2020 hasta la fecha, ha sido de 4.334.162, es decir, un incremento de 160% con respecto a lo ingresado durante todo el año 2019.

³⁵ Este canal fue deshabilitado en septiembre de 2019 por temas de seguridad, pues la validación de identidad se realizaba con pocos datos y requería una posterior visita al municipio por parte del ciudadano para validar la identidad.

Figura N°6.2: Número de solicitudes mensuales al RSH en 2019 y 2020



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Por lo tanto, considerando las distintas etapas antes descritas, y la gran demanda que ha enfrentado el sistema en estos últimos meses, hubo una serie de desafíos que abordar en las distintas etapas, entre las que se encuentran:

- Una disminución en la atención presencial de los municipios, producto de la pandemia, establecimiento de turnos éticos y medidas sanitarias adoptadas, lo que generó una disminución en los puntos de contacto para el ciudadano. De hecho, en estos meses el porcentaje de solicitudes realizadas en el canal presencial, ha sido menor al número de solicitudes realizadas en el canal web, distribución completamente opuesta a lo ocurrido con anterioridad a la pandemia.
- Producto de la disminución en la atención presencial y al gran incremento en la demanda por parte de la ciudadanía, la estabilidad de la plataforma web se tornó intermitente, lo que generó inestabilidad en el sistema, sobre todo en las fechas en que se realizaron anuncios públicos. Sumado a lo anterior, la complejidad para obtener ClaveÚnica por parte de la ciudadanía, repercutió también en la posibilidad de realizar solicitudes de manera online, pues solo se podía realizar con ClaveÚnica.
- Es importante tener en consideración que en condiciones previas a la pandemia, para ciertos trámites del RSH³⁶, se debía realizar obligatoriamente una visita domiciliaria por parte del ejecutor -que en la actualidad corresponde a los municipios-, dentro de 30 días hábiles, con el objetivo de verificar que la información ingresada sea correcta y no afectar la calidad de los datos. Del total de solicitudes que se han ingresado entre 2015 y 2020, 35% exigen visita domiciliaria. Considerando la situación sanitaria, mantener

³⁶ Ingreso al registro, actualización del módulo de vivienda y, cambio de domicilio y vivienda.

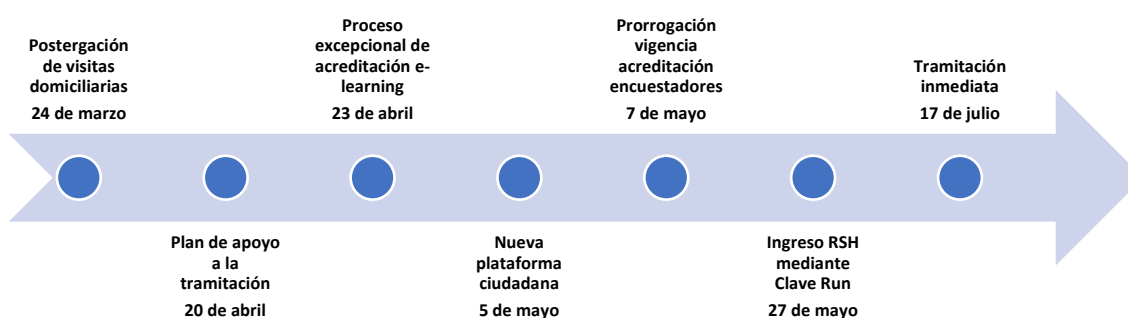
la visita domiciliaria habría tenido un impacto importante en retrasar la revisión de este tipo de solicitudes por parte de los municipios.

- Dado el gran aumento de demanda al sistema, y considerando que todas las solicitudes deben ser revisadas por parte de los municipios, en esta etapa se generaba un cuello de botella, pues indudablemente el sistema, desarrollado para hacer frente a una demanda promedio de 140,000 solicitudes al mes, difícilmente podría responder a más de un millón de solicitudes que ingresaron en algunos meses.
- La fecha de corte considerada para las solicitudes aprobadas cuya información se utilizaría para el cálculo de la CSE también generó un desafío en estos meses, pues dado que es un proceso que se realiza de manera mensual, todo lo que se aprueba en los días posteriores a la fecha de corte entra al cálculo de la CSE del mes subsiguiente, impactando también en los tiempos de espera para los ciudadanos.

6.1 Medidas adoptadas frente a la pandemia

En el siguiente apartado se señalan las medidas tomadas, en orden cronológico, y el motivo de su implementación, tomando en cuenta los protocolos que existían en el RSH y que, debido a la pandemia, se tuvieron que modificar para agilizar los procesos de tramitación, dado el requisito de contar con Registro Social de Hogares para postular a las ayudas del Estado, o realizar modificaciones para representar correctamente la situación del hogar.

Figura 6.3: Principales medidas adoptadas para hacer frente a la demanda al RSH

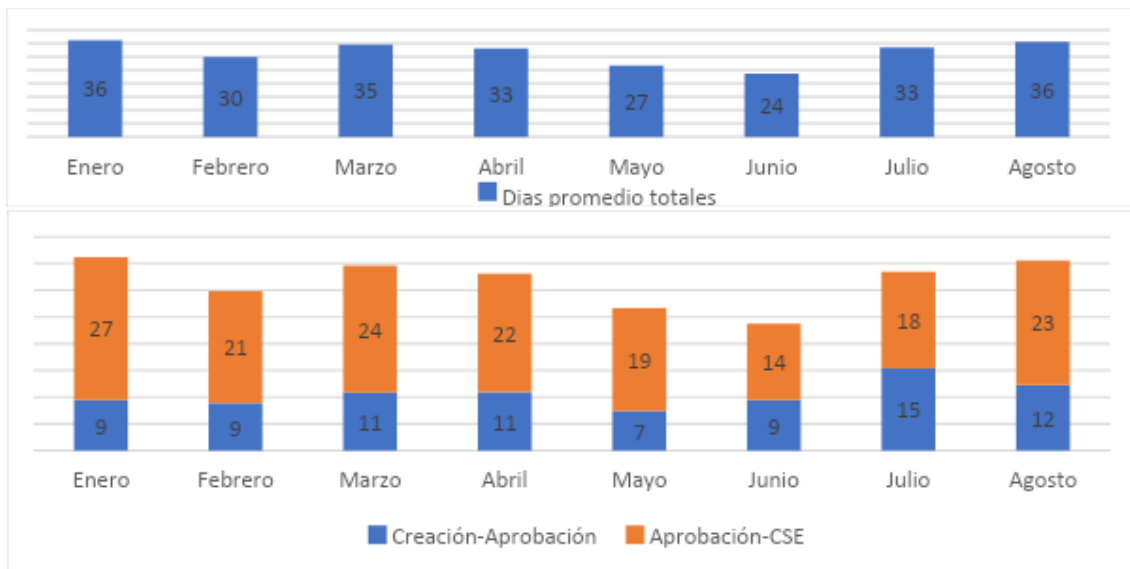


- 1- Postergación de las visitas domiciliarias³⁷:** Debido a que la visita domiciliaria era obligatoria y correspondía a una alta proporción de las solicitudes, alargaba mucho el proceso de tramitación, además de poner en

³⁷ Resolución N°208 de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

riesgo la salud de encuestadores y ciudadanos en el contexto de la pandemia. La primera medida fue entonces postergar esta visita, con el objetivo de reducir el tiempo de ese trámite, la cual en principio se posterga hasta finalizado el estado de catástrofe. Esto logró acortar los días de manera gradual, aunque debido al gran número de solicitudes que hubo en junio y julio, los días de aprobación sufrieron un aumento en esos meses. La visita domiciliaria es utilizada por los municipios para completar la información del formulario en terreno, puesto que esta atención requiere más tiempo que un trámite sin visita, además de permitir obtener los respaldos requeridos y validar en terreno cierta información, como el domicilio.

Figura N°6.4: Tiempos de tramitación de las solicitudes de inscripción en el RSH 2020.



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

- 2- **Plan de apoyo a la tramitación municipal:** Con el objetivo de tener más funcionarios atendiendo solicitudes del Registro Social de Hogares, se realizó un plan de apoyo a la tramitación, por lo que la División de Focalización del Ministerio de Desarrollo Social y Familia puso a disposición de la tramitación a un gran número de funcionarios para que atendieran solicitudes, como también requerimientos por los canales de atención. No olvidar que como se mencionó con anterioridad, uno de los cuellos de botella se genera en la revisión de las solicitudes.
- 3- **Proceso excepcional de acreditación e-learning (Oficio 1196-2020).** Se puso a disposición en la plataforma de aprendizaje, un proceso de capacitación y acreditación abreviado del Registro Nacional de

Encuestadores, con el objetivo de tener más funcionarios capacitados disponibles para hacer frente a las solicitudes ciudadanas y mejorar los tiempos de espera en cada municipio. La implementación de este proceso generó que el número de funcionarios capacitados y acreditados aumentara de 2.665 a 3.884, lo cual representa un aumento del 46%.

- 4- **Nueva plataforma ciudadana.** A pesar de que fue creada previa a la pandemia, la nueva plataforma ciudadana ya buscaba ser más amigable y mejorar la experiencia de navegación para los ciudadanos. Gracias a estos cambios, el ciudadano puede ingresar los datos con mayor facilidad, disminuyendo los errores en el proceso, lo que mejora la calidad de los datos obtenidos. Esto se puede verificar al ver que el número de solicitudes rechazadas luego del lanzamiento de la plataforma es de un 10%, versus el 38% de rechazo que existía hasta antes del lanzamiento.
- 5- **Prorrogação de la vigencia de la acreditación de encuestadores**³⁸. Con el objetivo de prevenir los contagios de los ciudadanos producto de las aglomeraciones en las atenciones presenciales y poder contar con funcionarios disponibles y acreditados, se prorrogó por un año la vigencia de la acreditación obligatoria, permitiendo tener más funcionarios con la acreditación vigente. Durante la pandemia los encuestadores han sido de gran apoyo en el proceso de revisión de solicitudes, es decir, en la etapa dos del proceso que permite a los ciudadanos tener su CSE actualizada con posterioridad a la solicitud de un trámite.
- 6- **Ingreso al registro mediante “Clave Run”**³⁹. Esta modificación permite que el medio de verificación de identidad sea a través del Run de la persona, número de serie de su Carnet de Identidad y fecha de nacimiento, permitiendo que ciudadanos que no cuenten con su ClaveÚnica puedan acceder fácilmente a la plataforma ciudadana y completar las solicitudes que se realizan a través de ésta. Esto permite descongestionar el canal municipal (presencial) que ha tenido una gran demanda y una disminución en la capacidad de atención presencial producto de las condiciones sanitarias. El objetivo es lograr una mayor cobertura del RSH, facilitando el acceso de los ciudadanos a la plataforma de tramitación. Esta medida logró que 1.248.498 nuevas solicitudes pudieran ingresar, correspondiendo un 29% a este canal, 50% a Clave Única y 21% a municipios.

³⁸ Resolución N°250 de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

³⁹ Resolución N°294 de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

- 7- Tramitación inmediata en plataforma RSH⁴⁰:** Permitió que se tramitaran de manera automática las solicitudes de actualización de módulos (secciones) de educación, salud y vivienda, cambio de domicilio, actualización de ocupación e ingresos y actualización de registros administrativos de educación superior. El objetivo también apunta a tramitar con celeridad las solicitudes y que los ciudadanos tengan disponible su registro en momentos cruciales para postular a los beneficios. Desde el 1 de julio hasta el 31 de agosto, se aprobaron 585.965 solicitudes de manera automática, correspondiendo a un 35% del total de solicitudes que ingresaron durante esas fechas.
- 8- Actualización Automática de Ingresos declarados en IFE en RSH.** Permitió evitar que los ciudadanos tuvieran que actualizar sus ingresos en dos plataformas (IFE y en RSH); así, al postular y declarar ingresos en la plataforma del IFE, estos datos se utilizaron en el cálculo de la CSE que se realiza con la información del RSH. Este proceso se realizó entre junio y agosto totalizando 1.046.593 RUTs actualizados.

6.2 Calidad de la información

6.2.1 Interacción con el Registro Social de Hogares

Para que el instrumento de focalización sea eficiente, es importante que la información sea actualizada por los hogares cuando éstos tengan cambios, de esta manera el RSH estaría representando correctamente la realidad del hogar. Entre el año 2006 y 2019, existieron 3.788.022 hogares que no actualizaron su composición familiar (60,06%), de los cuales 71,52% fueron creados antes del 2016.

Por otro lado, es importante notar el efecto que tuvo la interacción de los ciudadanos en la calidad de la información que contiene el RSH (ver siguiente figura), en donde se puede ver la cantidad de solicitudes por año de creación. El año 2020 concentra la mayor cantidad de solicitudes para actualizar la información de hogares que se crearon entre el 2006 y 2019 (hogares creados el 2020 se consideran actualizados). De las actualizaciones realizadas durante el año 2020, 481.340 fueron realizadas por hogares que ya estaban en el Registro antes del presente año – que representan el 9% del total de hogares con RSH aplicado antes del 2020-, por lo que corresponde a una importante actualización de información. Por otro lado, los hogares de la columna sin modificaciones, corresponde a hogares que nunca han realizado

⁴⁰ Resolución N°236 de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

alguna solicitud en el registro, por lo que su información podría estar desactualizada⁴¹.

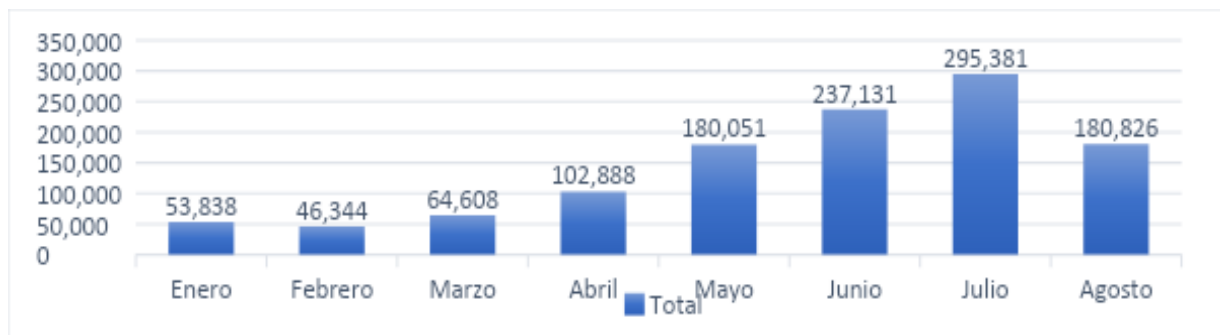
6.2.2 Información sobre ingresos del hogar

Debido a la importancia que tienen los ingresos en el cálculo de la Calificación Socioeconómica, es relevante revisar la calidad de la información de este módulo. De los 6.243.831 hogares registrados en el RSH a septiembre del 2020, solo 930.541 no tiene registros administrativos, es decir solo un 15% del total de hogares. Esto muestra que un porcentaje importante de hogares cuenta con datos administrativos de ingresos, variable fundamental en el cálculo de la CSE. A pesar de lo anterior, se debe manifestar que aún cuando existan datos administrativos, los desfases en la información han sido un desafío pues no permiten contar con la información más actualizada de la familia. Para contener en parte este problema, el RSH tiene trámites de actualización de datos administrativos, de manera que los ciudadanos puedan manifestar la desactualización de su información.

6.2.3 Solicitudes de nuevos ingresos al Registro Social de Hogares

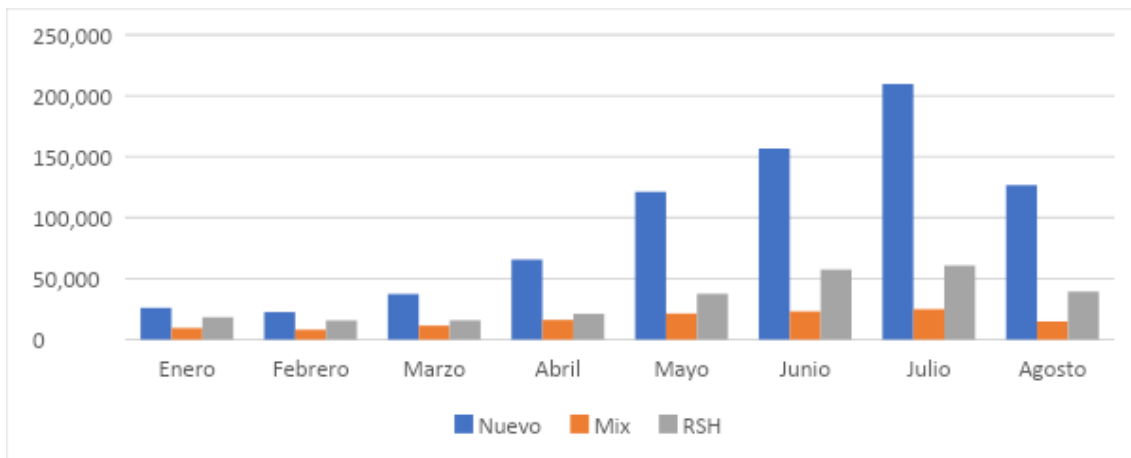
Con respecto a las solicitudes de ingreso al Registro, podemos ver en la siguiente tabla las solicitudes de hogares que antes no estaban en el RSH (nuevo), hogares con integrantes antiguos y nuevos (mix), e integrantes que formaban parte del RSH, pero ahora solicitan formar parte de otro hogar (RSH).

Figura 6.5: Número total de solicitudes de ingreso al RSH en 2020



⁴¹ Puede ser que simplemente el hogar no necesite hacer cambios en su RSH o no tenga necesidad de contar con el instrumento.

Figura 6.6 Número de solicitudes de ingreso al RSH, distribuidos por completamente nuevos (Nuevo), nuevos y antiguos (mix), y solamente antiguos en 2020



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Durante el 2020 se han realizado 765.485 solicitudes de ingreso de nuevos hogares al registro (nuevo), 129.519 solicitudes de hogares con nuevos integrantes que no formaban parte de otro hogar y al menos un integrante antiguo (mix), y 266.063 hogares que pertenecían a otro hogar (RSH). Es importante mencionar que se crearon efectivamente 894.024 hogares durante este año, de los cuales la gran mayoría corresponde a hogares completamente nuevos, que en términos de cobertura corresponde a un alza significativa que permite a más hogares poder acceder a los beneficios.

La siguiente tabla corresponde al número de hogares según su año de creación en el RSH, y año de la última modificación realizada. Esta tabla fue construida con la información RSH de septiembre 2020 y permite identificar en cierta forma en nivel de actualización de la información a partir de la modificación de ésta por medio de la tramitación. Es importante señalar que esto es una aproximación, puesto que el hecho de que un hogar no haya realizado solicitudes posteriores a su creación no implica necesariamente que su información esté desactualizada, pues puede ser que efectivamente no haya cambiado. Sin embargo, es posible señalar, desde el punto de vista cualitativo, que indudablemente la actualización de la información es un desafío.

Tabla 6.1: Hogares RSH según año de creación (filas) y año de modificación (columnas) de la información

Año creación	Sin modificaciones	2016	2017	2018	2019	2020	Acumulado	Total
2006	19.701	1.306	1.629	1.737	1.955	2.304	2.304	28.632
2007	590.935	39.478	47.967	51.015	54.864	65.551	67.855	849.810
2008	317.765	21.853	25.845	27.357	28.861	40.627	108.482	462.308
2009	265.090	17.828	20.750	21.873	22.816	35.308	143.790	383.665
2010	162.385	11.061	12.974	13.594	14.590	21.856	165.646	236.460
2011	154.532	11.691	13.817	14.584	15.411	23.160	188.806	233.195
2012	309.286	17.485	22.763	25.228	27.537	35.167	223.973	437.466
2013	381.231	20.909	27.655	30.965	34.174	41.853	265.826	536.787
2014	277.642	16.741	22.793	26.319	29.021	39.239	305.065	411.755
2015	280.591	17.139	22.556	27.322	30.935	41.685	346.750	420.228
2016		214.101	20.032	18.883	21.380	31.276	378.026	305.672
2017			259.483	24.081	22.766	33.795	411.821	340.125
2018				290.607	27.293	33.695	445.516	351.595
2019					316.285	35.824	481.340	352.109
2020						894.024	1.375.364	894.024
Total	2.759.158	389.592	498.264	573.565	647.888	1.375.364		6.243.831

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia, con datos del Registro Social de Hogares de septiembre 2020, que contiene la información acumulada a fines de agosto de 2020.

CAPÍTULO 7:

ATENCIÓN CIUDADANA INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA

7.1 Introducción

Para la implementación del IFE, la ley le entrega la responsabilidad de conceder el beneficio y resolver las reclamaciones y apelaciones a la Subsecretaría de Servicios Sociales, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y da la responsabilidad del pago al IPS (ChileAtiende).

Desde el punto de vista operativo esto tiene enormes desafíos, pues cada institución cuenta con canales de atención propios, por lo que a partir del 19 de junio se estableció una mesa de trabajo semanal, transversal entre todos los actores involucrados para levantar respuestas e información común entre ambas instituciones, y de esta manera homogeneizar y facilitar la información a los ciudadanos. Los canales de atención de ambas instituciones pueden funcionar de manera remota o presencial. Este capítulo tiene como objetivo analizar el desempeño de cada uno de los canales de atención que el IFE tuvo a disposición para que un ciudadano pudiera resolver dudas.

7.2 Ministerio de Desarrollo Social y Familia

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) cuenta con los canales principales de atención para que la ciudadanía pueda hacer sus consultas sobre el Ingreso Familiar de Emergencia. Por una parte, existe una Mesa de Ayuda digital, destinada exclusivamente a atender consultas sobre el IFE, que se habilitó en mayo de 2020. Existen 10 operadores en jornada full-time destinados exclusivamente al IFE. La solicitud, consulta o reclamo se debe ingresar a través de www.ingresodeemergencia.cl en la opción “¿Tienes un problema?”. Esta plataforma representa el canal oficial de reclamos y apelaciones al IFE.

Por otra parte, existe el Call Center del MDSF, el cual es atendido por un proveedor externo (Entel) y atiende consultas de los distintos programas del Ministerio (IMG, IFE, Ingreso Ético Familiar, Noche Digna, Clase Media Protegida) y del RSH. El Call Center cuenta con una dotación exclusiva para responder consultas de cada uno de los programas. En junio de 2020 se habilitó especialmente para el IFE, con una dotación promedio de 40 operadores que atiende estas consultas (comenzó con 12, sin embargo, han ido en aumento debido a la contingencia). Para contactar al Call Center, que es gratuito, el ciudadano debe marcar al 800 104 777 y luego la opción 2.

La Mesa de Ayuda IFE recibe un promedio semanal de 67.000 consultas, variando entre semanas con alta demanda y semanas más valle.

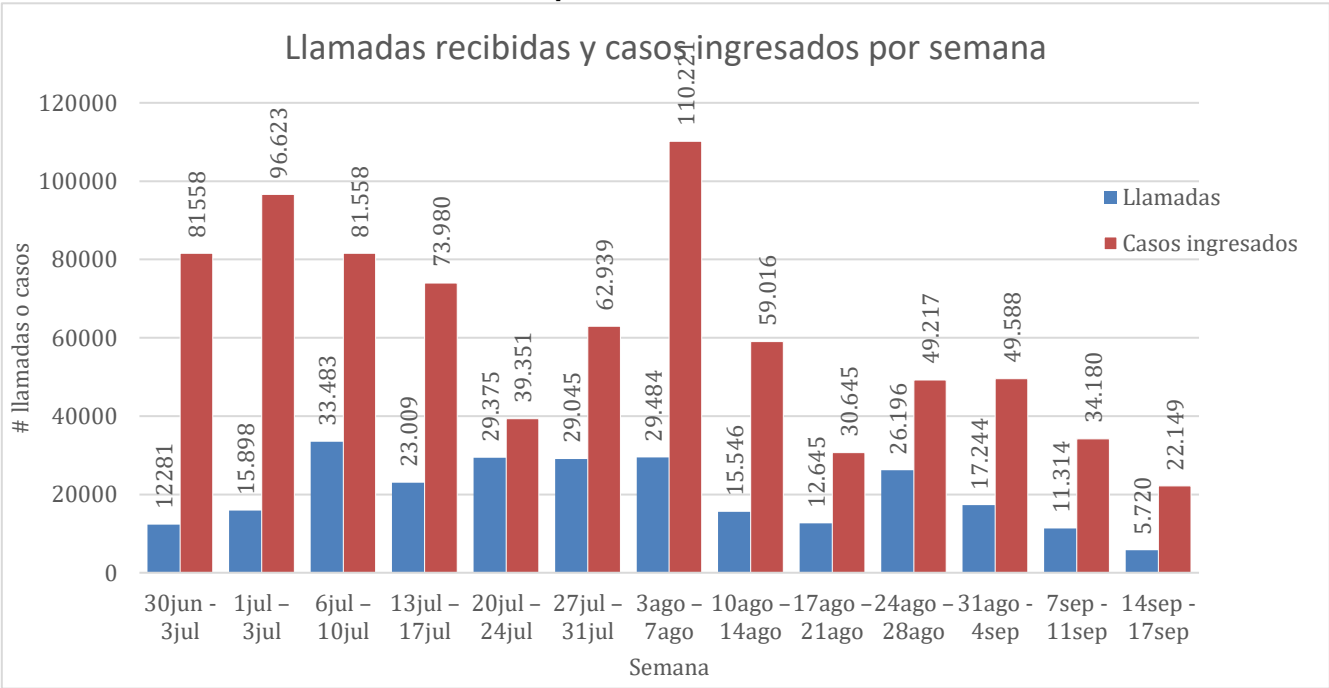
El Call Center que presta servicio exclusivamente a temas IFE, recibe un promedio semanal de 22.000 llamadas.

Tanto la Mesa de Ayuda como el Call Center, tienen su *peak* de ingresos después de las fechas de pago (al final de cada mes) y se extiende hasta las primeras semanas de cada mes. Adicionalmente, hay *peaks* de consultas cuando se realizan anuncios de bonos y/o beneficios a la ciudadanía.

Dentro de las preguntas más recurrentes están las relacionadas al estado de postulación, fechas de pago, problemas en RSH e información general del IFE (requisitos, aportes).

Las consultas más repetidas, en ambos canales de atención, principalmente son: problemas con la actualización del RSH, motivos de rechazo del IFE, apelaciones rechazadas o pendientes, estado de postulación, aportes pendientes, entre otras que se explicarán más adelante.

Figura 7.1: Llamadas recibidas (Call Center) y casos ingresados (Mesa de Ayuda) MDSF por semana



7.2.1. Call Center

Como se señalaba anteriormente, el Call Center del MDSF es externalizado. El horario de atención es de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas. La dotación del servicio ha ido en aumento durante las últimas semanas, llegando a aproximadamente 40 operadores dedicados al IFE, lo que ha permitido atender casi la totalidad de las llamadas que ingresan.

a. Indicadores operacionales

A continuación, se presenta una tabla resumen con los principales indicadores operacionales del Call Center, por semana.

Tabla 7.1: Llamadas recibidas (Call Center) por semana

Semana	Llamadas recibidas por día (promedio)	Llamadas atendidas por día (promedio)	Atención de llamadas (promedio)	Abandono de llamadas (promedio)	Largo de llamada (promedio) [min]	Tiempo de espera (promedio) [seg]
1jun – 5jun	1.398	1.269	91%	9%	5,4	37
8jun – 12jun	2.639	1.132	51%	49%	5,8	152
15jun – 19jun	3.826	1.233	32%	68%	6,2	116
22jun – 26jun	4.761	1.712	37%	63%	5,9	67
29jun – 3jul	3.070	2.294	77%	23%	6,3	41
6jul – 10jul	6.697	2.359	37%	63%	6,7	66
13jul – 17jul	5.752	2.780	52%	48%	6,8	58
20jul – 24jul	5.875	4.042	71%	29%	6,5	46
27jul – 31jul	5.809	4.147	78%	22%	6,0	37
3ago – 7ago	5.897	4.834	83%	17%	6,6	40
10ago – 14ago	3.109	3.030	98%	2%	6,9	7
17ago – 21ago	2.529	2.501	99%	1%	6,2	4
24ago – 28ago	5.239	4.818	94%	6%	5,6	14
31ago – 4sept	3.449	3.369	98%	2%	5,6	5
7sep – 11sep	2.263	2.192	97%	3%	5,5	4
14sep – 17sep	1.430	1.404	98%	2%	5,4	3
21sep	2.413	2.362	98%	2%	5,1	3

De la tabla anterior, y analizando la base de datos de manera consolidada, se deducen los siguientes análisis:

- En promedio, el Call Center recibe 3.986 llamadas por día, con un coeficiente de variación de 49%, lo que muestra que el promedio tiene alta variabilidad a lo largo de las semanas y se explica por semanas *peak* en las cuales se eleva considerablemente el número de llamadas. Las semanas *peak* son cercanas a fechas de pago de los beneficios. Adicionalmente, se generan *peaks* de llamadas cuando se han realizado anuncios públicos de bonos y/o beneficios a la ciudadanía.

- En promedio, un 75% de las llamadas son atendidas, lo que representa un abandono de 15%. Este abandono ha ido decreciendo a lo largo de las semanas, tal como se evidencia en la columna “Abandono de llamadas” de la tabla anterior, debido al aumento de dotación en el Call Center, lo que ha permitido mejorar la atención. El abandono de las llamadas se produce generalmente por impaciencia del usuario, debido al tiempo de espera. El tiempo de espera se considera desde que la grabación le indica “espere en línea para ser atendido por uno de nuestros ejecutivos”, luego de haber marcado la opción 2 y haber ingresado su RUT.
- En promedio, las llamadas duran 6 minutos y 10 segundos y presentan un coeficiente de variación de 9%, es decir, una duración promedio bastante constante en el tiempo.
- El tiempo promedio de espera de los ciudadanos para ser atendidos, desde que marcan la opción 2 en el menú telefónico, es de 41 segundos. Al igual que el abandono de llamadas, este tiempo ha ido disminuyendo a lo largo de las semanas debido al aumento de dotación en el Call Center IFE.

b. Tipos de llamadas más comunes

Cada vez que ingresa una llamada al Call Center, los operadores tipifican la llamada según 3 categorías: consulta, información y postulación y reclamo. La distribución de los tipos de llamadas, en los meses de agosto y septiembre, es la siguiente:

Tipificación de llamada	Distribución
Reclamo	4%
Información y postulación	75%
Consulta	21%

Dentro de las consultas más repetidas en las llamadas al Call Center, tenemos las siguientes:

- Información general sobre el IFE.
- Datos no actualizados en el RSH (Por ejemplo: “El jefe de hogar que aparece en el RSH está incorrecto”, “El número de personas que aparece en el RSH no está actualizado, aún cuando ya solicité el cambio”, “Aparezco en el RSH de otra persona”, “Mis ingresos no están actualizados”).
- Requisitos para acceder al beneficio (“Recibo X ingresos ¿por qué razón no califico?”).

- Razones del monto recibido (“¿Por qué recibí X monto y no Y?”)
- Fechas de pago del beneficio.
- Estado de postulación al beneficio.
- Estado de apelación.
- Razón por la cual el ciudadano no ha recibido el aporte.
- Consulta por pagos rezagados (“Recibí el tercer aporte, sin embargo, aún no recibo el segundo”).
- Razones por las cuales se rechazó y consulta por el proceso de apelación.

c. Satisfacción de los usuarios

Al finalizar cada llamada, el operador del Call Center deriva una encuesta telefónica al usuario para conocer el nivel de satisfacción. La encuesta consta de cuatro preguntas: tres de ellas son evaluadas con nota de 1 a 7, mientras que la cuarta es una pregunta cuya respuesta es SÍ/NO. Adicionalmente, se lleva un registro del porcentaje de las llamadas que contestan efectivamente la encuesta.

- Encuestas contestadas: En la siguiente tabla, se muestra el porcentaje de llamadas que contestan la encuesta de satisfacción:

Tabla 7.2: Encuesta de Satisfacción

Mes	Encuestas Contestadas	Encuestas No Contestadas
Mayo	9,7%	90,3%
Junio	13,1%	86,9%
Julio	29,6%	70,4%
Agosto	35,5%	64,5%

Se puede ver que, a lo largo de los meses, el porcentaje de encuestas contestadas ha ido en aumento, lo que es un buen indicador de satisfacción, adicional a la nota de las preguntas que veremos en el apartado siguiente.

- Nivel de satisfacción de usuarios: en una escala de 1 a 7, los usuarios que responden la encuesta han evaluado la atención de la siguiente manera:

	¿Está conforme con la atención entregada por nuestro ejecutivo?	Satisfacción general	Disposición y amabilidad del ejecutivo
Mayo	5,4	6,5	6,9
Junio	5,5	6,4	6,8
Julio	5,7	6,4	6,8
Agosto	6,2	6,5	6,8

Adicionalmente, a la pregunta “¿Se resolvió su consulta?”, se tienen los siguientes resultados por cada respuesta, a lo largo de los meses:

	¿Se resolvió su consulta?	
	SÍ	NO
Mayo	83%	17%
Junio	81%	19%
Julio	80%	20%
Agosto	82%	18%

7.2.2. Mesa de Ayuda

Corresponde a funcionarios especializados que contestan los diversos requerimientos que ingresan respecto del beneficio. Todas las consultas y reclamos se hacen a través de la sección “Tienes un problema”, donde se solicita RUT, mail de contacto y teléfono del ciudadano que realiza la acción.

a) Categorías de preguntas y tipos de respuesta

Dependiendo del tipo de problema que el ciudadano selecciona, la Mesa de Ayuda abre el caso, ejecuta y cierra el caso dependiendo de cuál sea el requerimiento. Por lo general se identifican tres tipos de respuesta:

- *Automática.* Se contesta el requerimiento al ciudadano de manera automatizada (es decir, es una respuesta tipo), entregando información sobre los pasos a seguir en un correo de respuesta que es manual.
- *Respuesta caso a caso.* Cada funcionario analiza el caso y, dependiendo de su complejidad, se contesta directamente al usuario solicitando mayor información o cerrando su caso.
- *Respuesta masiva vía resolución.* Este tipo de respuesta requiere de la generación de un acto administrativo, pues este tipo de requerimiento

(apelación o solicitud de extensión de plazo para solicitar el IFE) por ley debe ser aprobado o rechazado por la autoridad competente, que en este caso es la Subsecretaría de Servicios Sociales del MDSF.

Tabla 7.3: Tipos de respuesta según tipo de reclamo y distribución de respuestas enviadas a los ciudadanos

Pregunta tipo	Tipo de respuesta	Distribución de respuestas enviadas a los ciudadanos
No tengo Registro Social de Hogares y no sé cómo solicitarlo	Automática	2%
Solicité el Registro Social de Hogares y la plataforma no me deja postular	Caso a caso	11%
El o la jefe(a) de hogar que recibe el beneficio no es el correcto(a)	Caso a caso	3%
El monto del subsidio es menor al esperado	Automática	4%
Revisé el estado de mi beneficio y mi grupo familiar es incorrecto	Automática	8%
Solicitud de extensión para el segundo pago	Vía Resolución y posterior mensaje	2%
Tengo problemas en la plataforma para postular	Caso a caso	8%
El monto del subsidio no está acorde a mi grupo familiar	Automática	2%
Solicitud de Extensión	Vía Resolución y posterior mensaje	4%
Solicitud de extensión para el cuarto pago	Vía Resolución y posterior mensaje	1%
Solicitud de extensión para el tercer pago	Vía Resolución y posterior mensaje	1%
Recibí o me comunicaron el monto del subsidio y no entiendo el cálculo	Automática	2%
Otros	Caso a caso	52%

Por la alta afluencia de reclamos, la Mesa de Ayuda implementó un proyecto de automatización de respuestas que permite enviar respuestas masivas a los ciudadanos que tengan preguntas en común; de esta forma se hace más eficiente el proceso y así se puede poner mayor atención en las preguntas específicas que requieren mayor análisis. Este proyecto consiste en la resolución de casos a través de análisis y cruces de las bases de datos, de tal manera de buscar consultas en común que tenga la ciudadanía. Este análisis se hace las primeras semanas del mes, de manera de enviar la respuesta masiva alrededor del día 15.

Es importante mencionar que esta automatización de respuestas no es lo mismo que las respuestas automáticas. Las respuestas automáticas se generan cuando el ciudadano selecciona alguna de las preguntas tipo anteriormente señaladas, cuya respuesta está categorizada como “Automática”. Esta selección la hace el ciudadano cuando está en la plataforma ingresando la consulta.

b) Indicadores operacionales

A continuación, se muestra una tabla resumen con los principales números de consultas que maneja la Mesa de Ayuda. La tabla contiene información desde que se tiene registro (26 de junio) hasta el viernes 28 de agosto. La Mesa de Ayuda comenzó a operar el 20 de mayo.

Tabla 7.4: Indicadores operativos Mesa de Ayuda

Periodo	Consultas Ingresadas por Semana	Consultas resueltas por semana	Consultas Acumuladas (Total Ticket)	Consultas Resueltas (acumulado) (Tickets Cerrados)	Respuestas pendientes (casos borde*)	Consultas sin abrir (acumulado) (Tickets Abiertos)
20may-5jun**	219.194	102.394	219.194	102.394	408	116.392
6jun-25jun**	414.623	154.558	633.817	256.952	638	376.227
26jun-2jul	26.960	7.890	660.777	264.842	657	395.278
3jul-9jul	81.558	25.691	742.335	290.533	610	451.192
10jul-17jul	73.980	23.919	816.315	314.452	651	501.212
18jul-23jul	39.351	14.656	855.666	329.108	1.342	525.216
24 jul-31jul	62.939	21.041	918.605	350.149	1.442	567.014
1 ago-7ago	110.221	58.055	1.028.826	408.204	962	619.660
8ago-13ago	59.016	22.637	1.087.842	430.841	1.641	655.360
14ago-20ago	30.645	380.314	1.118.487	811.155	596	306.736
21ago-28ago	49.217	21.900	1.167.704	833.055	614	334.035
28ago-04sep	49.588	19.361	1.217.292	852.416	621	364.255
05sep-08sep	34.180	11.472	1.251.472	863.888	628	386.956
09sep-16sep	22.149	26.767	1.273.621	890.655	746	382.220

* Corresponden a casos de alta complejidad que no han podido ser resueltos. Por ejemplo, casos de pago del beneficio que se han asignado a menores de edad. Como aún no existe una respuesta óptima a esta situación los casos quedan en estado pendiente hasta que se resuelva su situación

**En estos períodos no se tiene reportería semanal, como se tiene a partir del 26 de junio.

De la tabla, se deducen los siguientes análisis:

- En el primer mes de funcionamiento de la mesa de ayuda, es decir, entre el 20 de mayo y el 25 de junio, ingresaron más de 630.000 consultas por parte de la ciudadanía y se respondieron en ese período casi 257.000 consultas; se cerraron un 41% de los *tickets* que llegaron en dicho período. En el mes siguiente (entre el 26 de junio y el 31 de julio), las consultas ingresadas cayeron un más de un 55% versus el primer mes. Paralelamente, la tasa de resolución de consultas en dicho período fue de un 33%.
- Desde la semana del 26 de junio, donde comienza el registro semanal de casos en la Mesa de Ayuda, los casos acumulados fueron aumentando en promedio un 8,8% cada semana, hasta llegar a la semana del 13 de agosto, cuando se cerraron más de 380.000 consultas debido al proyecto de automatización de respuestas, lo que se tradujo en una baja de 53,2% de casos abiertos acumulados. Posterior a este hito, los casos acumulados fueron aumentando en promedio un 6% cada semana, hasta la semana del 16 de septiembre.
- Promedio de consultas por semana (desde la semana del 26 de junio): 53.317, con un coeficiente de variación de 48%, lo que evidencia una alta variabilidad. Los *peak* de la variación se dan en las semanas de inicio de mes y se explican porque son semanas cercanas a las fechas de pago de los beneficios. Adicionalmente, se dan *peaks* de consultas cuando se hacen anuncios públicos de bonos y/o beneficios a la ciudadanía.
- Promedio de consultas resueltas por semana (desde el 26 de junio): 23.035 casos. La tasa de resolución de respuestas por semana es de un 44% promedio. Este promedio no considera las semanas que se ejecutó el proyecto de automatización de respuestas que se señala en la sección anterior, el cual consiste en un análisis de *tickets* que tengan preguntas en común, de manera de enviar respuestas masivas a los ciudadanos.
- Promedio de casos pendientes por semana (desde el 26 de junio): 875 casos. Estos casos pendientes se deben a dos razones. Por una parte, son casos de solicitudes de extensión de plazo que ingresan a la Mesa de Ayuda y son resueltos de manera masiva en cada periodo. Por otra parte, son casos para los cuales hay protocolos especiales establecidos, por ejemplo, cobradores fallecidos, menores de edad, entre otros.

- El tiempo promedio de respuesta de resolución de un caso es de 22 días. Este número promedio tiene una importante variación, ya que existen preguntas que se responden automáticamente y casos que han estado por mucho tiempo ya que ha demorado identificarlos y establecer un protocolo efectivo y que cumpla con todos los requisitos legales (algunos entre dos a tres meses).

c) Tipos de casos más comunes

Dentro de los temas más comunes en los casos ingresados por la ciudadanía, encontramos los siguientes:

- Estado de apelación.
- Datos no actualizados en el RSH y demoras en la validación de los datos.
- Motivos de rechazo de algún aporte.
- Estado de su postulación, a pesar de aparecer sin postulación en el sistema.
- Consulta por pagos rezagados (ciudadanos con aporte 3 pagado, pero aporte 2 pendiente).
- Ciudadanos que no pueden apelar porque el sistema indica que no es jefe/a de hogar, sin embargo, sí lo es.
- Plataforma no permite enviar la postulación.
- Solicitud de cambio en la modalidad de pago.

7.3. IPS/ChileAtiende

IPS/ChileAtiende son los encargados del pago del IFE, según lo establecido en la Ley 21.230. Dado su rol en el proceso, también ha tenido que habilitar todos sus canales para recibir dudas, reclamos y sugerencias ciudadanas respecto del beneficio. En general, IPS/ChileAtiende tiene una estructura ordenada de atención dividida en 3 canales principales: (1) Call Center (101), el cual ha sido el canal de atención de mayor concurrencia; (2) Presencial, que corresponde a las 192 sucursales en el país y; (3) Digital, a través de la gestión de sus redes sociales y consultas vía chat.

7.3.1. Call Center

El canal que recibió mayor cantidad de afluencia fue el Call Center, el que fue reforzado con un sistema de respuesta automática (IVR, respuesta de voz interactiva en su sigla de uso frecuente) para informar al ciudadano sobre el estado de la solicitud del IFE. Gracias a esta implementación se han logrado contestar más de 3,6 millones de llamados ingresados que tenían como objetivo conseguir información de resultados y pagos.

Adicionalmente, se han ingresado más de 100 mil llamados a ejecutivos, de los cuales hay una tasa de respuesta de un 60%. Es probable que muchos de estos ciudadanos también ingresen reclamos a través de la Mesa de Ayuda (información que no ha sido cruzada, pues no se registra el RUT de la persona). Esta decisión fue para privilegiar una atención más rápida y descomprimir el canal de atención Call Center que estaba altamente demandado, como muestra la siguiente tabla.

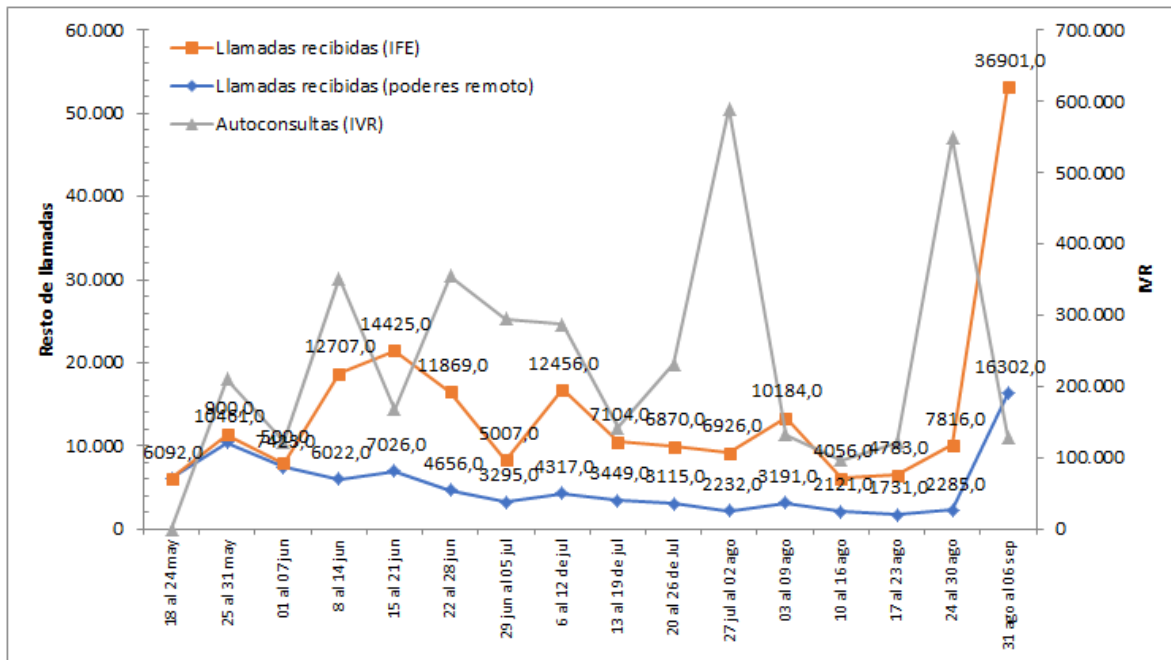
Un tercer punto a considerar, es que ChileAtiende también recibe solicitudes para entregar poderes remotos con el objetivo de que un tercero cobre a nombre de un beneficiario del IFE impedido de cobrarlo. A la fecha, se han recibido alrededor de 67 mil solicitudes de este tipo, enfocadas principalmente en facilitar el acceso del IFE a personas mayores.

Tabla 7.5: Atención Telefónica relativa al IFE por parte de IPS/ChileAtiende

Fecha	IFE		Poderes Remoto (ejecutivos)			IFE (ejecutivos)		
	Autoconsultas (IVR)		Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	% atención	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	% atención
18 al 24 may	-		6.092	302	5%	-	-	-
25 al 31 may	210.676		10.461	590	6%	900	473	53%
01 al 07 jun	122.905		7.423	2.412	32%	500	402	80%
8 al 14 jun	352.014		6.022	1.584	26%	12.707	5.399	42%
15 al 21 jun	167.930		7.026	1.655	24%	14.425	6.073	42%
22 al 28 jun	355.052		4.656	1.855	40%	11.869	6.365	54%
29 jun al 05 jul	295.230		3.295	2.120	64%	5.007	3.689	74%
6 al 12 de jul	286.828		4.317	1.741	40%	12.456	7.028	56%

13 al 19 de jul	142.497	3.449	1.640	48%	7.104	4.444	63%
20 al 26 de Jul	231.676	3.115	2.135	69%	6.870	5.323	77%
27 jul al 02 ago	590.453	2.232	1.648	74%	6.926	5.612	81%
03 al 09 ago	132.990	3.191	1.520	48%	10.184	6.370	63%
10 al 16 ago	97.492	2.121	1.615	76%	4.056	3.327	82%
17 al 23 ago	121.054	1.731	1.313	76%	4.783	3.735	78%
24 al 30 ago	549.139	2.285	1.095	48%	7.816	4.483	57%
31 ago al 06 sep	129.287	16.302	8.727	54%	36.901	23.760	64%
TOTAL	3.655.936	67.416	23.225	54%	105.603	62.723	59%

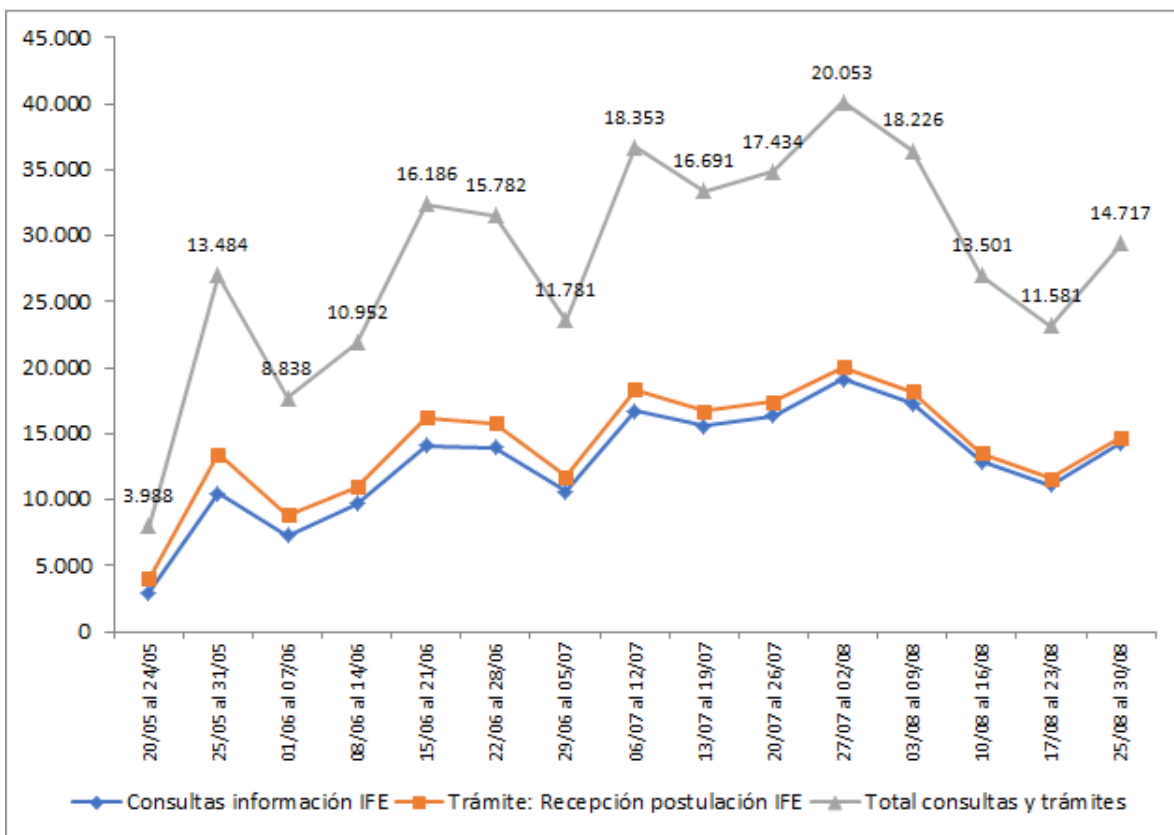
Figura 7.2: Llamadas recibidas al Call Center IPS/ChileAtiende relativas al IFE



7.3.2 Canal Presencial IPS/ChileAtiende

En número de atenciones, luego del Call Center, sigue el canal presencial, que en algunas comunas estuvo con un bajo nivel de operación producto de la pandemia. Es importante considerar que aún existe una cultura muy fuerte de atención presencial con el objetivo de verificar el estado del beneficio. Esto se observa por el tipo de atención que se realiza, las que corresponden principalmente a consultas acerca del beneficio (estado, cómo funciona, condiciones del RSH, etc.) y una proporción menor corresponde a postulaciones del beneficio.

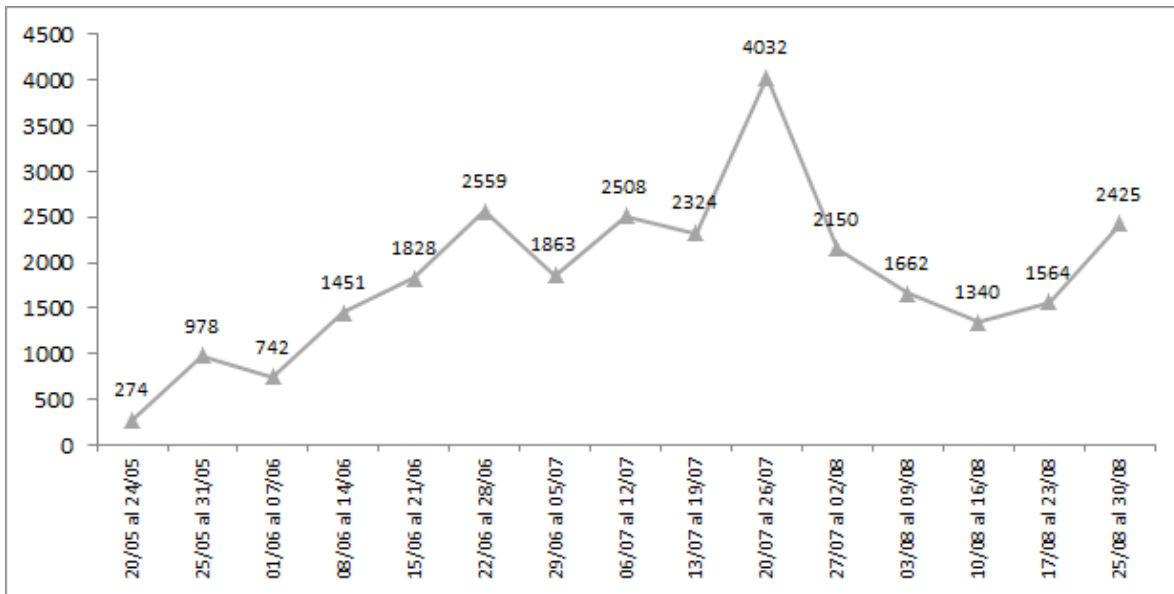
Figura 7.3: Atención canal presencial



7.3.3 Canal digital

Finalmente, el uso del canal digital de IPS/ChileAtiende es más bien complementario al canal digital del MDSF. Principalmente se trata de consultas y reclamos a través de las redes sociales, a las que se les hace seguimiento a través de ejecutivos destinados para este canal. El detalle se muestra en la figura siguiente:

Figura 7.4: Atención canal digital



Las tendencias de todos los canales son bastantes similares, siendo el mes de julio el de mayor cantidad de consultas y solicitudes, dado que a fines de julio se entregó el resultado del segundo aporte y se entregó el tercer aporte a los hogares automáticos.

CAPÍTULO 8:

RELACIÓN DEL INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA CON OTRAS MEDIDAS SOCIALES

En el contexto de la pandemia del Covid-19, el Gobierno ha establecido un conjunto de medidas en respuesta a las múltiples consecuencias que ha provocado la emergencia sanitaria, orientadas a minimizar el impacto negativo en los ingresos de las personas y los hogares a los que pertenecen, en especial aquellos que tienen ingresos informales y que han sido fuertemente golpeados por las consecuencias económicas y sociales provocadas por el virus. En este sentido, es clave analizar cuál ha sido la relación entre los beneficios ofrecidos en emergencia, específicamente qué otros beneficios han recibido los hogares beneficiarios del Ingreso Familiar de Emergencia y aquellos que están dirigidos a población vulnerable.

8.1 Las medidas adoptadas por el Gobierno

Las medidas adoptadas por el Gobierno, especialmente aquellas asociadas a apoyos durante la pandemia, se implementan dentro de los siguientes ámbitos⁴²:

- **Protección de los Empleos e Ingresos laborales:**

Ley de Protección al Empleo: es una medida establecida para proteger la estabilidad de los ingresos para trabajadores con empleos formales, afiliados al Seguro de Cesantía, que no pueden acudir a su trabajo o prestar sus servicios debido a la pandemia provocada por el COVID-19. Las medidas extraordinarias permiten que los trabajadores accedan a prestaciones y complementos de remuneración del Seguro de Cesantía en la cuenta individual y en el Fondo Solidario de Cesantía. El registro de trabajadores de la Ley de Protección al Empleo disponible a julio de 2020, contiene un universo total de 708.066 personas de las cuales el 60,1% (425.525 personas) posee información vigente en el Registro Social de Hogares a julio del año en curso, que equivale a 405.795 hogares.

- **Apoyo a los Ingresos de las Familias:**

Bono Emergencia COVID-19. Establece una transferencia monetaria única a las personas con Subsidio Único Familiar, a los hogares del Sistema de Seguridades y Oportunidades y a los hogares que pertenezcan al 60% más vulnerable según la Calificación Socioeconómica, sin ingresos formales y que no

⁴² Son tres los ámbitos en los que se implementaron las medidas de emergencia: (i) Protección de los empleos e ingresos laborales, (ii) Inyección de liquidez para apoyar a las empresas y (iii) Apoyo a los ingresos de las familias. En el segundo caso, se trata de medidas que benefician a empresas a través de la ampliación de garantías estatales para créditos (FOGAPE), compra ágil y medidas tributarias para aumentar la liquidez. Debido a que no todas las empresas se encuentran inscritas a nombre de personas naturales, en este apartado no se incorporará al análisis este tipo de medidas.

sean beneficiarios de la Asignación Familiar. El registro de personas que recibieron el Bono COVID-19⁴³ contiene un universo de 2.862.372 personas beneficiarias, de las cuales 99,2% posee información vigente en el Registro Social de Hogares a agosto del año en curso. Ello corresponde a 1.539.736 hogares que reciben el Bono de Emergencia COVID.

Ingreso Familiar de Emergencia. Se refiere, tal como se ha explicado a lo largo de este informe, a la transferencia monetaria a hogares que están en el Registro Social de Hogares que no tienen ingresos formales o tienen ingresos formales bajos. Se consideran todos los aportes del IFE realizados a la fecha (consolidados aportes 1, 2, 3 y 4).

*Ingreso Mínimo Garantizado*⁴⁴. Es un aporte económico de hasta \$59.200, para garantizar un salario mínimo líquido de \$300.000 pesos, al cual pueden postular trabajadores y trabajadoras dependientes que estén en el Registro Social de Hogares y que cumplan los requisitos de contrato exigidos por el subsidio. Si bien este beneficio no corresponde a una ayuda generada específicamente para el contexto de emergencia sanitaria y fue discutido en el Congreso previo a la pandemia, comenzó a pagarse en mayo de este año con fecha de término el 31 de diciembre de 2023, por lo tanto se considera como una ayuda complementaria al apoyo entregado en el contexto de la emergencia sanitaria. Si se utiliza la información histórica del Ingreso Mínimo Garantizado (IMG), que abarca los meses de mayo, junio, julio y agosto, el 96,1% de aquellos que recibieron el IMG en alguno de los meses indicados, está en el Registro Social de Hogares a agosto 2020. Esto considera una sola vez a la persona y su hogar sobre el total, es decir, si una persona recibe el IMG en más de un mes, contabilizará una sola vez su hogar.

También se ha contado con el Fondo Solidario a Municipios, Medidas Tributarias enfocadas en los Ingresos de las Familias⁴⁵ y los beneficios Clase Media, dentro de los cuales se encuentran el Bono Clase Media y el Préstamo Solidario. Debido al funcionamiento de entrega y al objetivo de la medida, se hará mención únicamente al Bono Clase Media.

Bono Clase Media. Es un aporte fiscal directo de un máximo de \$500 mil, no reembolsable, para trabajadores y empresarios individuales que hayan tenido una disminución de sus ingresos formales de 30% o más como consecuencia de la emergencia sanitaria. Este beneficio está dirigido a trabajadores dependientes e independientes que durante el año 2019 su ingreso haya sido igual o mayor a \$400 mil y menor o igual a \$2 millones. Es la Tesorería General de la República la encargada de depositar el dinero en un plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de presentación de la solicitud, donde si existen deudas por

⁴³ De acuerdo a la información disponible a abril de 2020.

⁴⁴ Si bien corresponde a una medida previa a la pandemia, es importante destacar que se mantuvo y se compatibilizó con la Ley de Protección al Empleo durante ésta.

⁴⁵ Devolución de retención de impuestos a boletas de honorarios de enero y febrero 2020, además de la devolución anticipada de impuesto a la renta en abril de 2020.

concepto de pensión alimenticia, se descontará hasta un 50% del monto del bono y se destinará al pago de dicha deuda.

Beneficio para Trabajadores Independientes. Es un beneficio otorgado a los trabajadores independientes quienes registren, a través del Servicio de Impuestos Internos, una caída de 30% o más de sus ingresos producto de la pandemia. Además de considerar un subsidio de hasta \$100.000, este beneficio permite a los trabajadores independientes optar a un crédito con tasa real 0, con un año de gracia y un plazo de tres años para pagarlo, el que puede solicitarse entre los meses de junio y noviembre de este año. Al 31 de julio se realizaron 280.986 pagos según información de la Tesorería General de la República, institución a cargo de los pagos del aporte⁴⁶.

8.2 Relación entre el Ingreso Familiar de Emergencia y otras medidas dirigidas a la población más vulnerable.

De acuerdo a la información disponible en el momento de la elaboración de este preinforme, a agosto de 2020, 3.642.552 hogares que son parte del Registro Social de Hogares han recibido al menos uno de los siguientes beneficios: Ingreso Familiar de Emergencia, Bono Covid, Ingreso Mínimo Garantizado y/o la Ley de Protección al Empleo, lo que equivale al 60,5% del total de hogares presentes en el RSH.

Como se señaló anteriormente, el Ingreso Mínimo Garantizado no corresponde a un beneficio diseñado específicamente para la emergencia, pero se incluye en el análisis ya que su implementación comenzó durante la pandemia, significando un apoyo monetario adicional para los hogares. Además, para efectos de no perjudicar a los trabajadores que accedan a la Ley de Protección al Empleo y, que a su vez, sean beneficiarios del IMG, éstos no perderán las prestaciones que otorga dicho subsidio, por el hecho de acogerse a la mencionada ley⁴⁷. En la versión final de este informe se complementará el análisis de esta sección con otros beneficios generados en contexto de pandemia como el Bono Clase Media, que en el momento de la elaboración de este preinforme no se contaba con la información necesaria para su análisis. Por ahora se identifica el número de hogares que fueron beneficiarios por el Ingreso Familiar de Emergencia, Bono Covid, Ingreso Mínimo Garantizado y Ley de Protección al Empleo⁴⁸.

⁴⁶ Información obtenida en línea: [<https://www.tgr.cl/2020/06/25/tgr-ha-concretado-mas-de-280-mil-pagos-a-independientes/noticias/>]. Para más información sobre este beneficio, consultar en línea: [http://www.sii.cl/destacados/medidas_covid19/]

⁴⁷ Incorporado al artículo 25 de la ley N°21.227 por medio de la ley 21.232, que modifica a la primera.

⁴⁸ Es clave entender que estos beneficios tienen propósitos y temporalidades distintas. Si bien tres de ellos buscan apoyar los ingresos de las familias, la Ley de protección al Empleo, como su nombre lo indica, tiene el propósito de proteger la fuente laboral de las personas frente a las consecuencias de la pandemia. Respecto de la temporalidad, el Bono Covid fue entregado en abril por una sola vez a las personas beneficiarias, el IMG se entregó a partir de mayo al igual que el Ingreso Familiar de Emergencia, mientras que la Ley de Protección al Empleo comenzó en abril.

En la tabla que sigue se muestra que del total de hogares beneficiarios, 2.077.070 tienen como jefa de hogar a una mujer, lo que equivale a un 57,0% del total de hogares que se encuentran en el Registro Social de Hogares que recibió alguno de los beneficios señalados (3.642.552 hogares). Proporción levemente mayor al 54,7% de hogares con jefatura femenina que están inscritos en el RSH.

Es importante señalar que no se observan diferencias por sexo en el total de beneficiarios de la Ley de Protección al Empleo, sin embargo, del total de hogares que no reciben el beneficio, el porcentaje de hogares con jefatura femenina es de un 55,1%. Del mismo modo, mientras un 7,4% de los hogares con jefatura masculina se acogieron a la Ley de Protección al Empleo, fueron 6,2% los hogares con jefatura femenina.

Algo similar ocurre con el Ingreso Mínimo Garantizado, es decir es mayor el número de mujeres que no reciben el beneficio respecto al total de no beneficiarios. Por otra parte, cuando se analiza a los beneficiarios del Bono Covid, destaca que el 66% del total de beneficiarios es mujer.

Respecto a la cobertura, el Ingreso Familiar de Emergencia beneficia a 3.011.601 hogares, lo que equivale al 82,7% del total de hogares que recibe alguno de los beneficios otorgados.

Tabla 8.1: Número de hogares que han recibido otros beneficios y se encuentran en el RSH, por sexo de la jefatura de hogar, según medida recibida.

	Ingreso Familiar de Emergencia [1]		Bono Covid		Ingreso Mínimo Garantizado [2]		Ley de Protección al Empleo		Total que recibe alguno de los beneficios otorgados		Total hogares en RSH
	No recibe	Recibe	No recibe	Recibe	No recibe	Recibe	No recibe	Recibe	No recibe	Recibe	
Jefe hogar hombre	1.470.071	1.254.566	2.200.700	523.937	2.536.392	188.245	2.521.923	202.714	1.159.155	1.565.482	2.724.637
Jefa hogar mujer	1.537.307	1.757.035	2.278.543	1.015.799	3.036.111	258.231	3.091.261	203.081	1.217.272	2.077.070	3.294.342
Total de hogares	3.007.378	3.011.601	4.479.243	1.539.736	5.572.503	446.476	5.613.184	405.795	2.376.427	3.642.552	6.018.979

Nota: se considera que un hogar recibe un beneficio si alguno de sus integrantes fue beneficiario del mismo al menos en un período. [1] Se consideran todos los pagos realizados a la fecha del Ingreso Familiar de Emergencia (consolidado aporte 1, 2, 3 y 4). Esto quiere decir que, si un hogar cambia de composición o se modifica el identificador asociado al hogar, se contabiliza como un nuevo hogar. Por lo tanto, un hogar beneficiario de los aportes 1, 2 y 3, podría convertirse en dos hogares distintos para el pago 4. [2] Se utiliza la información histórica del Ingreso Mínimo Garantizado (IMG) que abarca los meses de mayo, junio, julio y agosto, considerando una observación por persona. Es decir, si una persona recibe el IMG en más de un mes, se contabilizará una sola vez su hogar.

Los hogares que han sido receptores de alguno de los beneficios antes señalados, equivalen al 60,5% del total de hogares en el RSH de agosto 2020.

El 73,8%, es decir 2.688.530 hogares pertenecen al tramo del 40% de hogares de mayor vulnerabilidad (ver Tabla N°8.2). Tanto el Ingreso Familiar de Emergencia, Ingreso Mínimo Garantizado y Bono Covid-19, benefician mayoritariamente (más del 60%) a los hogares que se encuentran en el 40% más vulnerable. Sin embargo, en la Ley de Protección al Empleo los 137.958 hogares beneficiarios del 40% más vulnerable equivalen al 34% del total de los beneficiarios; los tramos restantes, a excepción del último tramo, oscilan entre el 14 y el 11,2% de los beneficiarios.

Además, al observar la distribución de los beneficiarios de cada medida de emergencia dentro del 40% más vulnerable de la CSE, el 77,7% de los hogares de este tramo recibe algún beneficio, mientras que el IFE ha llegado al 69,6% de los hogares con RSH del 40%, el Bono Covid al 40,2% y el Ingreso Mínimo Garantizado a un 8,0% y la Ley de Protección al Empleo a un 4,0%.

Tabla 8.2: Distribución de beneficios, por tramo de la Calificación Socioeconómica (CSE) de los hogares que se encuentran en el RSH a agosto 2020.

Tramo CSE del hogar	Ingreso Familiar de Emergencia [1]		Bono Covid [2]		Ingreso Mínimo Garantizado [3]		Ley de Protección al Empleo [4]		Total hogares receptores de al menos una de las prestaciones		Total RSH	
	N° hogares	%	N° hogares	%	N° hogares	%	N° hogares	%	N° hogares	%	N° hogares	%
Tramo 1 (0-40%)	2.409.165	80,0%	1.391.462	90,4%	276.914	62,0%	137.958	34,0%	2.688.530	73,8%	3.459.352	57,5%
Tramo 2 (41-50%)	215.866	7,2%	83.927	5,5%	48.792	10,9%	45.341	11,2%	286.542	7,9%	501.034	8,3%
Tramo 3 (51-60%)	126.664	4,2%	42.570	2,8%	49.251	11,0%	45.443	11,2%	202.971	5,6%	419.589	7,0%
Tramo 4 (61-70%)	90.702	3,0%	10.682	0,7%	36.132	8,1%	50.327	12,4%	156.973	4,3%	401.902	6,7%
Tramo 5 (71-80%)	71.202	2,4%	6.206	0,4%	21.243	4,8%	50.125	12,4%	129.204	3,5%	414.922	6,9%
Tramo 6 (81-90%)	84.103	2,8%	4.524	0,3%	13.889	3,1%	56.654	14,0%	144.852	4,0%	562.121	9,3%
Tramo 7 (91 - 100%)	13.899	0,5%	365	0,0%	255	0,1%	19.947	4,9%	33.480	0,9%	260.059	4,3%
Total	3.011.601	100,0%	1.539.736	100,0%	446.476	100,0%	405.795	100,0%	3.642.552	100,0%	6.018.979	100,0%

Nota: se considera que un hogar recibe un beneficio si alguno de sus integrantes fue beneficiario del mismo.

Un total de 3.642.552 de los hogares que están en el RSH (ver siguiente tabla) han recibido al menos un beneficio de los presentados para enfrentar la pandemia. Del total de hogares, un 33,7% ha recibido un beneficio, en tanto 11.350 hogares han sido adjudicatarios de los 4 beneficios, es decir, Bono Covid-19, Ingreso Mínimo Garantizado, Ingreso Familiar de Emergencia y Ley de Protección del Empleo.

Tabla 8.3: Número de beneficios recibido por los hogares que se encuentran en el RSH a agosto de 2020.

	Nº hogares	Porcentaje
Ningún beneficio	2.376.427	39,5%
Recibe un beneficio	2.030.886	33,7%
Recibe dos beneficios	1.473.626	24,5%
Recibe tres beneficios	126.690	2,1%
Recibe cuatro beneficios	11.350	0,2%
Total Hogares en el RSH	6.018.979	100%

Finalmente, junto a las medidas descritas anteriormente, el Gobierno ha implementado otras medidas que tienen por objeto reducir el impacto de la pandemia no sólo en relación a los ingresos de las familias, sino aquellas asociadas a la cuarentena como son el acceso a establecimientos educacionales para niños, niñas y adolescentes o el acompañamiento para adultos mayores, las cuales también eventualmente podrían beneficiar a un beneficiario IFE. A continuación, se describen brevemente las principales medidas:

Suspensión de pago del Crédito con Aval del Estado (CAE) por Cesantía o Desempleo. Esta medida está dirigida a personas cesantes o desempleadas, las que pueden suspender temporalmente el pago de las cuotas del crédito.

Rebaja de la cuota del CAE. Aquellas personas que han visto reducida su jornada de trabajo temporalmente producto del Covid-19 (y en función de la Ley de Protección al Empleo) pueden solicitar que se reduzca su cuota del Crédito CAE al 10% de la renta percibida. En ese caso, la cuota del 10% de renta, que calculará la Comisión Ingresos, se reducirá en la misma proporción en que haya disminuido el sueldo.

Ampliación del Subsidio de Arriendo para la Clase Media. Es una ayuda económica que busca apoyar a las familias mediante el subsidio de una parte del arriendo de sus viviendas. Las familias podrán obtener un monto diferenciado del subsidio dependiendo de su situación. El subsidio se entregará por 3 meses, y podrá ser hasta de \$250.000 pesos para arriendos de hasta \$600.000 pesos.

Préstamo Estatal de Emergencia. Esta medida tiene por objeto cubrir la caída de ingresos formales que enfrentan trabajadores y trabajadoras de sectores medios. Concretamente, la Tesorería General de la República entrega un préstamo de hasta cuatro giros mensuales que cubra una parte de la caída de los ingresos formales que enfrente el solicitante. Este crédito puede ser solicitado hasta cuatro veces, dentro un período de cinco meses a partir del 8 de agosto de 2020. Puede pedirlo tres meses seguidos o de forma discontinua pero dentro de los 5 meses mencionados.

Entrega de medicamentos GES para beneficiarios de Isapres. Esta medida instruida por el Ministerio de Salud, determina que las Isapres deben ofrecer medidas excepcionales para la entrega de los medicamentos GES a sus

beneficiarios, con el fin de reducir la propagación del virus Covid-19 y la exposición al contagio de este.

Whatsapp Mujer. Es una nueva herramienta que permite que todas las personas que padecen situaciones de violencia por motivos de género puedan pedir ayuda de manera silenciosa, especialmente durante la cuarentena, donde muchas veces las mujeres están en situaciones de riesgo y no pueden llamar para pedir ayuda porque viven con su agresor. El objetivo es brindar información, orientación y contención emocional a quienes estén viviendo situaciones de violencia o sean testigos de ella.

Cuenta Conmigo. Página web⁴⁹ que ofrece información sobre distintas formas que existen para ayudar a las personas mayores que viven cerca y necesitan asistencia ante la emergencia por Covid-19. En el sitio se pueden descargar pautas de cómo organizarse entre vecinos para ayudar con compras de alimentos, remedios o paseos de mascotas de las personas mayores durante la emergencia. Además, para este grupo de personas mayores, SENAMA dispuso el Fono Mayor para entregar, de manera gratuita, contención y apoyo emocional durante la emergencia sanitaria.

Aprendo en Línea⁵⁰. Dirigido a la comunidad escolar que mediante la teleeducación o educación remota ha permitido facilitar la continuidad del proceso educativo en aquellos casos en que se han decretado suspensiones de clases. El Gobierno ha desarrollado esta plataforma online que está disponible para todos los estudiantes, a través del Ministerio de Educación. Desde mayo, esta plataforma también contiene material especial de preparación para la prueba de ingreso a la educación superior, en alianza con los preuniversitarios CPECH, Pedro de Valdivia (PdV) y Puntaje Nacional.

Ley de Crianza Protegida: El Postnatal de Emergencia tiene como objetivo proteger a 850 mil madres, padres y cuidadores de niños en edad preescolar durante la actual emergencia sanitaria que vive el país producto del COVID-19. Para ello, la ley crea una nueva licencia médica preventiva parental COVID-19 -de cargo de la Isapre o de Fonasa según corresponda-, a la que pueden acceder todas las madres y padres cuyo posnatal haya vencido a partir del 18 de marzo, pudiendo extenderse por hasta tres meses, mientras se mantenga el Estado de Excepción constitucional debido a la pandemia. De esta manera, los padres podrán seguir recibiendo el monto equivalente al recibido durante el permiso postnatal parental. Asimismo, esta ley permite a quienes tienen a su cargo el cuidado de niños menores de seis años (nacidos desde 2013), solicitar la suspensión de contrato y acceder a las prestaciones de la Ley de Protección al Empleo y a licencia médica preventiva parental. Las prestaciones que se reciban por haber suspendido los contratos de

⁴⁹ <https://www.gob.cl/cuentaconmigo/>

⁵⁰ <https://www.curriculumnacional.cl/estudiantes/Ingreso>

trabajo por motivos de cuidado “serán completamente compatibles con el Ingreso Familiar de Emergencia y otros beneficios”.

CAPÍTULO 9:

ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA

El análisis de impacto del Ingreso familiar de Emergencia no se abordará en este preinforme, ya que para realizar dicho análisis es necesario contar con datos que no están disponibles a la fecha. Una vez que se hayan realizado todos los pagos del IFE, se podrá contar con toda la información necesaria para realizar este análisis.

El análisis y desarrollo de este capítulo se realizará entonces en el informe final del IFE, cuya fecha se definió por ley para el primer semestre de 2021.

CAPÍTULO 10:

CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES DEL INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA

El proceso de diseño e implementación del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) fue desarrollado en un contexto excepcional de emergencia sanitaria, social y económica en el que se requirió ejecutar medidas que pudieran ser aplicadas de manera oportuna a toda la población del país para mitigar los efectos de la pandemia en los hogares. En consecuencia, el IFE nace como una de las medidas propuestas para apoyar a los hogares y personas más vulnerables que cuentan con fuentes de ingresos principalmente informales y que, por lo tanto, están expuestas a cambios más bruscos en sus ingresos a raíz de la baja en la actividad económica y las medidas de confinamiento.

Es necesario destacar algunos de los elementos que se encontraban vigentes al momento de la emergencia y que facilitaron la implementación de las medidas propuestas:

1. La existencia de un registro único y con una alta cobertura de los hogares y personas más vulnerables del país. El Registro Social de Hogares (RSH) como sistema de información social de los hogares y personas contiene información importante para caracterizar a quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad, con datos provenientes tanto de registros administrativos como de la declaración de los propios hogares en la ficha del Registro.
2. Un sistema de selección de beneficiarios de prestaciones sociales que cuenta con un instrumento de calificación socioeconómica, la Calificación Socioeconómica (CSE) del RSH, que permite focalizar los programas y la oferta social en la población que se encuentra más vulnerable frente a situaciones complejas, y que por lo tanto requieren un mayor apoyo y protección del Estado.
3. La metodología utilizada para construir la CSE es de carácter público y se han realizado esfuerzos por acercar la información a las personas tanto a través de las unidades territoriales encargadas de la ejecución del RSH a nivel local, como de la oferta social que utiliza el instrumento como mecanismo de selección o criterio de elegibilidad.

Sin embargo, pese a estos elementos, se identifican algunos aspectos que dificultan la implementación de políticas de emergencia. En primer lugar, existen grupos de hogares vulnerables (o que cayeron en vulnerabilidad durante la pandemia) que no forman parte del Registro Social de Hogares, a pesar de la alta cobertura de éste. En segundo lugar, los registros administrativos no permiten identificar los ingresos informales percibidos por las personas. En tercer lugar, la Calificación Socioeconómica es un instrumento que refleja la situación estructural de mediano o largo plazo de los hogares, y no logra captar adecuadamente caídas bruscas de

ingresos como las enfrentadas durante la emergencia. En cuarto lugar, la información sobre la composición familiar de los hogares en muchos casos se encuentra desactualizada, como también los datos sobre los ingresos de trabajadores informales, donde se puede tener rezagos que superan los dos años.

Para hacer frente al desafío de identificar las caídas de los ingresos de los hogares en el corto plazo, se creó el Indicador Socioeconómico de Emergencia (ISE). Su construcción incorporó la información más actualizada disponible de los ingresos de los integrantes de un hogar, para incluir así su nivel de vulnerabilidad como reflejo de la pandemia. El instrumento permite mirar la situación de ingresos formales con un rezago de sólo un par de meses, salvo en el caso que las personas tuvieran giros del seguro de cesantía, donde se disminuyó el rezago a la información del último mes. También se cuenta con la información del último mes en el caso del autoreporte, en caso de que éste haya sido declarado de forma reciente.

Para seleccionar a los hogares beneficiarios del Ingreso Familiar de Emergencia se consideró tanto la Calificación Socioeconómica (indicador de mediano plazo) como el Indicador Socioeconómico de Emergencia (Indicador de corto plazo) y también un umbral de ingresos formales de los hogares, considerando que el diseño fuera complementario a la Ley de Protección del Empleo y enfocado en hogares que dependen principalmente de ingresos informales.

Adicionalmente, y para simplificar el proceso de solicitud, se adicionaron hogares que ya cumplían con ciertas condiciones para recibir otros beneficios sociales, permitiéndoles automáticamente ser beneficiarios del IFE, como se mencionó en los capítulos anteriores.

La implementación de todas estas medidas, en conjunto, se realizó de manera rápida para tener respuestas oportunas y apoyar a los hogares y personas que se encontraban expuestas a los efectos de la pandemia. Esto implicó que, en un plazo acotado de tiempo, se debieron resolver algunas limitaciones operativas y administrativas:

- El diseño de una medida de rápida ejecución para que sea recibida de manera oportuna por los hogares;
- La definición de la población que se quiere alcanzar con la medida, en conjunto con la identificación de las necesidades de apoyo que requiere dicha población;
- La cobertura de los registros de información social que posee el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, particularmente respecto de aquellos grupos que se ven más afectados por la pandemia;
- La calidad y periodicidad de los registros administrativos que alimentan el Registro Social de Hogares;

- La calidad y actualización de la información autoreportada por los hogares;
- El desafío de coordinar a los actores responsables de los distintos canales de atención para la tramitación del RSH, canales que se vieron altamente congestionados por varios meses y para los cuales se tomaron una serie de definiciones que permitieron sostener la gran demanda;
- La tramitación de las solicitudes de ingreso y actualización al RSH en tiempos acotados para aumentar la cobertura de aquellos grupos de la población que se encontraban más afectados por los efectos de la pandemia;
- El uso de dos metodologías distintas para medir la vulnerabilidad socioeconómica de los hogares y las personas en momentos distintos del tiempo, pero con la misma fuente de información. Además, de la comunicación de una de éstas, que corresponde al nuevo instrumento de focalización (ISE);
- La implementación de los criterios para seleccionar a los hogares y sus modificaciones en el tiempo para responder a la emergencia;

Considerando lo anterior, los aprendizajes del Ingreso Familiar de Emergencia pueden asociarse tanto a la etapa de diseño como de implementación.

Respecto al diseño, los principales aprendizajes están asociados con la simplicidad que debe tener una medida de emergencia para que pueda ser comprendida fácilmente por la ciudadanía y para que pueda ser ejecutada lo más rápido posible. Y respecto a la implementación, destaca la importancia que tiene la comunicación clara y oportuna hacia los ciudadanos, involucrando a todos los actores disponibles. También en relación a la etapa de diseño, es importante tener en consideración que si bien el RSH es un registro robusto y con amplio uso para la focalización de políticas sociales, su intensidad de uso y actualización por parte de las personas es bajo, lo que dificulta el cálculo de cualquier beneficio que considere tanto la composición como la información socioeconómica de los hogares, como es el caso del IFE.

Adicionalmente, como la actualización de la información en el RSH no es inmediata, generó una dificultad para lograr un proceso de actualización masivo y expedito que a su vez permitiera ir a la par con los plazos de implementación del IFE. Sin embargo, dado el contexto socioeconómico, fue imprescindible avanzar de forma paralela con ambas medidas. Uno de los aprendizajes que se puede desprender de esto es que para futuras aplicaciones de políticas públicas se podría generar un proceso de pre-inscripción que permitiera rectificar información antes de la entrada en vigencia del beneficio.

Otro aspecto relevante en el diseño corresponde a lo relacionado con el instrumento de caracterización socioeconómica utilizado para definir a los beneficiarios del IFE. Existió un *trade-off* entre utilizar un sistema de focalización ya conocido por los

ciudadanos, como la Calificación Socioeconómica (CSE) a través del RSH, que no permite identificar las caídas de ingresos en el corto plazo producto de la pandemia; e incorporar una nueva variable de focalización para mejorar la identificación de beneficiarios, pero con poco conocimiento por parte de los ciudadanos, como fue el Indicador Socioeconómico de Emergencia (ISE).

La implementación del ISE generó confusión en los ciudadanos por las diferencias en la información respecto de la CSE del RSH. Esta última no es capaz de reflejar una caída abrupta en los ingresos en el corto plazo, pues está construida a partir de los datos del ingreso de 12 meses. Por su parte, el ISE midió la situación socioeconómica de corto plazo. Ambos instrumentos utilizaron distintas fuentes de información y algoritmo de cálculo.

Es bueno señalar que si bien el ISE fue un indicador más preciso que la CSE, respecto de la situación socioeconómica de un hogar en el corto plazo, éste generó confusión en los ciudadanos al tratarse de un nuevo indicador, sin conocerlo previamente, lo que a su vez fue la fuente de una cantidad importante de inquietudes y dudas a través de los canales de atención. En este caso, el aprendizaje fundamental es que los requisitos, así como también los instrumentos a utilizar para acceder al beneficio, sean comunicados y entendidos de manera fácil y rápida por los ciudadanos, especialmente considerando los plazos acotados.

Otro aspecto relevante fue la consideración y modificación de los criterios para la selección de los postulantes, con los cambios a la ley, lo que constituyó un desafío por la falta de tiempo para realizar simulaciones o proyecciones respecto de cómo estos distintos requisitos de elegibilidad interactúan entre sí, debido a que se aplica la medida en un contexto en que se requieren soluciones rápidas. Se debe considerar también que la mejor información administrativa disponible para calcular la caída de los ingresos tiene rezago lo que, unido a que las personas no actualizaron sus ingresos, hizo más complejo poder anticipar de manera correcta la entrega del beneficio en todos los casos. Además, existe una gran cantidad de personas con ingresos informales de las que también es muy difícil anticipar su situación de emergencia. Probablemente el mejor aprendizaje respecto a este punto, es la necesidad de fortalecer el uso y actualización permanente del Registro de Información Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, fortaleciendo además su institucionalidad, para disponer de mejor información para la toma de decisiones. Esto, además complementarlo con la posibilidad de crear un plan permanente de actualización del RSH, instrumento que podría recoger muchas variables de alta riqueza para crear aproximaciones a la pregunta sobre la situación de ingresos de un hogar ante un escenario como el actual.

En relación a la etapa de implementación, la multiplicidad de requisitos también generó desafíos en cuanto a la puesta en marcha del mecanismo de prelación de los postulantes y a la adaptación de la información para determinar el cumplimiento de los criterios de elegibilidad establecidos, requiriendo la coordinación con diversas instituciones para obtener la información necesaria para la revisión de los requisitos. Además, el beneficio consideró una escala de aporte monetario en función de los

requisitos establecidos y el número de integrantes del hogar, lo que complejizó su programación en un contexto en que las personas podían cambiar de hogar entre períodos.

Para la implementación de una medida de emergencia dirigida a los hogares, que debe ser de rápida entrega y a la vez efectiva para mitigar los efectos de la emergencia, es clave la coordinación y articulación de todos los actores involucrados en el proceso de asignación y entrega del beneficio. Se requiere reconocer y definir claramente las etapas necesarias para que la población reciba a tiempo los beneficios ofrecidos por el Estado, y establecer las unidades encargadas de desarrollar y ejecutar esas etapas.

Otro punto de aprendizaje en relación a la implementación, tiene que ver con la comunicación del beneficio a los ciudadanos. Específicamente, la comunicación de los resultados de los procesos de solicitud, extensiones de plazo, reclamos y apelaciones. Si bien se realizó un amplio despliegue por parte del Gobierno para comunicar este beneficio a través de medios masivos, y territorialmente a lo largo de todo el país, existe una proporción relevante de personas que se informa de manera más directa a través de los municipios, organizaciones de la sociedad civil dispuestas en el territorio y organismos del Gobierno central, con presencia local (ChileAtiende, Indap, Sercotec, Sence). El desafío en este sentido fue lograr incorporar la mayor cantidad de personas al proceso de difusión del beneficio y sus requisitos, acción que fue realizada intensamente desde el proceso de solicitud del segundo aporte. Involucrar a los equipos parlamentarios también fue clave para lograr mayor cercanía y vinculación con el proceso.

Aun así, la dificultad de esta tarea también fue acentuada por el creciente impacto de la pandemia a lo largo de los meses, que en un principio fue incierto, pero que finalmente llevó a introducir cambios en los criterios de calificación en los sucesivos aportes. La consecuencia directa fue la revisión y ajuste de los montos de los aportes, y la respectiva comunicación al ciudadano que debía entender la existencia de tres versiones de un mismo beneficio. Estos cambios aumentaron la tarea de los actores involucrados, teniendo que evaluar y reevaluar a las personas para aportes futuros y pasados, lo que a nivel de procesos significó desarrollar un alto nivel de coordinación y flexibilidad por parte de los equipos involucrados y los cuerpos intermedios para transmitir correctamente la información. Un aprendizaje en relación a este punto, dice relación con la posibilidad de reforzar los canales remotos de atención (Call Center y digital) precisamente con el objetivo de resolver oportunamente las dudas que puedan surgir a partir de un beneficio tan masivo como este.

En términos de implementación, también se requirió de una coordinación especialmente importante con el Instituto de Previsión Social del Ministerio del Trabajo y de Previsión Social y Banco Estado, que fueron las instituciones responsables de los pagos de los aportes monetarios que constituyen esta medida de emergencia, y la comunicación con los actores locales para difundir la medida y sus condiciones.

Este sistema de pagos por parte del Estado fue implementado con celeridad, a pesar de estar altamente exigido. Sin embargo, aún existe el desafío de llegar rápidamente a aquellas personas no bancarizadas o que tienen dificultades para recibir los pagos de manera electrónica, temática que cobra especial relevancia en contexto de pandemia a raíz de las medidas de confinamiento. Esto, sin duda, muestra la importancia de avanzar hacia un tipo de medio de pago de beneficios sociales más universal e inclusivo, no necesariamente excluyente con la Cuenta Rut. La característica fundamental de un instrumento de este tipo, es que debe permitir gestionar el pago incluyendo algunas condiciones, como la de inembargabilidad que tienden a poseer estos beneficios.

Otro aspecto a destacar tiene que ver con que la magnitud de una política pública de este tipo hizo necesaria la implementación de una Mesa de Casos Complejos, que funcionó semanalmente para ir resolviendo una gran cantidad de casos de borde que se fueron presentando. Dicha mesa estuvo conformada por todos los actores involucrados para la evaluación de casos particulares, lo que incluyó situaciones de fallecimiento del jefe de hogar, cobradores inubicables, casos de violencia intrafamiliar, entre otros. Por lo mismo, cualquier política que contemple un alcance similar a ésta, debe incluir un componente presupuestario asociado a la gestión de esta coordinación y, sin duda alguna, el fortalecimiento de canales de atención que son muy demandados por la ciudadanía. Un servicio enfocado en la orientación a los ciudadanos antes de recibir el beneficio; y otro para la atención de consultas y reclamos una vez recibido el beneficio. Esto podría ayudar a responder de manera más oportuna y adecuada, apoyando con un mejor servicio a los ciudadanos.

A modo de resumen, dentro de los principales aprendizajes tanto a nivel de diseño como de implementación del IFE están: definir y simplificar los requisitos de los beneficios en el diseño de las medidas, para mejorar las posibilidades de identificar a todos los afectados; la importancia de fomentar la actualización permanente de la información reportada por los hogares en el RSH y disminuir el rezago de los datos provenientes de registros administrativos; avanzar en el enriquecimiento de variables y datos administrativos que permitan tener una mirada más profunda de la realidad de los hogares con ingresos informales; la importancia de contar con un plan de difusión masivo que contemple cuerpos intermedios y a cada uno de los actores que mantiene contacto estrecho con poblaciones vulnerables; fortalecer los canales de atención remotos para preguntas masivas, orientación y consultas, además de resolución de reclamos y dudas relacionadas con el proceso de solicitud o entrega del beneficio; fomentar la creación de mecanismos de pago más inclusivos, que además puedan adaptarse a contingencias como las medidas de confinamiento.

La situación de emergencia generada por la pandemia del virus Covid-19 ha permitido evaluar la capacidad de respuesta de las políticas de protección social y, en particular, de los instrumentos de caracterización socioeconómica.

Ante situaciones de emergencia, es necesario implementar medidas de manera rápida y oportuna para mitigar los efectos sobre las condiciones de vida y el bienestar de los hogares y personas. En este sentido, es fundamental contar con instrumentos en permanente actualización y alta cobertura, implementar medidas que garanticen a toda la población vulnerable identificada los bienes y servicios que requieren para satisfacer sus necesidades básicas, considerando tanto a las personas que se encontraban en situación de vulnerabilidad con anterioridad a la emergencia como de aquellos hogares y personas que, producto de la emergencia, pueden cambiar drásticamente su situación.

CAPÍTULO 11:

LINEAMIENTOS DE APOYO SOCIAL POSTERIOR AL IFE

Durante la sesión del 9 de septiembre, de manera individualizada los comisionados de la Mesa IFE sugirieron los siguientes lineamientos para diseñar y ejecutar un eventual nuevo apoyo en el marco de la reactivación económica que se busca alcanzar al atenuarse el riesgo sanitario. Lo anterior de tal modo de continuar acompañando al grupo de hogares beneficiados por el IFE, una vez que se realice el último pago de este beneficio.

11.1 Propuestas en relación al IFE

Algunos participantes de la mesa sugieren continuar con transferencias monetarias para los beneficiarios del IFE luego del último pago, manteniendo la cobertura lo más amplia posible. También se plantea que para tomar esta decisión es fundamental analizar la situación sanitaria del país en ese momento, especialmente la capacidad de las familias de generar ingresos. En el diseño de futuros pagos es importante tener presente tres consideraciones: (1) que un eventual retiro de las prestaciones debe ser gradual y no abrupto, (2) que el monto por persona no sea menor a la línea de extrema pobreza, para garantizar al menos la satisfacción de necesidades básicas, y (3) las familias con niños y jóvenes son las que primordialmente necesitan mantener los apoyos, por la mayor incidencia de la pobreza en esos hogares y para evitar consecuencias negativas como el abandono escolar y el trabajo infantil.

Se plantea en la mesa que la CEPAL ha sugerido a los países de América Latina considerar la extensión a 9 ó 12 meses del Ingreso Básico de Emergencia, inicialmente propuesto a los países de la región como instrumento de protección social por un período de seis meses. Se plantea que el costo de instalar el IFE fue alto, por lo que no valdría la pena modificarlo y volver a pagar estos costos. Así, ciertos comisionados sugieren que al terminar el IFE se requiere un esquema de transferencia monetaria similar, que apoye a los que todavía seguirán siendo golpeados por la pandemia. Ellos sugieren evaluar abordar el IFE con una focalización territorial, considerando que la población ya no está confinada.

11.2 Otras propuestas de transferencias monetarias

Más allá de la actual emergencia, algunos participantes de la mesa sugieren esquemas de transferencias monetarias con un diseño más simple y estándar, en la línea de beneficios como un Ingreso Básico Universal, para satisfacer necesidades básicas del conjunto de la población frente a los problemas estructurales de pobreza, vulnerabilidad, precariedad e informalidad. Se señala que dada la creciente incidencia de la pobreza sobre la infancia, una transferencia universal por niño podría ser un paso apropiado hacia dicho objetivo. Una de las

alternativas que se propone evaluar es repartir un monto fijo al total de personas con RSH bajo un cierto nivel de vulnerabilidad.

Se requiere integralidad en las transferencias monetarias. Por ello, se considera importante abordar las consecuencias negativas que puedan traer las estrategias que los hogares están desplegando para hacer frente a la reducción de ingresos (adquisición de deuda, deudas impagas, reducción de activos, entre otras). En esta línea, durante el mes de septiembre se dieron a conocer los resultados de la Encuesta Social Covid-19, elaborada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en conjunto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).⁵¹

Se sugiere también revisar el sistema de transferencias monetarias que existe actualmente. Es una oportunidad para ordenarlo hacia el futuro, y pensar en un esquema integrado de beneficios como el Subsidio al Empleo Joven, Bono al Trabajo de la Mujer, Ingreso Mínimo Garantizado, Subsidio Único Familiar, Asignación Familiar, entre otros, incorporando dos actores nuevos: Servicio de Impuestos Internos y Tesorería General de la República.

11.3 Propuestas en temas laborales

Se sugiere evaluar un subsidio al empleo que considere dos componentes: (1) cómo recuperar lo que se perdió (activar para recuperar de forma rápida) y (2) cómo reorientar aquellos sectores que van a funcionar “a media máquina”, además de sectores que se han automatizado y que tienen un cambio estructural (reorientar, recapacitar a los sectores que no van a generar tanto empleo futuro como se pensaba).

Una vez levantadas las barreras de confinamiento, se puede abordar con más fuerza los subsidios al empleo y empleos de emergencia. Por un lado, el Plan de Recuperación Económica debe incorporar trabajos más inclusivos (que no excluya a las mujeres, forzar una recuperación inclusiva). Por otro lado, los empleos de emergencia son una oportunidad para potenciar las tres dimensiones del desarrollo: la económica y la social, que está en su base, y también la ambiental.

Se propone también rediseñar programas de emprendimiento de FOSIS para que puedan aportar capital de trabajo y acelerar la reconversión de trabajadores hacia áreas de la economía donde hay más trabajo (menos golpeados por la pandemia). Considerando que los colegios siguen cerrados y a los niños, niñas y adolescentes los deben cuidar sus padres, se propone articular virtuosamente las transferencias con medidas de inclusión laboral para la reactivación, por ejemplo, complementando programas de capacitación laboral.

⁵¹ Resultados de la encuesta disponibles en <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/noticias/not1.php>

11.4 Propuestas en temas de coordinación

Se sugiere aumentar y fortalecer la coordinación intersectorial en el Estado y de éste con la sociedad civil. Apoyar desde el Estado a la sociedad civil y a los municipios en la identificación de beneficiarios y articulación de la oferta. Para trabajar más sistemáticamente entre los ministerios se propone generar un Comité de Subsecretarios Sociales que permita una mayor coordinación del diseño y ejecución de la oferta social para enfrentar la actual crisis socioeconómica.