

EVALUACIÓN DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES (EPG)

RESUMEN EJECUTIVO

PROGRAMA AYUDAS TÉCNICAS

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD (SENADIS)

PANELISTAS:

Carola Mercedes Mansilla Bravo (Coordinadora)

Pablo Andrés Villalobos Dintrans

Daniela Constanza Sugg Herrera

Diciembre 2022 - Junio 2023



EVALUACIÓN DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES: RESUMEN EJECUTIVO Programa Ayudas Técnicas

La evaluación presentada en este informe fue elaborada por un Panel de Evaluación integrado por profesionales externos/as e independientes seleccionados/as. Los juicios evaluativos y recomendaciones aquí contenidas pertenecen a los y las autores/as y no necesariamente son compartidas por la Dirección de Presupuestos ni el Ministerio de Hacienda.

Este documento se encuentra disponible en la página web de la Dirección de Presupuestos: <https://www.dipres.gob.cl/>

Fecha de publicación: Agosto 2023

NOMBRE PROGRAMA: Programa Ayudas Técnicas
AÑO DE INICIO: 1994
MINISTERIO RESPONSABLE: Ministerio de Desarrollo Social y Familia
SERVICIO RESPONSABLE: Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS)

RESUMEN EJECUTIVO

PERÍODO DE EVALUACIÓN: 2019-2022

PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2023: \$6.366,9 millones¹

1. Descripción General del Programa Ayudas Técnicas

El Programa Ayudas Técnicas tiene su origen en el Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS) y la Ley N°19.284 del año 1994². Actualmente, se ubica en el Servicio Nacional de la Discapacidad -SENADIS- (continuador legal de FONADIS) y se rige por la Ley N°20.422 (de 2010) que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. Este cuerpo legal le otorga a SENADIS la función de financiar, total o parcialmente, ayudas técnicas y servicios de apoyo requeridos por una persona con discapacidad para mejorar su funcionalidad y autonomía personal, considerando dentro de los criterios de priorización el grado de la discapacidad y el nivel socioeconómico del postulante (artículo 62). Así, el Programa consiste principalmente en el financiamiento de ayudas técnicas para personas con discapacidad.

Las ayudas técnicas son los elementos o implementos requeridos por una persona con discapacidad para prevenir la progresión de ésta, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente³.

El Programa está radicado en el Departamento de Ayudas Técnicas y Tecnologías de Apoyo (DATTA) de SENADIS y opera en coordinación con otros Departamentos de SENADIS a nivel central y con sus Direcciones Regionales. Su ámbito de acción es nacional, con beneficiarias y beneficiarios en todas las regiones del país.

El **FIN** del Programa es el de ***contribuir a mejorar la inclusión social de las personas con discapacidad.***

Su **PROPÓSITO** es: ***personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad socioeconómica⁴, reciben ayudas técnicas que les permiten mejorar o recuperar su funcionalidad⁵ o mantener una vida independiente.***

¹Corresponde a la Partida 21 Capítulo 07 Programa 01, en el Subtítulo 24 Ítem 01 Asignación 581, "Aplicación Ley N°20.422". Dado que una parte de los recursos del Programa provienen del Sistema Chile Seguridades y Oportunidades, en su glosa presupuestaria del año 2023 señala: "Para la realización del componente Ayudas Técnicas Chile Solidario se consideran recursos para gastos en bienes y servicios por hasta \$36.390 miles, incluido un gasto en personal por hasta \$38.270 miles, con un cupo máximo de 3 personas. Con cargo a esta asignación se podrá financiar nuevas ayudas técnicas, como nuevas tecnologías para la inclusión social, educativa y laboral de personas con discapacidad. Estas ayudas técnicas deberían haber sido preferentemente el resultado del desarrollo de nuevas tecnologías generadas en el país con recursos privados y públicos.

² Ley que "Establece Normas para la Plena Integración Social de Personas con Discapacidad" (Ministerio de Planificación y Cooperación).

³ Por otro lado, los servicios de apoyo o asistencia corresponden a toda prestación de acciones de asistencia, intermediación o cuidado, requerida por una persona con discapacidad para realizar las actividades de la vida diaria o participar en el entorno social, económico, laboral, educacional, cultural o político, superar barreras de movilidad o comunicación, todo ello, en condiciones de mayor autonomía funcional (Fuente: Catálogo de Servicios de Apoyo Financiados por SENADIS año 2020, SENADIS).

⁴ La población vulnerable socioeconómicamente es aquella que sea definida de acuerdo a los datos del Registro Social de Hogares (RSH).

⁵ La Capacidad Funcional son los atributos relacionados con la salud que permiten a las personas ser y hacer lo que tienen razones para valorar. Ésta se compone de la capacidad intrínseca de la persona (combinación de todas las capacidades físicas y mentales con las que cuenta), las características medioambientales pertinentes (todos los factores del mundo exterior que forman el contexto de vida de una persona, como el hogar, la comunidad y la sociedad en general. En estos entornos se encuentran una serie de

El Programa considera un **COMPONENTE: Ayudas Técnicas entregadas⁶ de manera pertinente⁷ y oportuna⁸, a personas con discapacidad (pcd) que cumplen con los requisitos para postular al Programa.**

La estrategia se basa en la oferta de ayudas técnicas (por medio de un catálogo de éstas), que se ofrecen a los potenciales beneficiarios, los cuales postulan de acuerdo con sus necesidades individuales. El Programa selecciona a sus beneficiarios, sujeto a su presupuesto y línea del Programa (Regular o SSyOO), posteriormente realizando la compra y entrega de ayudas técnicas, ya sea por medio de la gestión directa de compra por parte del SENADIS, o por medio de convenios de transferencia con terceros⁹.

La asignación y financiamiento de ayudas técnicas se hace por medio de "ventanas de postulación", que son informadas por los medios de comunicación con los que cuenta SENADIS¹⁰, donde las instituciones intermediarias¹¹, es decir, municipios, gobernaciones, intendencias, servicios de salud, u organizaciones de y para personas con discapacidad, apoyan el proceso de presentación de antecedentes a toda persona que lo requiera¹². También pueden postular personas con discapacidad de manera independiente.

Los postulantes son agrupados en dos categorías, según la línea de financiamiento correspondiente:

- Postulantes que pertenecen al Subsistema de Protección Social Seguridades y Oportunidades (SSyOO)¹³, cuyas ayudas técnicas se financian mediante un Convenio de Transferencia de Recursos desde el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (Subsistema Seguridades y Oportunidades) hacia SENADIS¹⁴.
- Postulantes de la modalidad regular, que no pertenecen al Subsistema de Seguridades y Oportunidades, cuyas ayudas técnicas se financian con los recursos que se provee a SENADIS en la Ley de Presupuestos.

factores que incluyen el entorno construido, las personas y sus relaciones, las actitudes y los valores, las políticas, los sistemas y los servicios de salud y sociales) y las interacciones entre el individuo y estas características (Fuente: Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud. Organización Mundial de la Salud. (2015).

⁶ Si bien la Ley N°20.422 se refiere al financiamiento parcial o total de ayudas técnicas, el Programa, en la práctica se hace cargo de la entrega de ayudas técnicas a personas con discapacidad.

⁷ Por pertinencia se entiende que la ayuda técnica corresponde a aquella que sea específica a lo solicitado por la persona con discapacidad al momento de postular al Programa.

⁸ Oportunidad corresponde al hecho que la ayuda técnica sea recibida por la persona con discapacidad en los plazos requeridos por su diagnóstico, esto es, plazos que permitan que la ayuda técnica efectivamente pueda ser utilizada y permita mantener o mejorar su funcionalidad.

⁹ Desde el año 2020 SENADIS viene realizando convenios de transferencias con terceros, de modo de disponer de un mayor plazo para la adquisición de las ayudas técnicas

¹⁰ Principalmente su página web (<https://www.senadis.gob.cl/>), Facebook (senadisgobchile), Twitter (senadis_gob) y You Tube (/user/SenadisChile).

¹¹ Las instituciones intermediarias son organismos públicos o privados, acreditados con SENADIS, que deciden voluntariamente adquirir la responsabilidad de apoyar las gestiones en las diferentes etapas del proceso de financiamiento de ayudas técnicas para facilitar la información y acceso a las personas con discapacidad que lo soliciten (Fuente: Orientaciones técnicas. Convocatoria año 2022: Proceso de financiamiento de ayudas técnicas. SENADIS (2022)).

¹² Informe de Seguimiento BIPS 2021 del Programa. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021).

¹³ Chile Seguridades y Oportunidades es un subsistema que forma parte del Sistema de Protección Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Su objetivo es promover que las familias y personas accedan a mejores condiciones de vida, a través de la superación de condiciones de pobreza extrema y vulnerabilidades sociales que les afecten, así como garantizar el ejercicio de sus derechos a lo largo de todo el ciclo vital. Se rige por la Ley N°20.595 (2012), que Crea el Ingreso Ético Familiar que Establece Bonos y Transferencias Condicionadas para las Familias de Pobreza Extrema y Crea Subsidio al Empleo de la Mujer, brindando apoyo integral y continuo a las personas y hogares más vulnerables, a través de acciones coordinadas de acompañamiento, acceso a servicios y el otorgamiento de prestaciones sociales (bonos y transferencias monetarias). (Fuente: <http://www.chileseguridadesyopportunidades.gob.cl/que-es>).

¹⁴ En el período 2019-2022 la glosa presupuestaria atinente al Programa señalaba que "en la aplicación de estos recursos se considerará un acceso preferente a los beneficiarios de la Ley N°20.595 (que Crea el Ingreso Ético Familiar que Establece Bonos y Transferencias Condicionadas para las Familias de Pobreza Extrema y Crea Subsidio al Empleo de la Mujer (2012)) y Chile Solidario. Para el año 2023 se elimina este párrafo, ya que los recursos transferidos por SSyOO al Programa Ayudas Técnicas están destinados exclusivamente a personas asociadas a esta población.

Las ayudas técnicas ofrecidas se encuentran disponibles en un Catálogo de Ayudas Técnicas, el que contiene una descripción de las ayudas técnicas a financiar.

En los últimos procesos de postulación, correspondientes a los años 2020 y 2022, los requisitos para postular fueron¹⁵:

- Tener 4 años de edad y más.
- Estar inscrita/o en el Registro Nacional de la Discapacidad (obligatorio a contar de los 6 años de edad).
- Pertenecer al 70% más vulnerable de la población, según el Registro Social de Hogares (RSH). Para los beneficiarios del Subsistema de Protección Social Seguridades y Oportunidades el requisito es solamente contar con el Registro Social de Hogares.
- Además, para el proceso del año 2022, si la persona con discapacidad postuló en la convocatoria del año 2020, no debía tener aprobada y con confirmación de dirección de entrega una o más ayudas técnicas asociadas a los procesos de financiamiento de los años 2020 o 2021¹⁶.
- Para la modalidad Subsistema Seguridades y Oportunidades, los postulantes deben pertenecer al Subsistema de Protección Social Chile Seguridades y Oportunidades (Incluye a los Programas “Familias”, “Vínculos”, “Abriendo Caminos” y “Calle”).

Durante los años 2019 y 2021 no hubo convocatoria a nuevos/as postulantes, por lo cual se consideró a las personas postulantes no beneficiarias del año anterior, a modo de “lista de espera”¹⁷. Para el año 2023 tampoco hubo convocatoria, quedando los postulantes no beneficiarios del año 2022 como postulantes del año 2023.

La entrega de ayudas técnicas a los beneficiarios del Programa considera 6 etapas o procesos¹⁸: 1. Postulación; 2. Admisibilidad de la postulación; 3. Evaluación administrativa; 4. Adquisición de las ayudas técnicas; 5. Entrega de las ayudas técnicas; 6. Encuesta de Calidad de Vida.

En estos procesos participa, además del Departamento de Ayudas Técnicas y Tecnologías de Apoyo (DATTA), otras áreas de SENADIS, tales como: la Sección Tecnologías de la Información (del Departamento de Planificación Estratégica), el Departamento de Administración y Finanzas, el Departamento de Evaluación y Estudios, el Departamento de Control de Gestión, Comunicaciones, Fiscalía, la Subdirección Nacional y la Dirección Nacional, junto con todas las Direcciones Regionales de SENADIS.

El Programa cuenta con perspectiva de género, particularmente en cuanto a los criterios de selección de los postulantes. Al respecto, la fórmula de cálculo de puntaje de postulación les otorga un puntaje mayor a las mujeres respecto de los hombres (100 puntos versus 75 puntos del 10% de ponderación para la variable género)¹⁹.

¹⁵ Fuente: Orientaciones Técnicas. Convocatoria Año 2022: Proceso de Financiamiento de Ayudas Técnicas. SENADIS.

¹⁶ Esto, porque la/el postulante ya estaría en proceso de recibir la ayuda técnica a la que postuló en 2020.

¹⁷ Para el año 2019 no hubo convocatoria debido a un aumento de postulaciones en la convocatoria 2018, de un 105% respecto al año 2017, por lo que se dispuso que los recursos de ese año para financiar ayudas técnicas fueran dedicados exclusivamente para resolver las postulaciones declaradas sin financiamiento en la convocatoria 2018. En el 2021 se decidió que los recursos se destinaran a casos que no fueron adjudicados en la convocatoria de 2020, no abriéndose una nueva ventana de postulación. Esta decisión fue tomada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y SENADIS, tras la evaluación de una solicitud realizada por organizaciones de personas con discapacidad, representadas por el Colectivo Nacional de Discapacidad - CONADIS, teniendo en consideración el contexto nacional por la pandemia COVID-19 y la demanda insatisfecha del año 2020.

¹⁸ La explicación detallada de cada etapa se presenta en el Anexo N°3 del Informe Final de esta evaluación.

¹⁹ Fuente: Orientaciones Técnicas. Convocatoria Año 2022: Proceso de Financiamiento de Ayudas Técnicas. SENADIS.

En lo relativo a la **población potencial** del Programa, debido a que no hay información respecto del número de personas con discapacidad en el país que requiere de ayudas técnicas, se considera que todas las personas con discapacidad corresponden a esta población²⁰.

La **población objetivo** del Programa corresponde a las personas con discapacidad que se encuentran inscritas en el Registro Nacional de la Discapacidad (es decir, cuentan con certificación de discapacidad), y que pertenecen al 70% de la población con mayor vulnerabilidad socioeconómica (según el Registro Social de Hogares).

Cuadro 1: Población Potencial y Objetivo y Beneficiarios Programa Ayudas Técnicas 2019-2022

Año	Población Potencial (a)	Población Objetivo (b)	Beneficiarios Efectivos (*)			% Beneficiarios respecto a Población Potencial (c)/(a)	% Beneficiarios respecto a Población Objetivo (c)/(b)
			Compra Directa	Convenios de Transferencia	Total (c)		
2019	2.836.818	335.140	n.d.	2.621	NA	NA	NA
2020	2.836.818	352.837	506	2.822	3.328	0,12	0,94
2021	2.836.818	377.562	2.071	1.314	3.385	0,12	0,90
2022	2.836.818	407.160	2.645	2.790	5.435	0,19	1,33
%Var. 2020-2022	0,0	15,4	422,7	-1,1	63,3		

Fuente: Elaboración propia en base a registros DAF, bases de datos de convenios entregados por el Programa y II Estudio Nacional de la Discapacidad 2015.

(*): Los beneficiarios efectivos corresponden a los beneficiarios que efectivamente recibieron ayudas técnicas.
n.d.: dato no disponible. N.A.: no aplica.

En cuanto a las fuentes de financiamiento, el presupuesto asignado en la Ley de Presupuestos al Programa Ayudas Técnicas proviene de tres fuentes:

1. SENADIS- Aporte Fiscal. Corresponde al aporte que efectúa SENADIS a la asignación específica del Programa. En promedio para el período 2019 a 2023 el aporte anual directo de SENADIS al Programa es de \$4.103 millones.
2. Programa Ingreso Ético Familiar y Sistema Chile Solidario dependiente de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Corresponde a la asignación específica al Programa desde el Subsistema de Seguridades y Oportunidades (Partida 21; Capítulo 01; Programa 05), transferido a SENADIS para ayudas técnicas y se identifica en el Subtítulo 24 Ítem 02 Asignación 010 "Programa de Ayudas Técnicas-SENADIS" del Programa Presupuestario 05, correspondiente a Ingreso Ético Familiar y Sistema Chile Solidario de la Subsecretaría de Servicios Sociales del MDSyF. En promedio para el período evaluado 2019-2023 el aporte anual es de \$2.159 millones.
3. Fondos gestionados por los Gobiernos Regionales. A excepción del año 2021, para el resto del período 2019-2022, existen recursos asignados para ejecución de los Gobiernos Regionales, para programas que el SENADIS considera asociados al Programa de Ayudas Técnicas, en Partida 05 Capítulo 65-64-68-74-66-67 Programa 02, y son ejecutados en subtítulo 33 ítem 03/02 Asignación 454C/07C/031/031C. Para estos años en promedio el aporte es de \$713 millones.

2. Resultados de la Evaluación

²⁰ La Ley N°20.422 (2010), define en su artículo 5 a una persona con discapacidad como aquella que, teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

● **Justificación y Diseño del Programa**

El problema que da origen al Programa Ayudas Técnicas se relaciona con la necesidad de contar con ayudas técnicas que permitan mejorar la funcionalidad y autonomía de las personas con discapacidad que las requieran. El Estudio Nacional de la Discapacidad ENDISC (2004 y 2015), así como la reciente Encuesta Nacional de Discapacidad y Dependencia ENDIDE (2022) proporcionan información sobre prevalencia de la discapacidad en la población. En las mediciones de ENDISC (2004 y 2015), la prevalencia de discapacidad es de 19,9% y 16,7%, respectivamente. Para el año 2015, 2.836.818 personas de 2 años y más se encuentran en situación de discapacidad. Según la ENDIDE, para el año 2022, un 17,6% de la población adulta (2.703.893 personas mayores de 18 años) estarían en situación de discapacidad, con una prevalencia de 21,9% para las mujeres y 13,1% para los hombres²¹. En términos de población adulta, entre la medición ENDISC 2015 y ENDIDE 2022, la población con discapacidad se ha incrementado en 96.979 personas (3,7% de aumento)²².

En las mediciones de ENDISC (2004 y 2015) también se aprecia una mayor prevalencia (y número total) de la discapacidad en mujeres versus hombres. En la ENDISC II (2015), este número era 20,3% en mujeres y 12,9% en hombres. Estos resultados revelan un componente de género, ya que la discapacidad está estrechamente relacionada con el envejecimiento de las personas (las mujeres son en promedio más longevas que los hombres²³).

Estos estudios y encuestas permiten elaborar un diagnóstico parcial del problema que da origen al Programa, ya que entregan información sobre la prevalencia de la discapacidad en la población, pero no respecto a los requerimientos de ayudas técnicas. Además, dicho diagnóstico se encuentra sujeto a la realización de las encuestas, las cuales no tienen una periodicidad establecida. La primera encuesta ENDISC se realizó el año 2004, y su segunda versión es del año 2015, mientras que la reciente Encuesta Nacional de Discapacidad y Dependencia ENDIDE (2022) está recién entregando sus resultados durante este año. Esta falta de periodicidad en la información sobre discapacidad disminuye el control y actualización de la medición y caracterización del problema a nivel nacional.

De todas maneras, los resultados de estos estudios, en particular la prevalencia de discapacidad en la población, permiten cuantificar el problema que aborda el Programa de manera parcial, ya que para una cuantificación completa sería necesario tener antecedentes respecto a las personas con discapacidad que: i) requieren de una ayuda técnica (para mejorar su funcionalidad) y que también; ii) tienen dificultades en el acceso, por falta de recursos, a ayudas técnicas, información que no es proporcionada por estas encuestas. Esto implica que, aunque teóricamente el Programa se justifique en base a la existencia de una brecha de acceso a las ayudas técnicas, no existe información para corroborar esta hipótesis. De todas formas, se espera que la brecha exista y aumente, conforme aumenta la prevalencia de la discapacidad en la población

En cuanto al **diseño** del Programa, se concluye que éste aborda una necesidad concreta y creciente: disponer de ayudas técnicas para personas con discapacidad que además presentan vulnerabilidad socioeconómica, de modo de mejorar la funcionalidad y autonomía de estas personas, problema que se espera aumente dado el cambio demográfico y el aumento en la dependencia funcional (esto es, la

²¹ Fuente: Presentación de resultados: prevalencia de discapacidad y dependencia en personas adultas y personas mayores, enero 2023. Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Servicio Nacional de la Discapacidad y Servicio Nacional del Adulto Mayor. [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/endide/230128_Resultados_ENDIDE_2022\(Poblacion-adulta\).pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/endide/230128_Resultados_ENDIDE_2022(Poblacion-adulta).pdf)

²² La cifra de prevalencia de discapacidad en niños, niñas y adolescentes de ENDIDE 2022 no es comparable con la estimación realizada a partir de los datos de ENDISC 2015, debido a los cambios metodológicos realizados por la OMS en 2018 (Fuente: ENDIDE: Presentación de resultados Prevalencia de discapacidad en niñas, niños y adolescentes). https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/endide/Presentacion_Resultados_ENDIDE_2022_Poblacion_NA_version_mayo_2023.pdf.

²³ De acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadísticas, la esperanza de vida al nacer en Chile es de 81,8 años para las mujeres y 76,7 años para los hombres (<https://www.ine.gob.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/poblacion/esperanza-de-vida>). De acuerdo con la misma institución, la proyección del porcentaje de personas de 65 años y más en 2023 es de 14,90% en las mujeres y 11,76% en hombres, (<https://www.ine.gob.cl/estadisticas/sociales/demografia-y-vitales/proyecciones-de-poblacion>).

capacidad de realizar actividades de la vida diaria) en el país (el número de personas con discapacidad se elevó en casi 800 mil entre las mediciones de la ENDISC 2004 y 2015).

En lo que dice relación con la entrega de ayudas técnicas de manera pertinente y oportuna a personas con discapacidad, cabe indicar que la pertinencia se relaciona con que la ayuda técnica corresponda a aquella que sea específica a lo solicitado por la persona con discapacidad al momento de postular al Programa, lo cual efectivamente está contemplado en el diseño del programa, ya que para postular al Programa se debe presentar el Formulario de Indicación N°1 de ayudas técnicas con respaldo médico, en el cual se indica la ayuda técnica solicitada y que debe llevar la firma de un médico, y es esa la ayuda técnica a la que se postula, no existiendo la posibilidad de que la persona beneficiaria reciba otra.

En cuanto a la oportunidad, es decir, al hecho que la ayuda técnica sea recibida por la persona con discapacidad en los plazos requeridos por su diagnóstico el Programa no tiene estipulado plazos, mínimos o máximos, de entrega de las ayudas técnicas. Sin embargo, dado que los postulantes están requiriendo de estas ayudas, éstas debiesen ser entregadas en el menor plazo posible de acuerdo con los procesos que debe llevar a cabo el Programa. Por lo tanto, es de opinión del Panel evaluador que se requiere establecer al menos plazos mínimos de entrega de las ayudas técnicas, en función de la necesidad de las y los beneficiarios.

Por otro lado, el hecho que el Programa considere un único componente, entrega de ayudas técnicas, presenta un problema, ya que el acceso a ayudas técnicas no necesariamente garantiza por sí sola que se generen los cambios esperados (como lo es la mantención o aumento de la funcionalidad y autonomía, y posterior mejora de la inclusión social de las personas con discapacidad). Para que esto efectivamente ocurra, se requiere de otras acciones que contribuyan a un acceso oportuno a la ayuda técnica (es decir en los plazos requeridos por el diagnóstico de la persona con discapacidad), y a un uso correcto de éstas por parte de las personas beneficiarias. Ejemplos de estas acciones serían: determinar ex ante un plazo máximo de entrega de ciertas ayudas antes que estas pierdan su efectividad (por ejemplo, en el caso de prótesis, esto implica que el molde inicial pueda ser efectivamente ajustado antes que se produzcan cambios en el muñón); llevar a cabo el seguimiento y monitoreo del uso de las ayudas técnicas entregadas; realizar una capacitación efectiva a los beneficiarios en el uso de éstas (especialmente para aquellas ayudas cuyo uso sea más complejo); y contar con un levantamiento de la situación inicial de los beneficiarios respecto de su nivel de funcionalidad -que sirva de línea base- de modo de medir el beneficio de las ayudas técnicas en la funcionalidad de estos.

Otro aspecto que no está considerado en el diseño del Programa, es que no se contempla la reutilización de ayudas técnicas o traspaso entre beneficiarios cuando ella aún está dentro de su rango de vida útil, desaprovechando el uso de éstas, lo cual podría ser considerado dentro del diseño del Programa, de modo de aumentar la disponibilidad de ayudas técnicas.

En cuanto a la estrategia del Programa, en principio, y de acuerdo con el marco teórico, se considera adecuado que existan líneas de abordaje de gestión de compra diferentes, ya que cada una tiene atributos favorables. Por un lado, con la modalidad de convenios con terceros es posible disponer por parte de SENADIS de un plazo mayor para realizar la compra de ayudas técnicas (producto del proceso de delegación y normas de los propios convenios), particularmente, en aquellos casos en que no fuera posible realizar una licitación o una compra directa de ayudas técnicas por parte de SENADIS²⁴. Por otro lado, con el proceso centralizado de compras de SENADIS es posible mejorar la adquisición de las ayudas técnicas (por ejemplo, encontrando proveedores para todo el catálogo o accediendo a economías de escala en las compras) y resolver problemas relacionados al acceso a ayudas técnicas (por ejemplo, entregando ayudas técnicas en lugares en donde no existe oferta), que es justamente la razón de ser del Programa. Sin embargo, la aparente ventaja de disponer de mayor tiempo para la compra de ayudas técnicas juega en contra de la entrega oportuna de las mismas.

²⁴ Con los convenios de transferencias se puede traspasar el umbral del año calendario o presupuestario.

Los convenios con terceros deberían ser la última opción una vez agotadas las instancias de hacer una compra directa. Por ejemplo, que el convenio permitiera acceder a una ayuda técnica a un mejor precio que por compra directa, que los plazos de compra fueran menores, que la logística de distribución y entrega de ayudas técnicas sea mejor con el convenio, entre otras.

Por otro lado, la separación del Programa por beneficiarios mediante la línea Regular y la línea Seguridades y Oportunidades, se refiere solamente a la fuente de financiamiento de los beneficios, ya que ambos grupos están sujetos a las mismas etapas, procesos y tiempos del Programa, además que a los postulantes se les evalúa en base a los mismos atributos (misma escala de puntajes) y no acceden a catálogos diferenciados. Si bien las Leyes de Presupuestos de los años evaluados (2019-2022) se refieren a un “acceso preferente” de los postulantes del Sistema de Seguridades y Oportunidades al Programa, este acceso preferente se limita al hecho que los postulantes de SSyOO reciben el beneficio (ayudas técnicas) según los recursos que desde SSyOO le son transferidos al Programa. Por lo tanto, es de opinión del Panel evaluador que el acceso preferente no se está cumpliendo y requiere ser revisado en pro de cubrir a la población más vulnerable que postula al Programa.

El contenido y confección del catálogo de ayudas técnicas presenta el problema que responde a lo que históricamente se ha comprado, y no surge de un análisis de la necesidad de la población con discapacidad y de cómo la ayuda técnica contribuye a su integración social. Por otra parte, no se han llevado a cabo análisis del tipo costo-utilidad o costo-efectividad que permitan determinar cuál ayuda técnica, ante la misma necesidad, es la más adecuada. Además, al momento de postular, solamente se cuenta con un formulario respaldado por un médico, sin haber un vínculo mayor con el sistema de salud y de la posible interacción del beneficiario con su ayuda técnica y el sistema de salud (si es que fuese necesario)²⁵.

La disponibilidad acotada de ayudas técnicas disponibles en el catálogo constituye un problema, ya que podría dejar fuera, es decir, sin postular ni ser beneficiario/a, a personas con discapacidad para las cuales las ayudas técnicas del catálogo no solucionan su problema. Si bien la cobertura también se relaciona con un tema de presupuesto, el Programa podría hacer una mejor priorización si tuviera información respecto de la necesidad de ayudas técnicas y el beneficio entre una determinada ayuda técnica y persona con discapacidad (match). Esto se podría hacer, por ejemplo, si se tuviera alguna estimación de los niveles de funcionalidad en los beneficiarios, que permitiera una mejor priorización de recursos que son escasos. Por lo demás, el grado de discapacidad es planteado explícitamente por la Ley N°20.422 como una de las variables (junto con el nivel socioeconómico) que debieran considerarse para priorizar las ayudas técnicas entregadas. Sin embargo, esto no resulta factible dado que el nivel o grado de discapacidad es una información confidencial que posee el Registro Nacional de la Discapacidad, y la necesidad por ayuda técnica es específica de la persona con discapacidad que depende de su capacidad funcional.

Finalmente, el uso de un concurso para la asignación de ayudas técnicas tiene consecuencias en la oportunidad de entregas de algunas, por ejemplo, las prótesis. En estos casos, como se señaló anteriormente, los tiempos de espera (concurso, adjudicación, compra, entrega) pueden significar que, al momento que el beneficiario recibe su ayuda técnica, ésta ya no sea útil dado el cambio de su condición entre el diagnóstico inicial (al momento de postular) y la situación final (al momento de recibir la ayuda técnica).

● **Implementación del Programa**

En lo que respecta a la **implementación**, se identifica la ausencia de actividades y/o procesos que garanticen y que permitan monitorear cómo los beneficiarios, al disponer de ayudas técnicas, mejoran su funcionalidad y logran mantener o mejorar su autonomía personal. Por ejemplo, no se contempla un seguimiento de los beneficiarios en el tiempo para ver si ellos hacen uso de las ayudas técnicas y cómo

²⁵ Hay ayudas técnicas, por ejemplo, prótesis, que requieren ser instaladas y que requieren de intervenciones de salud en el ámbito de la rehabilitación y por tanto la sola entrega de la ayuda sin conectar a la persona con el sistema de salud limita su efectivo uso.

éstas han impactado en su funcionalidad, como tampoco se consideran procesos de cierre de casos²⁶. A su vez, no existe información del Programa referida a una rendición de cuentas y monitoreo de este que incentive la mejora continua de los sistemas de información del Programa²⁷, lo cual es relevante cuando no es posible entregar la ayuda técnica o en los casos en que ésta es rechazada por la persona beneficiaria.

En cuanto a los criterios de focalización, existen principalmente dos. En primer lugar, el de la condición de discapacidad del/la postulante. Esto quiere decir que las personas postulantes deben encontrarse en el Registro Nacional de la Discapacidad -RND- (y contar así con su certificación de discapacidad), lo cual es verificado por el Programa en la etapa de postulación²⁸.

Al respecto, cabe señalar que el Registro Nacional de la Discapacidad (RND) es el instrumento público reconocido oficialmente en Chile para identificar a las personas con discapacidad, lo que se encuentra establecido en la Ley N°20.422, por lo tanto, resulta del todo pertinente. De hecho, diversas políticas públicas dirigidas a personas con discapacidad les exigen a sus postulantes encontrarse en el RND.

Sin embargo, la normativa que rige al Programa indica como criterio de priorización el grado de discapacidad, lo cual, no es un requisito de selección del Programa ni tampoco se les otorga mayor puntaje a personas con un porcentaje de discapacidad mayor que otras. No obstante, esta no es una información de conocimiento público, ya que el “porcentaje de discapacidad” de la persona es estimado por COMPIN²⁹ para certificar la discapacidad y este dato es confidencial³⁰.

Es así que, si bien la Ley hace alusión al “grado de discapacidad”, mientras que el Programa solamente exige la “certificación de discapacidad”, este Panel evaluador es opinión de que el grado de discapacidad del postulante no debiera ser un requisito para ordenar o priorizar a los/las postulantes, ya que la realidad de las personas con discapacidad es diversa y la necesidad de contar con una ayuda técnica tiene su origen en diferentes factores. Se puede dar incluso el caso de dos personas con la misma discapacidad y con el mismo grado de discapacidad, en situaciones totalmente distintas, donde una de ellas requiera de ayuda técnica y la otra no.

En segundo lugar, como criterio de focalización se considera también el grado o nivel de vulnerabilidad socioeconómica de las personas postulantes, el cual es acreditado por el porcentaje de vulnerabilidad que entrega el Registro Social de Hogares -RSH-. Al respecto, cabe señalar que el RSH es el instrumento público utilizado para medir el nivel socioeconómico de los hogares en Chile y se utiliza mayoritariamente en las políticas públicas que focalizan recursos en los grupos más vulnerables, por lo que esta herramienta resulta adecuada para el objetivo del Programa.

El porcentaje de vulnerabilidad de los postulantes determina un puntaje que forma parte de los criterios de priorización de las postulaciones³¹, y a mayor nivel de vulnerabilidad el puntaje es mayor. Estos criterios son iguales tanto para los postulantes financiados con la modalidad regular como para aquellos de la modalidad SSyOO.

²⁶ Un caso de entrega de ayuda técnica se inicia con la postulación de la persona con discapacidad, para continuar con un proceso que involucra diversas etapas, como por ejemplo la evaluación de los postulantes, adjudicación de los beneficiarios, compra de las ayudas técnicas, y entrega de éstas, principalmente. Sin embargo, no hay proceso que consista en el cierre de casos, y eso implica que no existe un término del proceso. Esto es relevante cuando no es posible entregar la ayuda o esta es rechazada por el beneficiario.

²⁷ Al menos el Panel evaluador no tiene conocimiento de algún documento del Programa que abordara estas materias.

²⁸ En la práctica, el Programa verifica la condición de discapacidad de los postulantes consultando al Registro Civil, que es la institución a cargo del RND.

²⁹ La Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) es el organismo público que determina si una persona se encuentra en situación de discapacidad.

³⁰ Este registro considera a una persona con discapacidad cuando su calificación del grado de discapacidad es igual o superior a 5% (Ministerio de Salud, 2013).

³¹ Otros criterios de priorización de las postulaciones son: sexo, jefatura de hogar, edad, residir en una comuna que se encuentre en un Área Prioritarias de Acción Social, residir en zona rural, tener jefatura de hogar, o vivir en un hogar unipersonal).

En cuanto al “acceso preferente” de las personas con discapacidad que se encuentran en el Sistema Seguridades y Oportunidades, esto no ocurre en la práctica, ya que, por ejemplo, no se les asigna un puntaje mayor por estar en SSyOO, y así, su inclusión en el Programa depende solamente de la disponibilidad de recursos que le son transferidos desde MDSyF a SENADIS para este grupo. Por lo tanto, el Panel evaluador es de opinión de que el criterio de focalización para los postulantes de SSyOO no asegura un “acceso preferente”.

De todas maneras, el Panel evaluador es de opinión que estos dos criterios de focalización y priorización, junto con la aplicación de los instrumentos necesarios -RND y RSH- están siendo bien aplicados por el Programa. Si estos requisitos no se cumplen, no es posible acceder a los beneficios -ayudas técnicas- del Programa. Además, las bases de datos que el Programa puso a disposición del Panel evaluador incluyen, para cada postulante, los puntajes obtenidos para cada uno de los criterios establecidos para obtener el puntaje total de manera correcta.

En lo relativo a la organización y gestión, el Programa cuenta con una dotación limitada de 6 profesionales, junto a otros funcionarios de SENADIS que realizan labores de apoyo necesarias para la ejecución del Programa. Si bien esta organización y dotación ha respondido en el período analizado, llevándose a cabo procesos de postulación y entrega de ayudas técnicas, considerando las labores que actualmente realiza el Programa y la información a la que tuvo acceso el Panel evaluador, no resulta posible cuantificar el logro del Programa. Esto quiere decir que no es posible determinar, con la información disponible, que en el período de análisis (2019-2022), las ayudas técnicas entregadas por el Programa les permitan a los beneficiarios mejorar su funcionalidad y autonomía personal. De todas maneras, además de la entrega de las ayudas técnicas, serían necesarias otras acciones para asegurar el cumplimiento del logro esperado (referido a que las ayudas técnicas les permitan a los beneficiarios mejorar su funcionalidad y autonomía personal): (1) levantamiento de línea base de los beneficiarios antes de recibir las ayudas técnicas; (2) capacitación o entrenamiento de los beneficiarios en el uso de éstas; (3) monitoreo a lo largo del tiempo respecto al -buen- uso de las ayudas técnicas.

Otro aspecto que se identifica fuertemente en la implementación del Programa es la débil coordinación de éste con el resto de la oferta programática similar a la del Programa Ayudas Técnicas (por ejemplo, con el Programa GES, Garantías Explícitas de Salud), lo que provoca, que el Programa funcione de manera satelital, sin aprovechar potenciales sinergias que se podría obtener al actuar de manera coordinada.

En cuanto al enfoque de género, se identifica en el diagnóstico una mayor prevalencia de discapacidad para las mujeres respecto de los hombres (20,3% versus 12,9% (ENDISC 2015)), lo cual se asume por el Programa asignándole una puntuación levemente superior a las mujeres respecto de los hombres (2,5 puntos de 100 en total). Sin embargo, dado que en el cálculo del puntaje de postulación confluyen otras variables (como, por ejemplo, la edad, residir en una comuna que se encuentre en un Áreas Prioritarias de Acción Social (APAS), residir en zona rural, tener jefatura de hogar, o vivir en un hogar unipersonal), no es posible determinar si el mayor puntaje asignado a las mujeres juega un rol significativo a favor de ellas. Tampoco se cuenta con información de caracterización de las mujeres con discapacidad, para identificar otras consideraciones que podría tener el Programa de modo de incorporar el enfoque de género, como, por ejemplo, disponer de ayudas técnicas que sean más requeridas por mujeres que por hombres. Así, la incorporación de la perspectiva de género en el Programa resulta débil. Esta situación podría mejorar si el catálogo de ayudas técnicas incorporara aquellas ayudas técnicas que las mujeres con discapacidad requieran de manera específica, como también analizar la conveniencia de una diferenciación de puntaje aún mayor para las postulantes mujeres respecto de los hombres.

▪ **Desempeño del Programa**

✓ **Eficacia y Calidad**

Se observa que el número de ayudas técnicas entregadas ha aumentado a lo largo del periodo de evaluación (2019-2022), explicado principalmente por un aumento en el número de beneficiarios del Programa, lo que redundo en un menor número de ayudas promedio por beneficiario. Al año 2022, el

Programa entregó 19.760 ayudas técnicas a 14.769 beneficiarios, tanto a través de su modalidad Regular como de SSyOO. De estos, 56,5% corresponden a la modalidad regular (8.341 beneficiarios), y 43,5% pertenecen a la línea SSyOO (6.428 beneficiarios).

Durante el período de evaluación, la cobertura del Programa es baja (menor a 1%), tanto respecto de la población potencial como de la población objetivo, lo que dificulta la solución del problema que se busca resolver.

No se dispone de información que permita calcular el cumplimiento del propósito en términos de la mejora de funcionalidad de las personas beneficiarias, debido a que el Programa no realiza seguimiento de este aspecto.

Respecto de la calidad, en la presente evaluación se analizaron los tiempos del proceso de compra y entrega de las ayudas técnicas. Se observa una disminución en los tiempos de entrega de las ayudas técnicas a los beneficiarios desde 130 días corridos entre la adjudicación del beneficio a su entrega el año 2020, a 64 días corridos promedio en el año 2022.

✓ **Economía**

Se presenta un fraccionamiento del financiamiento ajeno al diseño del Programa, ya que no forma parte del diseño inicial de este. Esto quiere decir que existe una distribución ex ante de recursos por región, y, además, el presupuesto del Programa está diferenciado -separado- por línea Regular y SSyOO. Es así que, la manera en la cual se implementan y asignan los recursos a los beneficiarios no solamente responde a los criterios de priorización de éstos, sino que también están en función de los orígenes de los aportes financieros (modalidad regular y SSyOO), y en segundo lugar de la distribución regional de recursos que realiza SENADIS, de las cuales el Panel evaluador desconoce si existen criterios asociados a la población con discapacidad y en situación de vulnerabilidad socioeconómica a nivel regional, por ejemplo, lo cual no necesariamente contribuye a una distribución equitativa de los recursos, y se antepone a los criterios de priorización establecidos en las bases de las convocatorias, sobre todo porque existe un presupuesto limitado.

En total, el Programa dispone para el año 2019 de \$7.022.905 miles mientras que para 2023 es de \$6.366.852 miles (en moneda 2023). El presupuesto proveniente del Servicio, que refleja el aporte de SENADIS y del Programa Ingreso Ético Familiar y Sistema Chile Solidario, presenta una reducción en el periodo estudiado de 9,92%. Mientras que el presupuesto del SENADIS ha aumentado en el periodo de tiempo estudiado en un 22,55%. En promedio (años 2019-2023), el aporte directo desde SENADIS representa un 59,62% de los recursos asignados, mientras que el aporte desde el Programa Ingreso Ético Familiar y Sistema Chile Solidario en promedio asciende a 31,16%. Los aportes gestionados por los Gobiernos Regionales en promedio para los años 2019 a 2023 son un 9,22%.

Existe una subejecución del presupuesto total asignado para las transferencias (convenios con terceros) inferior al 2% en los años 2021 y 2022, lo que se considera marginal, y constituye una mejora respecto a los años 2019 y 2020. No obstante, la ejecución medida de forma anual encubre el comportamiento de ejecución durante el año, la cual se concentra en el último trimestre de cada año (más del 80% del total de recursos). Esto reafirma que los procesos de convocatoria, adjudicación y entrega son extensos, independientemente de si se genera una nueva convocatoria o si en el transcurso del año se entregan ayudas técnicas de convocatorias de años anteriores.

Se detectó que no hay criterios establecidos sobre los cuales sea posible indicar cuándo los aportes financieros de los Gobiernos Regionales contribuyen al Programa. Con la información disponible no es posible concluir que las acciones o iniciativas con financiamiento regional se dirijan efectivamente a la misma población objetivo del Programa, o bien que estén relacionados con la estrategia del Programa o que aporten a las mismas ayudas técnicas incluidas en el catálogo de ayudas técnicas. Por otra parte, hay registros del Programa que indican que ciertas acciones con financiamiento de los GORES han sido ejecutadas por SENADIS, pero los recursos no han sido considerados como parte de los ingresos

presupuestarios del SENADIS³², lo que refuerza lo antes señalado, en cuanto a que el Servicio no tiene claridad, o una manera estandarizada, respecto a cómo tratar estos recursos y su relación con el Programa.

✓ **Eficiencia**

En cuanto a los costos de proveer los bienes del Programa, se debe indicar que los costos unitarios reales por ayuda técnica en las compras gestionadas directamente por SENADIS han disminuido en el tiempo estudiado, lo que refleja el efecto de la gestión de compra realizada por SENADIS. En concreto, en un 92,3% de los casos estudiados (la misma ayuda técnica comprada en más de un año) se observa una reducción de costos durante el periodo 2020-2022 (en términos reales). Otro fenómeno ocurre con los valores unitarios de compra de las ayudas técnicas a través de convenios con terceros (o transferencias), ya que sólo en un 26,3% de los casos analizados se aprecia una disminución de sus precios de compra (en términos reales).

En ambos casos, los gastos promedios por ayuda técnica han aumentado siendo mayor el aumento en la modalidad de convenios con terceros. En 2022 se produjo un gasto por ayuda técnica de \$584.904, mientras que en 2020 era de \$391.087 mediante la línea gestionada por SENADIS, mientras que en las compras realizadas por convenios con terceros se observa un incremento de los precios unitarios, pasando de \$766.672 en 2019 a \$1.134.380 en 2022 (en moneda año 2023).

La modalidad de compra mediante convenios con terceros no se muestra más efectiva que la compra directa, ya que el gasto sigue siendo efectuado en el último trimestre del año y en términos de plazos de ejecución la vigencia de los convenios es de 12 meses, por lo que es posible seguir ejecutando recursos de un proceso -de un año- en otro año, por lo que no se observa una ventaja comparativa de los convenios con terceros con respecto a la compra gestionada.

Los gastos de administración del Programa han sido estimados por SENADIS en base a un criterio de distribución del gasto en personal y los otros bienes y servicios de apoyo de SENADIS, lo que equivale a un 3,6% del presupuesto total de la institución para esas líneas de gasto. Esta medición no responde al gasto real dedicado a administración, ya que no proviene de un micro costeo (valorización de horas funcionario y uso de otros recursos), y tampoco responde al que debiese ser si se asumiera una función de producción óptima (es decir, la determinación de una frontera de funciones a realizar, junto con los recursos y la tecnología necesarios para lograrlo). Al respecto, el gasto imputado a administración de acuerdo con la metodología de SENADIS fue en promedio un 4,29% del gasto total del Programa en el periodo 2019-2022. Dada la sobrecarga laboral de los equipos, identificada en el estudio desarrollado por el Centro de Profesionales para el Desarrollo e Innovación de la Gestión - Grupo Panal SpA en el año 2021, y las funciones o tareas necesarias a ser desempeñadas y que no se realizan, se considera que los recursos asignados son insuficientes para el cumplimiento de los objetivos. Por su parte, y en vista de que no existe un benchmarking en materia de gastos de administración, se podría tomar a modo estrictamente ilustrativo como referencia el caso de CENABAST, que considera un costo por desempeñar la labor de intermediación equivalente al menos al 7% del valor facturado.

▪ **Desempeño Global**

A modo de síntesis, el Programa efectivamente aborda un problema, que es la necesidad de contar con ayudas técnicas que permitan mejorar la funcionalidad y autonomía de las personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad socioeconómica. Sin embargo, no se cuenta con información detallada que permita cuantificar de manera más precisa la dimensión de este. Si bien el Programa efectivamente entrega ayudas técnicas, de manera pertinente pero no necesariamente oportuna, no asegura el cumplimiento del logro, es decir, que los beneficiarios puedan mantener o aumentar su funcionalidad y posteriormente mejorar su inclusión social, ya que se requieren de otras acciones, que contribuyan a un acceso oportuno (es decir en los plazos requeridos por el diagnóstico de la persona con discapacidad) a la ayuda técnica y un uso correcto de estas por parte de los beneficiarios.

³² SENADIS no los ha considerado como aportes de terceros al Programa.

Además, el modelo con dos mecanismos de compra de ayudas técnicas (convenios con terceros y compras directas) permitiría obtener las ventajas de cada uno de ellos dependiendo de las circunstancias y si se utilizan según su diseño. Ahora bien, en la evaluación se evidencia que las ventajas por medio de convenios con terceros no están siendo visibles y ello se debe al cómo se está utilizando y llevando a cabo el uso del mecanismo.

En cuanto a las dos modalidades (regular y SSyOO), el Programa no hace diferencias entre ambos tipos de postulantes, en lo que respecta a procesos y criterios de selección, por lo que no asegura un acceso preferente al grupo de SSyOO.

En el período analizado, ha aumentado el número de beneficiarios, aunque la cobertura respecto a la población potencial y objetivo es baja; también ha disminuido el tiempo de entrega promedio de las ayudas técnicas; y han disminuido los costos promedios de las ayudas técnicas entregadas.

Finamente, en términos de economía, el fraccionamiento del financiamiento (por distribución regional y fuentes de financiamiento modalidades SSyOO y propias) hace que no sean solamente los criterios de selección de postulantes los determinantes finales de los beneficiarios del Programa, sino que está truncada la priorización por los criterios previos basados en las fuentes de financiamiento y asignaciones territoriales, sobre las cuales no se obtuvieron mayores antecedentes.

En resumen, el Programa Ayudas Técnicas aborda un problema que enfrentan las personas con discapacidad, y presenta en términos generales un desempeño regular, en cuanto a eficacia, eficiencia, economía y calidad, teniendo aspectos que mejorar en cuanto a su diseño, estrategia e implementación, para poder asegurar el cumplimiento de su logro esperado. Es por estos motivos que se justifica la intervención del Estado en lo relativo a la provisión de ayudas técnicas, pero con la realización de cambios y mejoras en el Programa.

3. Principales Recomendaciones

Diseño

1. Realizar un diagnóstico que permita cuantificar el problema que justifica la existencia del Programa, esto es, la necesidad de disponer de ayudas técnicas por parte de personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad de modo de mejorar su funcionalidad y autonomía. Este diagnóstico debe hacerse con perspectiva de género de modo de analizar las especificidades de las mujeres con discapacidad, realizar una adecuada caracterización de sus necesidades, y verificar si existen necesidades diferentes para ellas, con respecto a los hombres, ya sea en cuanto al tipo de ayudas técnicas, como también en el acceso al Programa.
2. Respecto de la oportunidad en la entrega de las ayudas técnicas, el Programa debe fijar estándares de tiempo de entrega de éstas, que permitan a los beneficiarios saber cuándo las recibirán, y que coincidan con los pazos requeridos por su diagnóstico. En el caso de las prótesis, dada la modalidad de adjudicación de las ayudas, es difícil que estas puedan llegar al beneficiario en los tiempos requeridos para que su uso sea el más eficaz para mantener o mejorar la funcionalidad. Se recomienda revisar la pertinencia de la entrega de prótesis por parte del Programa, o buscar una estrategia de entrega distinta para este tipo de ayudas técnicas.
3. Desarrollar un método que permita argumentar, fundamentar y actualizar el catálogo de ayudas técnicas. Este trabajo debiera considerar las necesidades de la población, la capacidad de la ayuda técnica para mantener o mejorar la funcionalidad y la disponibilidad de ayudas técnicas en el mercado, además de definir una metodología que incluya los criterios del catálogo y su actualización. Para elaborar el catálogo de ayudas técnicas, se sugiere elaborar estudios de costo-utilidad o costo-efectividad según corresponda, de modo de analizar la inclusión de una ayuda técnica al catálogo.

4. Cambiar la forma de abordar el “acceso preferente” de los postulantes que provienen de SSyOO. Se debe velar por mantener un sistema de selección de beneficiarios donde se les otorgue mayor puntaje a los beneficiarios de SSYOO respecto a los de la línea regular para así caracterizar y ponderar su mayor nivel de vulnerabilidad y necesidad, evitando así el fraccionamiento de los beneficiarios producto de la fuente u origen de los recursos presupuestarios.
5. Incorporar procesos o actividades de educación, capacitación o entrenamiento en el uso de la ayuda técnica, a fin de garantizar no sólo el acceso a la ayuda técnica, sino, además, su uso correcto. Considerar además un segundo componente, o bien un conjunto de actividades, mediante el cual se lleve a cabo un acompañamiento de los beneficiarios a lo largo del tiempo, de modo de cerciorarse de que éstos están haciendo un buen uso de las ayudas técnicas y que éstas funcionan correctamente.
6. El Programa se tiene que desarrollar de manera integrada con el resto de la oferta programática dirigida a poblaciones objetivo similares, particularmente con las Garantías Explícitas en Salud -GES- y con el sistema de salud en general. En particular, se recomienda evaluar la posibilidad de que los postulantes-beneficiarios del Programa sean derivados directamente desde el sistema de salud al Programa, con un diagnóstico certero respecto al requerimiento específico de la ayuda técnica, y que la entrega de ésta forme parte de un “paquete” integrado que considere, por ejemplo, el seguimiento en el tiempo, el cuidado y mantención de las ayudas técnicas para un buen uso de éstas, la reposición cuando proceda, entre otras, de manera de acompañar a los beneficiarios en el tiempo, velando por que se produzcan mejoras en su funcionalidad y autonomía personal.
7. Se recomienda realizar acciones de coordinación con aquella oferta programática que complemente la entrega de ayudas técnicas, por ejemplo, con las que entregan servicios de apoyo, de modo de potenciar el beneficio a otorgar. Se sugiere, aquellos casos en que las personas con discapacidad requieran las ayudas técnicas de manera urgente, así como también aquellos casos donde la necesidad sea de tipo temporal.

Implementación

8. Con el fin de mejorar la identificación y caracterización de la población beneficiaria y apoyar así la medición del propósito del Programa, se recomienda incorporar en el proceso de postulación un mecanismo de medición de la funcionalidad de la persona con discapacidad, por ejemplo, por medio de un anexo de postulación del tipo cuestionario, creando así una “línea base”. Esto permitiría contar con información para ser utilizada como criterio de priorización. Esfuerzos similares serían necesarios en las encuestas de discapacidad -ENDIDE- u otras, de modo de comprender de mejor manera el problema que aborda el Programa y así desarrollar una mejor estrategia. Con relación a ello, se recomienda recoger información al momento de la postulación, no sólo de la discapacidad en la población, sino, además, de las dificultades de acceso a ayudas técnicas, y confirmar si, efectivamente, éstas están ligadas a vulnerabilidad socioeconómica y/u otro factor.
9. Para que la ejecución del Programa contribuya a la solución del problema que aborda, se recomienda incorporar los siguientes procesos o actividades: (1) el seguimiento a lo largo del tiempo de los beneficiarios y del uso que les dan a las ayudas técnicas, y si es necesario, un reemplazo de la ayuda técnica o si ésta se deteriora o caduca; (2) desarrollar proceso de cierre de casos; y (2) llevar a cabo una transparencia activa sobre su ejecución³³. En cuanto al seguimiento y evaluación que se requeriría para alcanzar el logro esperado, se requiere que el Programa tenga un sistema unificado de registro de datos, que permita identificar a los beneficiarios (por ejemplo, si se han repetido en el tiempo), los tipos de ayudas técnicas otorgadas y su comparabilidad de precios y características, los proveedores, los tiempos entre procesos, entre otros aspectos.

³³ Transparencia Activa es el deber proactivo de informar a través de la página web ciertos aspectos que la ley ha considerado relevantes y se encuentran señalados en el artículo 7º de la Ley de Transparencia.

Eficiencia

10. Si bien los tiempos de algunos subprocesos han disminuido, se requiere agilizar y reducir tiempos a lo largo de todo el proceso de operación del Programa, lo cual es factible dado que se cuenta con demanda no satisfecha. Por ejemplo, en materia de los convenios con terceros su tiempo de vigencia no debiese superar el año presupuestario y por tanto su vigencia debiese ser menor a 12 meses, o bien tener plazos mayores que sean claramente justificados ya sea porque para SENADIS le resulta complejo -a nivel administrativo y presupuestario- realizar estas compras.
11. Disponer de un sistema de reutilización de ayudas técnicas, lo cual sería beneficioso tanto para producir un aumento en la cobertura (más beneficiarios utilizando ayudas técnicas en el tiempo) y optimizar el uso de los recursos (menor necesidad de compra de ayudas técnicas).
12. Trabajar en la correcta contabilización y aporte de los Gobiernos Regionales al Programa para poder llevar un adecuado control de estos.
13. Establecer criterios ex ante para el uso de convenios con terceros. Revisar la pertinencia y necesidad de los convenios de transferencia, establecer mecanismos transparentes de selección para las entidades³⁴, y ser más estricto en materia de los precios de referencia por ayuda técnica, siguiendo como estándar los precios que utiliza SENADIS en sus compras directas. Se deberían considerar solamente los convenios con terceros en los que exista una ventaja comparativa clara por parte del tercero, ya sea en costo o plazo.
14. Velar por disponer los recursos suficientes para la operación administrativa del Programa. Los gastos de administración deben ser acordes a la carga de trabajo que involucra ejecutar el Programa. En este sentido se sugiere definir un proceso óptimo de ejecución y en base a ello definir el gasto asociado. A modo estrictamente ilustrativo, CENABAST estipula un cobro de al menos un 7% del total facturado por la intermediación (gestión de compra), y por lo tanto el gasto en administración de este Programa podría ser similar a dicho porcentaje. En su defecto, más allá del valor del gasto específico, se requiere que el Programa logre financiar el recurso humano que se requiere para ejecutar las tareas sin involucrar una sobrecarga laboral del equipo a cargo. También contemplar la optimización por medio de la automatización de procesos, reasignación de funciones, entre otras.

³⁴ Por ejemplo, mediante una convocatoria pública a instituciones que trabajen con personas con discapacidad.

EVALUACIÓN DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES (EPG)

RESPUESTA INSTITUCIONAL

PROGRAMA AYUDAS TÉCNICAS

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD (SENADIS)

PANELISTAS:

Carola Mercedes Mansilla Bravo (Coordinadora)

Pablo Andrés Villalobos Dintrans

Daniela Constanza Sugg Herrera

Diciembre 2022 - Junio 2023

OFICIO N° 17 /

ANT.: Oficio N°2719 del 24 de julio del 2023, Dirección de Presupuestos.

MAT.: Respuesta al Informe Final de Evaluación de Programas Gubernamentales. Proceso 2023.

SANTIAGO, 11 SEP 2023

**A : JAVIERA MARTÍNEZ FARIÑA
DIRECTORA DE PRESUPUESTOS
MINISTERIO DE HACIENDA**

**DE : JAVIERA TORO CÁCERES
MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA**

Junto con saludar y a través del presente, envié respuesta al oficio N°2719 del 24 de julio del presente año, sobre el Informe Final de Evaluación de Programas Gubernamentales, "Programa de Ayudas Técnicas", del Servicio Nacional de la Discapacidad.

Que, en relación al transcurso del periodo de análisis del Programa de Ayudas Técnicas no se presentaron inconvenientes en la modalidad de trabajo, lo anterior, de acuerdo a lo informado por la Sección de Tecnologías de Apoyo y Ayudas Técnicas del Servicio Nacional de la Discapacidad. Se destaca, principalmente el trabajo colaborativo por parte del panel evaluador, lo que facilitó el proceso para generar los espacios de discusión e identificación de la información requerida por estos.

Que, de acuerdo a lo indicado en las conclusiones del Informe mencionado se puede indicar:

Sobre la Justificación y Diseño del Programa e Implementación:

Se trabajará en una metodología para implementar nuevas estrategias que complementen la caracterización de la población objetivo, de manera que esta, no dependa solamente de las encuestas -ENDIDE, ENDISC- tal como menciona el informe.

En relación a los tiempos de entrega de las ayudas técnicas, se está trabajando para disminuir los tiempos de entrega de éstas, a través de una metodología que aborda la planificación del proceso completo.

Que, de acuerdo a lo indicado sobre el acceso "preferente" de los beneficiarios/as del Subsistema de Seguridades y Oportunidades (SS.OO), comentar que las partes involucradas en el convenio están trabajando para mejorar la metodologías de implementación que aseguren el cumplimiento los objetivos del Subsistema. De todas maneras, mencionar que los usuarios/as del Subsistema SS.OO., en la actualidad, cuentan con la posibilidad de solicitar tres ayudas técnicas (Programa Regular pueden postular a dos) y el tramo del Registro Social de Hogares es del 0% al 100% (Programa Regular es del 0% al 70%).

Sobre los criterios de asignación de recursos regionales, actualmente se está trabajando en un polinomio que considere la demanda insatisfecha, Registro Nacional de Discapacidad (RND), incorporar primer, segundo y tercer quintil, género, entre otras. Lo anterior, con el fin de lograr una mejor distribución presupuestaria de acuerdo a las realidades de cada territorio.

En relación, a los catálogos disponibles de ayudas técnicas, se trabajará para su actualización de manera que este pueda responder, en primera instancia, a elementos que no sean financiados por otras entidades del Estado, y también, de acuerdo a lo que se encuentre disponible en el mercado nacional.

Que, de acuerdo a lo indicado en el informe sobre líneas de abordaje de gestión de compras diferenciadas (convenios de transferencias y compras públicas), El Servicio Nacional de la Discapacidad se encuentra priorizando las compras centradas en Contratos de Suministros, lo anterior, para disminuir los tiempos de entrega de los elementos y favorecer la eficiencia en el proceso de adquisición.

En relación a la diferencia de los montos de las compras de ayudas técnicas entre los años 2019 y 2022, se debe considerar que los precios por cada elemento sufrieron alzas entre los años 2020 al 2022 debido a la pandemia del COVID-19, fundado en el incremento de los costos de transporte (importación), alza del valor de los materiales para la confección de elementos, valor del dólar, disminución del stock disponible en el mercado, entre otros, encareciendo de esta forma significativamente los precios para la adquisición de ayudas técnicas.

Finalmente agregar, que actualmente se encuentra en desarrollo la reformulación del Programa de Ayudas Técnicas, en este proceso, se propone incorporar dos nuevos componentes entre los cuales se destaca, la implementación de capacitaciones para el buen uso de ayudas técnicas por parte de los beneficiarios/as.

Por lo anterior, nos encontramos desarrollando un plan de mejora progresiva del proceso de financiamiento de ayudas técnicas a través del fortalecimiento de todas sus etapas y desde una perspectiva centrada en la persona, para así, favorecer y facilitar a través de este programa la participación social, funcionamiento y autonomía de las personas con discapacidad.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,



JAVIERA TORO CÁ CERES
MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA



JTC/FFC/NMP/DCG/JALDT/SLP/FMM/CLO/cbm

DISTRIBUCIÓN

1. Directora de Presupuestos, Ministerio de Hacienda
2. Gabinete Ministra de Desarrollo Social y Familia
3. Director Nacional del Servicio Nacional de Discapacidad
4. Gabinete Subsecretaría de Evaluación Social
5. División de Políticas Sociales, Subsecretaría de Evaluación Social
6. Oficina de Partes

Ex. N° 79 666 / 2023



