



ORD. N° **401**

ANT. : No Hay

MAT. : Entrega Lineamientos Acerca de la Aplicación de los Planes de Acompañamiento Social en la actual emergencia sanitaria.

SANTIAGO, **09 ABR 2020**

DE : **ERWIN NAVARRETE SALDIVIA**
JEFE DIVISIÓN TÉCNICA DE ESTUDIO Y FOMENTO HABITACIONAL

A : **DIRECTORES SERVIU TODAS LAS REGIONES**

En el contexto de la actual emergencia sanitaria que vive el país, producto de la pandemia COVID – 19, que por cierto afecta el desarrollo regular de los programas habitacionales del MINVU, y con ello el trabajo que realizan cientos de entidades prestadoras de servicios de asistencia técnica, hemos estimado necesario difundir lineamientos específicos acerca de la ejecución de los Planes de Acompañamiento Social, servicio que desarrollan tales entidades y el propio SERVIU, en particular en proyectos colectivos del DS 49, V. y U., de 2011, pero que aplican también como directrices para aquellos servicios del ámbito social que prestan las entidades a otros proyectos colectivos, por ejemplo, del Programa Protección del Patrimonio Familiar o del Subsidio de Habitabilidad Rural.

Resulta fundamental entregar tales lineamientos, pues éstos se vinculan al desarrollo de los proyectos, al cumplimiento y verificación de las actividades del PAS, a la relación que deben mantener con las familias y comités, y al pago de los servicios de este ámbito.

Finalmente, es importante considerar que estos lineamientos, incluso al momento de tomar decisiones propias como región, tienen por interés cumplir con los protocolos sanitarios establecidos para el cuidado de la población, pero también colaborar para que el trabajo que desarrollan estas entidades, permita dar continuidad a los proyectos, optimizar el contacto con las familias, especialmente en este período, y sostener financieramente el trabajo de los cientos de profesionales que en tales entidades trabajan.

Se adjunta documento sobre lineamientos PAS. Cualquier duda sobre la materia, favor dirigirla a Julio Echavarría O., coordinador del equipo de Asistencia Técnica DITEC o Josselyn Ramírez A., encargada del seguimiento de los Planes de Acompañamiento Social en la DITEC.

Saluda atentamente a Usted,



ENS/CSF/JEO/JRA

Distribución:

- Destinatarios
- Jefes Departamentos OO. HH. Todos los SERVIU
- Encargados Asistencia Técnica Todos los SERVIU
- División de Política Habitacional
- Departamento Grupos Vulnerables DPH
- Archivo DITEC

Lineamientos Planes de Acompañamiento Social en Proyectos Habitacionales MINVU

Los lineamientos que a continuación exponemos operan en el contexto de la presente emergencia sanitaria que afecta al país, y tienen por propósito dar cumplimiento a las medidas de salud pública que la autoridad ha instruido para minimizar el impacto asociado a la propagación del virus COVID-19.

En los Programas Habitacionales del MINVU, específicamente el DS 49, V. y U., de 2011, los Planes de Acompañamiento Social (PAS), y en general la intervención social de las entidades de asistencia técnica, se consideran un componente inherente al desarrollo de cada proyecto habitacional, principalmente los proyectos dirigidos hacia la población más vulnerable del país.

Entre sus objetivos se cuenta fomentar la participación social de las familias, mejorar la entrega de información atinente sobre el desarrollo del proyecto, e incrementar el capital social de las familias y los grupos organizados, esto a fin de entregar herramientas que les permitan agregar valor a su futura vida en comunidad.

Intentando mantener vigentes tales propósitos durante la presente emergencia sanitaria, los lineamientos que entregamos en este ámbito están referidos principalmente a tres materias: Ejecución de los Planes de Acompañamiento Social; Supervisión y Verificación del Trabajo Realizado por Cada Entidad, y; Pago de los Servicios Desarrollados o en Ejecución:

1. Ejecución de los Planes de Acompañamiento Social

Propuesta de Ajuste a los Planes de Acompañamiento Social

En la contingencia sanitaria actual, cada entidad de asistencia técnica, dependiendo de la situación de cada proyecto, podrá o deberá presentar, al más breve plazo posible, un "Plan de Ajuste en el Marco de la Emergencia Sanitaria", en adelante Plan de Ajuste, referido a la ejecución de las actividades pendientes que involucra el Plan. Una vez evaluada la situación de cada proyecto y grupo asociado, la entidad propondrá un ajuste al desarrollo de las actividades que debe aún ejecutar, las que en ningún caso supondrán su finalización y pago por la imposibilidad de su realización. El ajuste podrá contemplar al menos 3 opciones:

- Su no realización (total o por lo queda pendiente de realizar), esto por razones de extrema emergencia sanitaria. Por ejemplo, la presencia de personas contagiadas con COVID-19 en el comité o entre los profesionales de la propia entidad, entre otros;
- Su ejecución parcial, considerando sólo el desarrollo de las actividades que se consideren fundamentales para el proyecto, y que puedan ser realizables a través de mecanismos alternativos o flexibles;
- Su ejecución total, sólo cuando aquello sea posible, utilizando las herramientas o mecanismos flexibles que más adelante se señalarán.

La ejecución "total", está referida fundamentalmente a las actividades que se ejecutan durante la ejecución física del proyecto. No incluye el Plan de Conformación del Nuevo Barrio, actividad que como se explica más adelante, se pospondrá para una vez superada la emergencia.

Cabe decir que el Plan de Ajuste, aun cuando indique que las actividades pueden ser ejecutadas en los plazos normativamente establecidos, mediante la aprobación de las familias y de SERVIU, podría modificarse y postergar actividades para una ejecución futura, una vez que termine la emergencia sanitaria. En el mismo sentido, la opción de priorizar el desarrollo de ciertas actividades, sea para su próxima ejecución o para el futuro, también puede ser propuesto por SERVIU a la entidad, esto considerando la evolución de la propia situación de emergencia.

Finalmente, con la aprobación por las familias y de SERVIU, las actividades que el Plan de Ajuste involucre, serán las exigidas para aprobar su cumplimiento y posterior pago. En este sentido el pago deberá ser acorde a lo propuesto, aprobado y ejecutado, pudiendo SERVIU hacer los descuentos que estime pertinentes, cuando los propósitos del mismo se han cumplido parcialmente o simplemente no se han cumplido.

Planes de Acompañamiento Social Etapa Conformación del Nuevo Barrio

Las actividades del Plan, que consideren el desarrollo de actividades una vez entregadas las viviendas a las familias, se estima necesario aplacen su ejecución hasta que existan las condiciones para la efectiva realización, en conjunto con dirigentes y familias. El fundamento para esto es que los propósitos de estas actividades es generar instancias que favorezcan la real participación, integración y convivencia entre vecinos, lo que no se lograría a cabalidad si se reemplaza su ejecución presencial por medios o instrumentos alternativos para abordar los contenidos establecidos.

Excepcionalmente se podría considerar la finalización de aquellos Planes que se encuentren en etapa final de ejecución, en los que se puede acordar una salida alternativa para finalizar la ejecución de las actividades comprometidas, siempre que a juicio de SERVIU se aborden adecuadamente los contenidos pendientes y se cumpla con los productos y verificadores respectivos.

Suspensión de Asambleas y Reuniones Masivas

En un plano más operativo, y durante lo que dure la emergencia, deberán suspenderse las actividades que involucren la participación masiva o en reuniones por parte de las familias que componen cada proyecto, esto en el contexto del desarrollo de todos los planes de acompañamiento social remunerados con recursos de asistencia técnica.

Sólo en la medida de lo estrictamente posible y necesario, la EP podrá realizar alguna reunión presencial con el presidente o representante de cada comité, lo que deberá ser previamente aprobado por la contraparte SERVIU correspondiente. No obstante, la excepcionalidad expuesta, siempre será preferible la realización de comunicaciones virtuales (videos, correos, WSP, y otros medios digitales) para lo cual deberán evaluarse las condiciones e instrumentos disponibles para aquello.

Flexibilización metodológica para la aplicación de los PA\$

En la actual contingencia, se debe flexibilizar la aplicación de las actividades que impliquen la intervención social con las familias. Mientras no se puedan desarrollar asambleas, capacitaciones grupales u otras actividades similares, las que pueden poner en riesgo la salud de la población, en la medida de lo posible éstas se podrán encauzar a través de mecanismos de trabajo virtual, incluyendo la elaboración y distribución de "módulos" o "cápsulas" de difusión y capacitación sobre materias atinentes al Plan, como el uso y

cuidado de la vivienda, del sistema sanitario, aplicación de la ley de juntas de vecinos y de copropiedad inmobiliaria, entre otros.

La responsabilidad vinculada a la elaboración, distribución y análisis de cada material o cápsula virtual, recae en la entidad de asistencia técnica. No obstante, la aprobación de dicho material y/o la aplicación de estos medios alternativos, deberá ser previamente aprobada por las familias y las contrapartes regionales de SERVIU.

Cabe insistir en que la flexibilización del Plan debe considerar siempre el logro de los objetivos de éste y la obtención de los productos que la normativa señala, cuestión que, de no lograrse o garantizarse mediante las actividades propuestas, no deben aprobarse, ni menos remunerarse.

Para que no quede duda alguna, la no realización de las actividades del Plan, por las razones sanitarias señaladas, y que no hayan sido reemplazadas por medios y/o metodologías alternativos, consensuadas y aprobadas por las familias y SERVIU, significará el no pago de la actividad correspondiente al Plan. Esta consideración no cabe cuando se autorice el desarrollo de las actividades una vez levantada la emergencia.

Comunicación permanente con las familias

Mientras se considere el proyecto en ejecución y/o se mantengan vigentes los subsidios asociados, lo que puede comprender varias situaciones: obras no iniciadas, proyectos parcialmente ejecutados, obras terminadas pero no recepcionadas, o bien proyectos paralizados por la contingencia sanitaria u otras; en tales casos la entidad de asistencia técnica deberá mantener una permanente comunicación con las familias o sus representantes, por los medios que ya han sido señalados. De esta comunicación deberá informar permanentemente al SERVIU, igualmente cuando éste lo requiera.

Elaboración de informes atinentes al desarrollo de cada actividad del Plan

Los SERVIU deberán verificar el desarrollo de las actividades que incumben a la intervención social, a través de los informes y verificadores que presenten las entidades de asistencia técnica. Tales informes, deberán contar al menos con la aprobación del representante del grupo, o bien de un número similar al porcentaje de familias que la normativa exige para una capacitación presencial. En este caso, SERVIU podrá autorizar un menor porcentaje al exigido. En conclusión, dependiendo de la actividad, los SERVIU deberán evaluar el mecanismo de aprobación de los integrantes del grupo, el que será indispensable para aprobar cada informe de la entidad.

No obstante, en la instancia correspondiente, la aprobación del proyecto habitacional deberá contar con la aprobación del 100% de las familias que integran el comité. Esto no rige necesariamente para la modificación del proyecto, cuando dicha modificación no altera las características fundamentales del mismo, la que debe ser aprobada por el FTO de la obra y la contraparte técnica de SERVIU, así como por el representante legal del grupo organizado.

2. Supervisión SERVIU de los PAS y Verificación de las Actividades Desarrolladas por las Entidades de Asistencia Técnica

Supervisión SERVIU

Respecto a la supervisión del "trabajo social" de cada entidad de asistencia técnica, los SERVIU deberán nominar un o una profesional que supervise la aplicación de cada Plan. Para ello, los SERVIU deberán disponer de algún mecanismo virtual que asegure la permanente comunicación entre los profesionales SERVIU, las familias y la entidad de asistencia técnica.

Al respecto, ninguna modificación, alteración o cambio en la programación de las actividades aprobadas en la contingencia, será autorizada sin la visación del ente supervisor correspondiente.

Periodicidad de Informes

Si es que el Plan de Ajuste no ha modificado el cronograma de actividades y presentación de informes, las entidades deberán continuar con el envío de los informes de seguimiento según la periodicidad establecida en el programa: mensuales, trimestrales y/o según porcentaje de avance de las obras. En los informes deberá detallarse qué actividades han sido realizadas y las cuales han sido suspendidas o postergadas, considerando el contexto sanitario vigente.

Adicionalmente a lo señalado, al menos semanalmente, o bajo la periodicidad que defina el SERVIU, la entidad deberá comunicar a su supervisor/a social SERVIU, mediante correo electrónico u otro mecanismo similar, los pormenores del contacto o comunicación con las familias y/o directiva del grupo organizado.

En tal sentido, las entidades de asistencia técnica cumplen además un rol importante en esta contingencia, no sólo manteniendo la entrega de información permanente y fluida hacia las familias y su supervisor/a social asignado/a por SERVIU, también para dar cuenta de situaciones contingentes que se derivan de la emergencia sanitaria, como pueden ser la quiebra de empresas, el estado de salud global de los beneficiarios y las medidas sanitarias que se han dispuesto para el desarrollo de las obras.

Verificación del trabajo realizado por las entidades de asistencia técnica

Respecto al estado situación actual de los proyectos, la supervisión podrá variar según se trate de:

- Planes ya ejecutados y validados por supervisores

Cada supervisor/a social, será responsable de revisar y visar que el plan social se haya ejecutado conforme a lo aprobado y que ha dado cumplimiento al 100% de las actividades comprometidas, pudiendo validar aquello mediante correo electrónico o el mecanismo virtual autorizado por SERVIU.

En estos casos la entidad deberá proporcionar mediante un mecanismo digital los verificadores que dan cuenta de la realización de las actividades, situación que será comprobada mediante el check list correspondiente de SERVIU.

Ante la posibilidad de que los verificadores no dan cuenta del desarrollo completo y/o adecuado de las actividades, SERVIU está facultado, especialmente bajo las actuales circunstancias, para acordar con la entidad un plazo alternativo para dar cumplimiento al trabajo pendiente.

De no ser posible aquello, SERVIU deberá evaluar si procede un pago parcial de la actividad, su postergación asociada a su ejecución futura o simplemente el no pago de la misma.

- Planes ejecutados por la entidad sin ingreso de los verificadores a SERVIU

Ante la actual contingencia, y a efecto de no perjudicar económicamente a las entidades que han cumplido satisfactoriamente este trabajo, SERVIU deberá prontamente establecer un mecanismo que permita a las entidades presentar, mediante algún medio digital, la documentación que da cuenta del desarrollo de cada Plan.

Será importante que el mecanismo digital consensuado, permita a las entidades, y al mismo SERVIU, completar información faltante, adjuntar aprobaciones de las familias o dirigentes, y realizar las observaciones que se estimen pertinentes.

Dadas las instrucciones sanitarias entregadas, se recomienda instruir a las entidades no entregar información física en las oficinas de SERVIU, razón por la cual la pronta aplicación de este mecanismo digital resulta fundamental.

Finalmente, el incumplimiento de las actividades del Plan, sea mediante su desarrollo regular o a través del mecanismo flexible aprobado previamente con SERVIU y las familias, deberá ser igualmente evaluado por SERVIU y, de ser pertinente, se podrá dar inicio al proceso sancionatorio correspondiente, lo que podrá efectuarse prontamente o cuando las circunstancias lo permitan.

Respecto a lo anterior, la supervisión de los Planes tiene una doble finalidad: verificar el trabajo de la entidad y dar cumplimiento a los objetivos del Plan, así también dar continuidad a los pagos a las entidades de asistencia técnica y con ello a los profesionales que allí se desempeñan.

Participación de supervisores y/o equipos SERVIU en instancias de encuentro o reuniones con familias

En concordancia con lo ya planteado, respecto de aquellas instancias en las que los profesionales SERVIU deben participar como supervisores, ejecutores o ministros de fe de algunas actividades establecidas en el respectivo Plan, se solicita que no sea requerida la participación presencial de tales profesionales, esto mientras dure la emergencia sanitaria, atendiendo la seguridad personal del funcionario/a y el resguardo de sus propias familias.

3. Pagos de los Servicios Vinculados a los Planes de Acompañamiento Social

Las actividades que incumben al desarrollo de los PAS, por cierto afectadas por el actual contexto sanitario, sólo pueden remunerarse en la medida de que su ejecución, por la vía regular o mediante actividades aprobadas en el Plan de Ajuste, sean ejecutadas y aprobadas por SERVIU y las familias.

Por lo anterior, conforme sea la situación de cada comité o proyecto habitacional, y la posibilidad cierta de darle continuidad a la ejecución de los planes, esto mediante las metodologías de ajuste propuestas y aprobadas, SERVIU deberá evaluar y, en la medida de lo posible, mantener activa la posibilidad de que se ejecuten las actividades y se cumplan los objetivos que éstos establecen, pues como se dijo, también de aquello depende la comunicación con las familias, y el pago a las entidades prestadoras de servicios.

En caso que el Plan de Ajuste implique poner término a las actividades y/o servicios de asistencia técnica pendientes, o postergar su desarrollo a futuro, incluidos por cierto el Plan de Acompañamiento Social, SERVIU podrá acordar la devolución del instrumento de garantía que cauciona el fiel cumplimiento de los servicios de asistencia técnica, siempre y cuando verifique el correcto desarrollo y término conforme de las actividades ejecutadas a la fecha. En caso de postergación, como es el caso del Plan de Conformación del Nuevo Barrio, la boleta deberá presentarse una vez reiniciadas las actividades correspondientes a dicho servicio, por el monto que se cauciona, y el mismo porcentaje definido en la normativa.

Finalmente, respecto a la misma continuidad del Plan y los pagos que este involucra, la autoridad de SERVIU, las jefaturas correspondientes, la Unidad de Asistencia Técnica y los profesionales sociales supervisores del Plan, tienen la responsabilidad de evaluar la factibilidad de que este trabajo continúe, globalmente, o en el caso a caso, asegurando primero la salud de la población, y de los profesionales involucrados, y verificando también la posibilidad real de que las actividades alternativas puedan dar cumplimiento a los propósitos del Plan.

Ante un escenario de continuidad en la emergencia, los SERVIU deberán operar con la flexibilidad necesaria, evaluando la disponibilidad de los medios digitales requeridos, situación que podrá examinarse día a día, conforme sean las circunstancias sanitarias particulares o globales del país.