



Un sistema de protección social que avance hacia un mayor bienestar





Chile ha avanzado significativamente en el perfeccionamiento de su Sistema de Protección Social. A pesar de ello, su crecimiento ha sido inorgánico y no considera todos los factores relevantes para la asignación de beneficios, enfocándose mayoritariamente en aspectos socioeconómicos de los hogares y no en los cambios en la estructura de las familias ni en los perfiles diferenciados de los hogares. Esto ha llevado a que la población manifieste su descontento con un sistema que no responde a tiempo ni con la calidad adecuada. Si bien el país cuenta con los elementos y recursos esenciales para comprometer una protección social universal a las personas y familias, necesita realizar importantes ajustes en el diseño y funcionamiento de su Sistema de Protección Social y de este modo, avanzar en mayores niveles de integración social.



El Sistema de Protección Social (SPS) cumple un rol primordial en el bienestar de personas y familias, particularmente de aquellas con mayor vulnerabilidad. Juega un papel fundamental en su acompañamiento para atravesar distintas situaciones, desde hacer frente a las crisis hasta encontrar empleo, mejorar la productividad, invertir en la salud y educación de sus hijos, y muchas otras situaciones en que la población con mayores niveles de vulnerabilidad requiere apoyo. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, tienen un espacio destacado para los sistemas de protección social y el objetivo 1.3 insta a poner en práctica “a nivel nacional, sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos, incluidos niveles mínimos, y, para 2030, lograr amplia cobertura de los pobres y los vulnerables”, alcanzando de esta manera, una protección social universal.

Chile ha avanzado significativamente en el perfeccionamiento de su Sistema de Protección Social. El SPS chileno incluye una diversidad de beneficios y servicios, muchos de ellos de larga data. Pero además ha ido ampliando la cobertura a nuevos segmentos socioeconómicos. Actualmente algunos programas alcanzan al 80% más vulnerable de la población. De acuerdo con el monitoreo efectuado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) y la Dirección de Presupuestos (DIPRES), en el año 2020 se encontraban vigentes 469 programas sociales en 12 ministerios, por un monto total de USD 35.000 millones.

A pesar de los avances, la población ha demostrado su descontento con el funcionamiento del SPS, que no responde a tiempo ni con la calidad esperada.

La disponibilidad de un SPS con variados beneficios y servicios, dirigidos no solamente a los pobres, y el descontento social expresado por la ciudadanía respecto del limitado apoyo que reciben, puede parecer un contrasentido. Y es que hay algo que no está funcionando. EL SPS es complejo, con reglas cambiantes y difíciles de entender, y con una gestión que se encuentra distribuida entre múltiples actores que no están articulados y no se complementan los unos con los otros. Esto impacta directamente en los ciudadanos que deberían beneficiarse de este sistema, ya que se traduce en su imposibilidad de acceso; y de lograrlo, se convierte en una mala calidad de servicios, resaltando aún más la diferencia existente con la atención recibida por ciudadanos de mayores recursos. Con lo anterior, las familias se sienten desprotegidas y discriminadas en el trato y en los niveles de bienestar que pueden alcanzar.

El crecimiento de programas e iniciativas sociales ha sido inorgánico, y no ha contado con un análisis exhaustivo de lo ya existente. Esto ha traído como consecuencia que muchas veces se dupliquen esfuerzos y que se hagan mejoras en el margen, producto de las evaluaciones de programas públicos.

En la asignación de beneficios no se consideran todos los factores que son relevantes. En la reformulación de los programas sociales existentes y en los nuevos programas, no se han tomado en cuenta adecuadamente los perfiles diferenciados de los hogares. En muchas ocasiones, los beneficios son asignados utilizando un único criterio: la situación socioeconómica. Sin embargo, hay otros factores como la pluralidad de contextos territoriales y culturales, que también pueden ser esenciales. Al mismo tiempo,



los procedimientos de registro y actualización de datos no siempre recogen la información necesaria para definir las asignaciones, sumado a que los beneficios más nuevos son de insuficiente cobertura, distribuidos inequitativamente en el territorio y con desiguales niveles de calidad.

El Sistema de Protección Social tuvo un papel importante en la respuesta ante la crisis sanitaria y económica por la COVID-19, sin embargo, algunos de los resultados no fueron del todo alentadores.

El Estado y, en particular el Sistema de Protección Social, respondió a los efectos económicos y sociales de la COVID-19 a través de los beneficios y servicios existentes, pero también agregando nuevos beneficios; tanto en materia de transferencias directas de ingresos a los hogares (Ingreso Familiar de Emergencia – IFE), como con medidas de incentivo a la generación de empleo y a la inserción laboral. Solo en el año 2020 el IFE representó un 12% de los recursos asociados a beneficios de protección social, con una inversión de USD 4.200 millones. Estas medidas pudieron contener de alguna forma los efectos de la COVID-19 en la pobreza de ingresos. Sin embargo, la última encuesta CASEN (2020)¹ reportó un incremento de la pobreza de ingresos de 8,6% en 2017 a un 10,8% de la población en 2020, casi duplicándose la extrema pobreza de 2,3% a 4,3% en el periodo. Esto significa acercarse a la cifra de pobreza de 2015 y a la de extrema pobreza de 2013. Este retroceso también requerirá una revisión de la oferta de beneficios y servicios de protección social y los ajustes que sean necesarios.

El sistema de protección social ha crecido de manera inorgánica, es complejo, poco articulado y con reglas cambiantes y difíciles de entender.

Todo lo anterior genera desconfianza de los ciudadanos hacia los beneficios y servicios públicos, porque muchas veces no entienden las reglas “técnicas”, tampoco la lógica para acceder a las prestaciones disponibles, la respuesta a sus requerimientos es poco predecible y, cuando se animan a iniciar el camino en busca de beneficios, deben ir de un lugar a otro consultando por sus posibilidades y esperando una respuesta.

Chile cuenta con los elementos y recursos esenciales para comprometer una protección social universal a las personas y familias, pero requiere hacerse cargo de los principales desafíos que hoy tiene el sistema a través de importantes ajustes, principalmente en lo que se refiere a la gestión del SPS, desde el diseño de sus prestaciones hasta la evaluación de sus resultados, en un proceso de mejora continua.

PRINCIPALES DESAFÍOS

1. Los beneficios y servicios existentes no son del todo pertinentes, y no siempre se toman en cuenta los cambios en la estructura de las familias ni los perfiles diferenciados de los hogares.

La reformulación de los programas y los nuevos programas no han tomado en cuenta el cambio significativo en los perfiles de los hogares. El crecimiento inorgánico del SPS, a través de la suma de beneficios y servicios a lo largo del tiempo en respuesta a necesidades contingentes, ha permitido ampliar la cobertura del SPS y diversificar los

¹ CASEN 2020, Resumen de resultados: pobreza por ingresos y distribución de ingresos. Ministerio de Desarrollo Social y Familia, julio 2021.



beneficios y servicios disponibles. Sin embargo, tanto los programas sociales reformulados como los nuevos, no han tomado suficientemente en cuenta los perfiles diferenciados de los hogares, que han cambiado de forma significativa.

El proceso acelerado de envejecimiento de la población ha contribuido a estos cambios, así como la disminución de la natalidad. Se observa una disminución de hogares con niños, niñas y adolescentes, mayor diversidad en las formas de organización familiar, y un incremento acelerado de los hogares unipersonales, en su mayor parte formados por adultos mayores. Estos cambios tendrían que implicar ajustes relevantes a los beneficios y servicios sociales disponibles, de forma que las respuestas que brinda el SPS sean pertinentes a las características, perfiles y dinámicas de los hogares/familias reales.

Un análisis por ciclo de vida familiar realizado en base a los datos que aporta la CASEN 2017, indica que el 28% de los hogares se encuentran en la fase de salida (familias con jóvenes de 19 años y más), un 21% en la fase de consolidación (con niños de 13 a 18 años) y un 15% se trata de hogares unipersonales, en total un 64% de los hogares del país. Además, del total de los hogares en Chile, el 42% es encabezado por una mujer, la edad promedio de los jefes/as de hogar se ubica en los 53 años; otro dato a tener en cuenta es que en el 55% de los hogares no hay presencia de menores de 18 años. Estas cifras hacen evidente que es necesario repensar si los beneficios y servicios que están disponibles para estos grupos están respondiendo a sus necesidades.

Por otra parte, el diseño de los beneficios y servicios disponibles se hace de manera centralizada, sin considerar la diversidad de contextos territoriales y culturales donde dichos beneficios y servicios se implementan. Las posibilidades de los ejecutores locales de ajustar los programas que implementan con recursos nacionales son muy limitadas, afectando también la pertinencia de los beneficios y servicios. Por ejemplo, los subsidios a la inserción laboral son idénticos en contextos laborales muy diferentes. Así, una persona que realiza trabajos de temporada por 3 o 4 meses en el año, recibe el mismo subsidio que otra que se coloca laboralmente en el área de servicios durante un periodo más largo de tiempo.

Adicionalmente, la mayor parte de los beneficios son asignados teniendo en cuenta casi únicamente la situación de ingresos de los hogares y esto puede resultar en errores de exclusión asociados a situaciones de vulnerabilidad. Las necesidades de los hogares son diferenciadas, el nivel socioeconómico no es una medida suficiente para comprender las necesidades de apoyo que tienen y a las cuales tendría que responder el SPS. Se requiere un perfil más completo, no solo según su nivel de ingresos, sino que incluya las características distintivas de sus integrantes y la composición familiar. Así, dos hogares con el mismo monto de ingresos pueden tener que financiar gastos muy diferentes con costos también diferenciados. Por ejemplo, la presencia de problemas de salud (incluyendo de salud mental) o de miembros del hogar en situación de dependencia funcional, requieren ser consideradas en la asignación de los beneficios.



2. Los instrumentos de registro para la asignación de beneficios no han sido suficientemente capaces de responder a las necesidades cambiantes de la población.

El instrumento vigente para la asignación de beneficios sociales presenta problemas de registro de datos y actualización de información. Chile ha acumulado casi 40 años de experiencia en el desarrollo y uso de instrumentos de focalización para la asignación de beneficios sociales. El Registro Social de Hogares (RSH), que es el instrumento vigente, ha alcanzado una amplia cobertura de la población (cerca del 75%), pero lamentablemente, debido a limitaciones en los procedimientos de registro y actualización de la información, no ha sido capaz de capturar adecuadamente los cambios en la situación de los hogares que se encuentran registrados. Los procedimientos de registro y actualización de la información son a veces engorrosos, centrados en que las personas demuestren la veracidad de su situación, en lugar de fortalecer los procedimientos de verificación de antecedentes a partir de datos administrativos disponibles. Por otra parte, al operar la calificación socioeconómica asignada por el RSH prácticamente como único criterio para la asignación de múltiples beneficios de distinto tipo, los incentivos a actualizar la información varían fuertemente dependiendo de las reglas vigentes de cada beneficio.

Los problemas en el registro han quedado evidenciados durante la pandemia. La situación ha sido crítica durante la pandemia ya que el nuevo beneficio del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) ha sido asignado únicamente utilizando el RSH, lo que ha incentivado a que las personas hagan

modificaciones a su registro para irse ajustando a los requisitos de acceso que se han determinado en cada ciclo de entrega del beneficio. Como consecuencia, a mayo de 2021 había 14.831.207 personas en los 6.690.014 hogares registrados en el RSH. El 41% (2.826.465 hogares) de ellos, se registraron como hogares unipersonales. El problema es que esta información dista de manera importante con otros registros. Por ejemplo, según información recogida en 2017 solo un 15% de los hogares eran unipersonales² y un 18% según el último Censo. Como puede apreciarse, se han producido cambios relevantes en el registro para asegurar la elegibilidad en un beneficio en particular, lo que puede afectar la asignación de todos los demás beneficios que utilizan el RSH.

Desafortunadamente no se encuentra disponible (o no se ha realizado), un análisis de errores de inclusión y de exclusión de los principales beneficios que se asignan utilizando la calificación socioeconómica del RSH, de forma de identificar cómo se encuentra operando el instrumento de asignación de beneficios.

3. No se ha avanzado lo suficiente en la provisión integrada de beneficios y servicios al mismo hogar, limitando la efectividad del SPS en el bienestar de los hogares.

Las transferencias monetarias se asignan de forma independiente, basadas en características individuales de los integrantes de un hogar y no todos los elegibles del hogar las reciben. Seguramente podrían agregarse recursos al SPS para perfeccionarlo, pero la respuesta a los efectos sociales y económicos de la pandemia, donde los recursos han sido de gran magnitud, han dejado a la vista los desafíos de gestión

² Encuesta CASEN 2017.



que el SPS enfrenta, con o sin pandemia.

Las transferencias monetarias disponibles son variadas y responden a necesidades diferentes (dirigidas a niños/as, personas mayores, personas con discapacidad, desempleados, mujeres, jóvenes). Sin embargo, la complementariedad de estas transferencias a nivel del mismo hogar se alcanza más por la simple suma de personas elegibles (de acuerdo con las reglas de cada beneficio, muchas veces complejas), que por una organización integrada de los beneficios disponibles, asegurando que todos los miembros de un hogar accedan efectivamente a aquellos que le corresponden a su perfil. Si la mayor parte de estos beneficios utilizan el mismo instrumento de asignación, entonces todos los miembros del mismo hogar serían elegibles para los asociados a su perfil. Sin embargo, no todos acceden a ellos. Esto sucede ya sea por desconocimiento, insuficiente información, o bien porque cada beneficio es otorgado por diferentes instituciones, no necesariamente coordinadas entre ellas. De esta forma, estando disponibles diferentes transferencias monetarias, el efecto del apoyo económico a un mismo hogar muchas veces se diluye (no todos reciben lo que podrían recibir) y la percepción de falta de apoyo se amplifica.

La organización de los servicios está más enfocada en los procedimientos de los proveedores que en las necesidades de los usuarios. Es frecuente que se ocupe más tiempo en el diseño de las reglas de operación y en determinar quién va a proveer el

servicio, que en diseñar los servicios centrándose en los usuarios finales. La organización de los diversos servicios disponibles parece estar más enfocada en los procedimientos y procesos que deben cumplir los proveedores (públicos o privados), que en las reales necesidades de las personas usuarias de dichos servicios, teniendo en cuenta sus características distintivas y sus requerimientos de apoyo.

Asimismo, perder de vista las diferencias de los contextos territoriales en los que las personas se desenvuelven limita alcanzar los resultados que se esperan e inciden en la insatisfacción de las personas. No basta con que un servicio esté disponible en un territorio, es necesario que sea pertinente a ese contexto y responda a las características y necesidades particulares de las personas que habitan ese territorio.

Desafortunadamente los diseños de servicios de protección social no consideran de forma explícita estándares de calidad. Por ejemplo, se han hecho importantes esfuerzos por facilitar el acceso a información y a la gestión de servicios a través de mecanismos de atención en línea, sin embargo, la forma en que están organizados los servicios en línea siguen la misma lógica de que el/la usuario/a pase de una ventanilla –ahora virtual– a la siguiente.

Perder de vista al usuario final, sus necesidades, habilidades, recursos personales y requerimientos específicos de atención, definitivamente inciden en la calidad de los servicios que se ofrecen.

En 2020 se encontraban vigentes 469 programas sociales en 12 Ministerios, por un monto total de 35.000 millones de dólares.



Las municipalidades han ido tomando mayor protagonismo en la provisión de servicios y beneficios, sin embargo, las dificultades de coordinación afectan la ejecución de los programas limitando la eficiencia de los recursos públicos y la efectividad de los resultados.

La provisión de beneficios y servicios sociales se ha ido progresivamente concentrando en las municipalidades (con recursos nacionales y propios), lo que es una buena señal de descentralización de los servicios al nivel de gobierno más cercano a las personas. Sin embargo, la ejecución por parte de las municipalidades se ve afectada por las limitaciones de coordinación, complementariedad y sincronía entre el diseño y la implementación de los beneficios y servicios, así como entre las tareas que les corresponden a los diferentes niveles de gobierno. A las municipalidades se les traspasan tareas, algunos recursos, pero también reglas estrictas y estandarizadas que limitan la ejecución de los servicios y sus resultados. Deben relacionarse con muchas y diferentes instituciones públicas (regionales y nacionales) que les encargan la ejecución de servicios en el territorio, pero sin coordinación entre ellas, en periodos diferentes del año, con reglas particulares, procedimientos estandarizados y resultados esperados de cobertura y no de efectividad de las prestaciones en la protección y el bienestar de los hogares.

Las municipalidades ejecutan sus programas propios de asistencia social y de desarrollo económico local.

Reciben y gestionan las postulaciones de las personas a los subsidios sociales nacionales, incluyendo las

El 2020 el
Ingreso Familiar
de Emergencia
representó un 12%
del presupuesto
de beneficios de
protección social:
4.200 millones de
dólares.

pensiones básicas solidarias. Ejecutan, por encargo de instituciones nacionales y regionales, servicios dirigidos a los niños, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad. También ejecutan programas dirigidos a familias en extrema pobreza, programas de apoyo educativo para niños y adultos, programas de prevención y rehabilitación de drogas, entre varias otras temáticas. Adicionalmente, implementan programas de apoyo al

empleo, de intermediación laboral, de inserción laboral de las mujeres y de apoyo al emprendimiento. La lista de programas ejecutados por las municipalidades es mucho más larga, pero estos ejemplos sirven para ilustrar que la oferta es variada y que las municipalidades operan en la práctica como el coordinador del Sistema de Protección Social en el territorio.

Sin embargo, la falta severa de coordinación – tanto en el diseño como en la implementación – entre las instituciones nacionales que encargan la ejecución de programas a las municipalidades, desafortunadamente contribuye a una atomización de los servicios, a desperdiciar las posibles sinergias entre beneficios y servicios a los mismos hogares, y a limitar la eficiencia de los recursos públicos y la efectividad de los resultados. Es probable que muchas personas reciban beneficios y servicios, que en muchos hogares alguien reciba algún apoyo del Sistema de Protección Social, pero es menos probable que en un mismo hogar todos reciban el apoyo para el cual son elegibles, a partir de una provisión integrada de beneficios y servicios.



La pobreza de ingresos se incrementó de 8,6% en 2017 a un 10,8% en 2020, casi duplicándose la extrema pobreza de 2,3% a 4,3%.

RECOMENDACIONES DE POLÍTICA

Para poder hacerse cargo de los principales desafíos planteados y avanzar hacia el perfeccionamiento del Sistema de Protección Social, es importante partir por tener una visión clara de cómo tendría que ser un SPS efectivo que contribuya de forma significativa al bienestar de las personas.

1. CONDICIONES DE GESTIÓN PARA UN SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EFECTIVO EN CHILE.

Un SPS efectivo, en un país como Chile que cuenta con un sistema organizado y con los recursos para su funcionamiento, requiere de algunas condiciones clave que se relacionan con la gestión del sistema:

Servicios y beneficios orientados a resultados finales y no solamente a cobertura (por ejemplo, resultados observables en la generación de ingresos autónomos, idealmente sostenibles en el tiempo y mejoras en las condiciones de bienestar de las personas, no solo materiales sino de seguridad).

Complementariedad de los servicios y beneficios a lo largo de una secuencia de apoyos, que van cambiando conforme se va modificando el ciclo de vida de la familia.

Evitando discontinuidad en los apoyos, por ejemplo, que una trabajadora tenga acceso al servicio de sala cuna para su hijo hasta los 2 años y luego no pueda acceder a un servicio de jardín infantil, porque no es elegible según su calificación socioeconómica a un servicio gratuito o de bajo costo, pero sus ingresos no son suficientes para pagar un servicio privado. O bien, que pueda acceder a un servicio, pero el horario de atención cubre solamente una parte del día y ella trabaja jornada completa y requiere algún servicio de cuidado infantil.

Pertinencia de los servicios respecto del contexto y las particularidades tanto del perfil de las personas como de los territorios, y flexibilidad en su implementación. Por ejemplo, los servicios de intermediación laboral no pueden ser idénticos en un territorio urbano donde las fuentes principales de empleo son la industria y los servicios, que en un territorio donde la actividad económica predominante es por temporadas.

Oportunidad de los servicios y beneficios y sincronía en su provisión. Evitando situaciones como que una oportunidad de empleo requiera de una capacitación específica pero no esté disponible, porque hay demora en los procesos de licitación de los servicios de capacitación, que se gestionan en una institución diferente a la que realiza la intermediación laboral.

Colaboración público privada con adecuados mecanismos de certificación y supervisión de las acciones. En general los servicios son contratados con una periodicidad anual, ocupándose una parte importante del tiempo en las gestiones asociadas a la contratación y luego al cierre del proyecto, en desmedro de la provisión de los servicios. Las instituciones u organizaciones prestadoras de servicios, que se repiten de un año al siguiente, deberían someterse a procesos de certificación y acreditación que permitan contratos de mayor plazo y asociados a la calidad de los servicios prestados.

Implementación liderada por el nivel local, a partir de un diseño específico también local, en base a la política que se impulse a nivel nacional (con el apoyo y colaboración de los distintos niveles de la administración).



Confianza en las capacidades tanto de las personas a las que están destinados los beneficios y servicios, como de la institucionalidad local (son los primeros interesados en que los resultados se logren).

2. RECOMENDACIONES DE POLÍTICA.

Para avanzar en el perfeccionamiento del SPS, es posible identificar algunas acciones prioritarias para enfrentar los problemas de gestión que limitan la efectividad y la confianza de la ciudadanía en el sistema.

Reorganizar los beneficios y servicios de protección social existentes a partir de un análisis de eficiencia de su gestión y efectividad de sus resultados.

La reorganización tendría que considerar los requerimientos de apoyo asociados a ciclo de vida tanto de las personas como de los hogares y los riesgos principales a ser cubiertos por la Red de Protección Social. Producto del análisis y de las brechas identificadas puede proponerse la eliminación,

fusión, complementariedad y/o creación de beneficios y servicios, considerando una implementación progresiva y priorizando la provisión integrada de beneficios y servicios a las mismas personas y hogares.

Revisar sistemáticamente las herramientas de gestión vigentes para la implementación del Sistema de Protección Social (herramientas de coordinación intersectorial, focalización, información, gestión presupuestaria, monitoreo y evaluación) y proponer su rediseño, adecuado a las características de los beneficios y servicios provistos por el sistema.

Rediseñar el modelo de implementación del Sistema de Protección Social, en base a la experiencia de los/as usuarios/as, diferenciados según sus perfiles, fortaleciendo el rol de las municipalidades, asegurando el traspaso de competencias y la transferencia de recursos de forma oportuna y por periodos superiores a un año, y ampliando la cobertura de modalidades de provisión integrada de beneficios y servicios sociales a nivel local

Perfeccionar el diseño y el funcionamiento del SPS puede contribuir directamente a aumentar la confianza en las instituciones que son capaces de prestar servicios de calidad, incrementar la percepción de seguridad y disponibilidad de apoyo cuando las personas y los hogares enfrenten riesgos o disminución en sus condiciones de bienestar, y avanzar en mayores niveles de integración social en Chile.



ENTRANDO EN ACCIÓN

Desafío	Costo de la falta de acción	Acciones de política públicas
Aumentar la pertinencia de los beneficios y servicios de protección social considerando los cambios en la estructura de los hogares y sus perfiles diferenciados.	<ul style="list-style-type: none">• Aumento de los costos de administración de los beneficios y servicios de protección social.• Incremento de la insatisfacción de los usuarios por la falta de respuestas efectivas a sus características distintivas y sus necesidades de apoyo.	<ul style="list-style-type: none">• Análisis de eficiencia y efectividad de los beneficios y servicios de protección social.• Reorganización de los beneficios y servicios (eliminación, fusión, complementariedad), a partir del ciclo de vida y los riesgos principales de cada etapa.
Ajustar los instrumentos para la asignación de beneficios, especialmente el Registro Social de Hogares, a las necesidades cambiantes de la población.	<ul style="list-style-type: none">• Incremento de los errores de inclusión y exclusión en la asignación de los beneficios sociales.• Incremento de la ineficiencia en la gestión del Sistema de Protección Social	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de la calidad de los instrumentos vigentes de gestión del Sistema de Protección Social (información, coordinación, gestión presupuestaria, monitoreo, evaluación).• Perfeccionamiento del Registro Social de Hogares para asegurar la calidad de los datos y la actualización continua de la información.
Incrementar la efectividad del Sistema de Protección Social a través de la provisión integrada de beneficios y servicios al mismo hogar.	<ul style="list-style-type: none">• Incremento de los costos de transacción tanto para proveedores como usuarios de beneficios y servicios sociales.• Disminución progresiva de la calidad de los servicios.	<ul style="list-style-type: none">• Rediseño de las modalidades de provisión de beneficios y servicios de protección social.• Fortalecimiento de la gestión social de las municipalidades y los gobiernos regionales.• Organización de los beneficios y servicios en paquetes integrados, pertinentes a las características y necesidades de los hogares.

