

GOBIERNO ABIERTO Y DOCENCIA UNIVERSITARIA: INNOVACIÓN PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA

OPEN GOVERNMENT AND UNIVERSITY TEACHING: INNOVATION FOR THE EXERCISE OF CITIZENSHIP

Jorge Farah Ojeda* María Alejandra Inostroza**

Resumen.

Se presenta una innovación docente que incorpora el enfoque de Gobierno Abierto en un curso de pregrado de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile, durante los años 2020 y 2022. El curso establece como premisa que las personas requieren servicios del Estado, el que ejerce el monopolio de su oferta. En ello, se genera una relación obligatoria y desigual en la que el aparato estatal define sin contrapeso la forma como entrega sus servicios. Producto de ello, el acceso está limitado por la información que maneje la ciudadanía y la capacidad efectiva de postular a los beneficios, lo que implica que deben conocer sus requisitos y el funcionamiento de la burocracia para solicitarlos. Desde ahí, el curso propone el paradigma de Gobierno Abierto como mecanismo de reducción de esta problemática. Para esto, incorpora contenidos sobre Gobierno Abierto, disponibiliza lecturas pertinentes y crea instancias prácticas consistentes en la generación de material ciudadano con lenguaje claro que luego se provee a la ciudadanía. De este modo, se pretende incidir en el proceso de formación de futuros/as profesionales con un enfoque de gobierno abierto.

Palabras clave: Gobierno Abierto, Acceso, Información, Innovación

Abstract

A teaching innovation is presented that incorporates the Open Government approach in an undergraduate course at the School of Social Work of the Catholic University of Chile, during the years 2020 and 2022. The course establishes as a premise that people require services from the State, which exercises the monopoly of its supply. This generates an obligatory and unequal relationship in which the state apparatus defines without counterweight the way in which it delivers its services. As a result, access is limited by the information available to citizens and the effective capacity to apply for benefits, which implies that they must know the requirements and the functioning of the bureaucracy in order to apply for them. From there, the course proposes the Open Government paradigm as a mechanism to reduce this problem. To this end, it incorporates content on Open Government, makes relevant readings available and creates practical instances consisting in the generation of citizen material with clear language that is then provided to citizens. In this way, it is intended to influence the training process of future professionals with an open government approach.

Keywords: Open Government, Access, Access, Information, Innovation

Recibido 24 de mayo de 2023/ Aceptado 17 de agosto de 2023

* Trabajador Social, Académico Escuela Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, mail jfarah@uc.cl, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0198-9274>

** Trabajadora Social, Académica Escuela Trabajo Social Pontificia Universidad Católica de Chile. mail: maria.inostroza@uc.cl ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0756-7352>

1 Introducción

Al requerir las personas servicios del Estado, se observa que este último ejerce, en la gran mayoría de los casos, el monopolio de las políticas públicas y de su correspondiente oferta, lo que implica que se genera una relación obligatoria y desigual en la que el aparato estatal define, casi sin contrapeso, la forma como entrega sus servicios a la ciudadanía (Farah, 2018).

Esto genera un problema de efectividad de las políticas, dado que el énfasis de su diseño ha considerado tradicionalmente como foco el diagnóstico del fenómeno, sin incorporar las condiciones que posibilitarían el acceso a esta (Farah, 2018). Entonces, el problema de efectividad ya no se asocia a la correcta relación entre el programa y la necesidad que busca satisfacer, sino entre el programa y su acceso a él. Por otra parte, la literatura sobre diseño de programas y políticas públicas es amplia y establece el diagnóstico como parte del proceso de creación de las mismas, pero no la consideración de la estrategia de provisión (Aguilar, 2000; BID, 2006; CEPAL, 2011; Lapuente, 2010; Roth, 2019). Esto explicaría lo que la literatura hoy denomina el *non take up* o el fenómeno por el cual personas u hogares no acceden a prestaciones sociales aun cuando tengan derecho a ellas (Burdin y de Melo, 2009).

Un elemento central en esta realidad es que el acceso de las personas a esta modalidad de intervención estatal está limitado por la información que éstas manejen y la capacidad efectiva que tienen de postular a los distintos beneficios, lo que implica que deben conocer sus características, requisitos y el funcionamiento de la administración pública para solicitarlos, situación especialmente compleja ya que, por una parte, los segmentos más pobres tienen menor educación y más necesidad de acceder a ellos y, por otra, el Estado no se los hace fácil el acceso a la oferta estatal (Farah, 2018).

2 El papel del Gobierno Abierto

Se entiende el gobierno como un paradigma o doctrina que posiciona a los gobiernos ante el escrutinio público, ante la supervisión ciudadana (Villoria, 2013). Sus pilares están constituidos por la transparencia, la participación y la colaboración, los que favorecen la reducción de la brecha en el acceso antes planteada, puesto que la implementación y evaluación de las políticas con un enfoque de gobierno abierto demandan la conformación de un “*canal bidireccional de comunicación en un lenguaje claro y comprensible, con toda*

la ciudadanía, de manera que permita identificar avances y desafíos pendientes por superar en su cumplimiento” (Finol, 2021, p. 14). Entre ellos, destaca el cumplimiento del derecho a la protección social, que se ve afectado por la dificultad en el acceso a las prestaciones.

Ahora bien, la implementación de lenguaje claro, se entiende como la utilización de una comunicación cuya estructura y diseño permiten la comprensión rápida de su destinatario (Richardson, 2015). Esta comprensión, además, favorece que la ciudadanía encuentre lo que busca y use esa información, por ejemplo, para acceder a un beneficio social. Así, podría decirse que permite transitar desde el derecho a comprender al derecho a ejercer. Esta perspectiva favorece (Staiano, 2021):

- La garantía de una comunicación eficaz entre el Estado y la ciudadanía
- Un mecanismo de acercamiento de la ciudadanía al Estado
- Un facilitador del acceso a la oferta pública
- Un promotor del ejercicio de derechos ciudadanos

En tanto, el proceso participativo a la base del gobierno abierto implica que se congreguen los distintos actores involucrados: Estado, sector privado y la academia, esta última tanto desde la generación de conocimiento científico como desde su rol en la formación de profesionales.

La incorporación de Gobierno Abierto en la docencia.

El concepto de gobierno abierto puede jugar un rol central en la relación Estado y sociedad, ya que basados en principios de transparencia, redición de cuentas, participación y colaboración, se busca fomentar o apoyar la intervención y el involucramiento de la ciudadanía en el quehacer público (Hernández Bonivento, 2016). Así, se puede aportar a tomar decisiones más legítimas, en conjunto con la ciudadanía, aportando eficacia y eficiencia al quehacer estatal (Lathrop & Ruma, 2010; Meijer et. Al, 2010 en Hernández Bonivento, 2016).

Sin embargo, la instalación de esta perspectiva demanda que la ciudadanía disponga de las capacidades necesarias para construir satisfactoriamente esta relación. Hoy es lejana la apertura del gobierno y el conocimiento de lo público por parte de las personas es aún abstracto. Entonces, ayudar a la conformación de un ciudadano “competente” (Westermann,

2019), es decir, aquel que cuente con conocimientos, habilidades y predisposición positiva y ética para participar de este proceso, es crítico para la instalación del gobierno abierto.

A partir de esta premisa, se concibe que el rol académico para el gobierno abierto pasa por la formación de ciudadanos competentes. ¿Cómo? Incorporando contenidos sobre Gobierno Abierto de modo transversal; entregando lecturas pertinentes y actualizadas; realizando actividades en las que se pongan en juego de modo práctico los aprendizajes; y, en general, aplicando metodologías activas que fomenten un aprendizaje significativo (Juárez-Pulido y Rasskin-Gutman, 2019).

Una innovación en docencia universitaria incorporando gobierno abierto

El presente artículo, presenta la experiencia con el curso Sistemas de Protección Social y Bienestar, el cual se imparte en el tercer año de la carrera de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile. En este curso, se considera que para comprender “¿qué es la protección social en Chile?” es necesario para aproximarse desde una mirada conceptual a los fenómenos sociales, también llamados “riesgos sociales” y así, entender las posibilidades que tiene el Estado para hacerse cargo de ellos (Castel, 2015). Pero esto no es posible si no se reconoce que la inseguridad social que experimenta la población, independiente del contexto en el que esta se encuentre, es un factor determinante en las condiciones materiales y simbólicas de su existencia en un nivel cotidiano (Inza-Bartolomé, 2015).

Ante ello, el curso busca realizar un aporte a la ciudadanía que experimenta riesgos sociales, favoreciendo el ejercicio de sus derechos mediante el acceso al sistema de protección social, a partir de un aprovechamiento óptimo de los aprendizajes obtenidos, poniéndolos al servicio de las personas. Por esto, su desafío principal fue acercar la protección social a la ciudadanía, permitiéndoles conocer sus programas, entregándoles información con lenguaje claro y facilitándoles el acceso a ellos de manera concreta a través de una atención directa.

3 Metodología de trabajo

La experiencia de trabajo consistió en la organización de manera paralela y coordinada de 5 secciones a lo largo del periodo, cada una conformada, en promedio, por 50 estudiantes. Estos grupos tenían como objetivo principal, analizar y generar material ciudadano con lenguaje

claro y conciso, para que este, se pusiera a disposición de la ciudadanía de la comuna de San Joaquín y de la Red de Protección Social del gobierno de Chile, buscando mejorar las posibilidades de acceso ciudadana a la oferta a partir de la entrega de información más transparente.

Se conformaron grupos de trabajo a quienes se le asignaron un 4 o 5 beneficios vigentes en el Sistema de Protección Social Chileno. Estos fueron separados por el equipo docente en categorías, tales como:

- Salud
- Género
- Desempleo
- Vivienda
- Acceso a Derechos Universales
- Migración
- Educación Superior
- Pensiones
- Beneficios de Pandemia
- Víctimas de delito mayor
- Bonos y subsidios
- Compra y Arriendos
- Dependencia, cuidados y residencias
- Licencias Médicas
- Capacitaciones,
- FONASA

Ya asignados los programas y beneficios, para la primera fase de trabajo los estudiantes debieron investigar en profundidad el conjunto de beneficios asignados, describiendo sus características principales y relacionando lo investigado con los contenidos vistos durante las clases. El producto de esta actividad se tradujo en un informe ejecutivo y en una presentación en la que se exhibían en profundidad el conjunto de beneficios y el riesgo al que buscan dar respuesta, destacando los mecanismos utilizados para lograr su objetivo.

Posterior a esto, el estudiantado debió confeccionar un folleto/infografía por cada uno de los beneficios o programas asignados, los cuales se presentarían de manera presencial en las distintas instancias de terreno planificadas para el curso, además de posibilitar su compilación posterior en un documento. Estos, debían considerar elementos como: nombre del programa o beneficio, fecha de realización del folleto, programa o beneficio descrito, requisitos necesarios para la postulación, códigos QR o hipervínculos, para facilitar la distribución de la información, entre otros.

El folleto debía ser creativo y llamativo y, además, estar escrito en lenguaje claro o ciudadano. Para favorecer su elaboración, se estableció que debían contestar preguntas como: “¿En qué consiste el beneficio?”, “¿Qué necesito para acceder?”, “¿Cómo accedo?” y más información que resultase relevante (**Anexo 1** y **Anexo 2**). Para facilitar lo anterior, se les entregó a las distintas secciones un formato tipo del folleto disponible para pudiesen modificar según su beneficio o programa asignado, ejemplos prácticos y se realizaron ayudantías, en las cuales se explicó en detalle el procedimiento y se resolvieron dudas de la entrega (**Anexo 1** y **Anexo 2**).

Posterior a la revisión de los folletos y sus respectivas correcciones, los estudiantes, en conjunto con el equipo docente, comienzan a prepararse para las respectivas salidas a terreno, denominadas “Ferias de promoción a la ciudadanía” o “Ferias de Servicio”. En esa oportunidad, en conjunto con la Dirección de Desarrollo Comunitario de la municipalidad de San Joaquín, se desarrollaron ferias en tres distintas zonas de la comuna.

Previo a esta instancia, el equipo docente, se encargó de capacitar a cada uno de los estudiantes para su participación en las actividades. Los docentes a cargo del curso, en conjunto con los ayudantes entregaron un instructivo denominado “Modelo de atención para Feria de Servicios”. En cual, se detallaba paso a paso el procedimiento para atender a la ciudadanía.

Las Ferias de Servicio se realizaron en San Nicolás, en la población La Legua y en la población El Pinar. Estas instancias tuvieron una duración aproximada de 3 horas, en las cuales los estudiantes pudieron exponer los beneficios asignados a la ciudadanía que transitaba por las distintas ferias libres que se colocan en la comuna. Las instancias, contaban con 6 stands, en los que había máximo 4 estudiantes por turno y que contaban con señaléticas

que permitían identificar e indicar los programas sobre los cuales se realizaría la atención, cada stand contaba con un computador o Tablet para asegurar que cada estudiante pudiera tener acceso a información extra respecto a los programas o beneficios de ser necesario. Además, cada cierto tiempo, grupos de estudiantes se adentraban en las ferias libres cercanas al sector para funcionar como escuadrones informativos que captaran personas que estuvieran interesadas en conocer respecto a la oferta de información que ahí se tenía.

Posterior a la realización de la feria ciudadana, cada grupo de estudiantes debió realizar la segunda entrega escrita denominada fase analítica, la cual consiste en analizar los beneficios asignados en función de su cobertura, acceso, diseño y rol de la ciudadanía. Generando reflexiones que les permitan utilizar los contenidos del curso y generar propuestas de mejora para cada uno de los programas y beneficios asignados.

En la última etapa, la cual correspondía a la fase ciudadana, se compiló el material elaborado en una carpeta Google Drive, la cual fue compartida con la DIDECO de la Municipalidad de San Joaquín, para su uso posterior con la ciudadanía, y para la Red de Protección Social, para estimar mejoras tanto en el lenguaje utilizado en su plataforma como para evaluar cambios en los mecanismos de acceso ciudadano a las prestaciones. Para efectos de evaluar la experiencia de los estudiantes, el equipo docente realizó una encuesta de satisfacción respecto a las instancias correspondientes a las distintas Ferias de Servicio, en la cual cada estudiante debía indicar a que instancias asistió y cuál fue su percepción y aprendizajes respecto a esta actividad con la ciudadanía.

4 Resultados

La sistematización de los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos de evaluación del curso y de esta actividad arrojó que en las distintas instancias en terreno participó un total de 220 estudiantes, los cuales fueron capaces de atender a más de 600 personas.

En cuanto a los productos, por cada grupo se obtuvo dos informes ejecutivos, uno correspondiente a la fase descriptiva (32 documentos) y otro a la fase analítica (32 documentos). Por lo que se puede concluir que, en total, los documentos descriptivos, de análisis y propuestas para la Red de Protección social suman un total de 64 documentos entre ambas entregas.

Además, cada grupo de estudiantes generó infografías y videos con lenguaje ciudadano, lo que llevó a que, en total entre las secciones, considerando la cantidad de beneficios y categorías generadas, se entregaron 85 fichas y videos con lenguaje ciudadano. Con posterioridad a la realización del curso estos fueron compilados en un solo documento, el cual fue entregado a los/as profesionales de la Red de Protección Social del Ministerio de Desarrollo Social.

Respecto a los aprendizajes alcanzados, se puede concluir que la instancia fue beneficiosa para el desarrollo del curso ya que les permitió a los estudiantes el comprender como incide la modernización en el concepto de inseguridad social, a partir del uso de estrategias de protección social que ayudaron a comprender el rol y funcionamiento de los servicios sociales en Chile en los diversos ámbitos de la protección social, mediante el ejercicio de actividades prácticas que beneficiaron a la ciudadanía.

Así, la incorporación de los principios de gobierno abierto a la metodología del curso resultó muy beneficiosa, ya que su nueva manera de ver y entender las acciones de Estado, el papel de la ciudadanía y la esencia de la vida pública mediante la consolidación de nuevas formas de intervención, permiten una mayor interacción entre los actores sociales y la ciudadanía, ayudando a involucrar a esta última en la vida pública y en sus comunidades (Hernández Bonivento, 2016). Esto último, mediante el acercamiento de los distintos mecanismos de seguridad social y acceso a información clara y explicada en un lenguaje amigable.

Esto se puede ver reflejado además en la encuesta realizada a los estudiantes al finalizar el curso, en donde rescatan positivamente el contacto directo con personas después de la pandemia, ya que luego de dos años de encierro y desconexión con la ciudadanía, resultó muy útil volver a vincular lo teórico con lo práctico y unir esos espacios en una actividad práctica que les permitiese acercarse a las personas programas y beneficios a veces desconocidos. Además, valoran la utilización de lenguaje ciudadano, directo y empático con las personas, ya que consideran esto acercó a la ciudadanía a programas y beneficios que muchas veces resultan complejos o difíciles de entender y permite involucrar a las personas en sus procesos. También resaltan la realización de inducciones previas a las actividades, las cuales daban una mirada panorámica inicial respecto a cómo se desarrollaría la actividad y

marcaba lineamientos que permitían a los estudiantes entender como funcionaría la dinámica y que hacer en caso de una emergencia.

En cuanto a los aspectos por mejorar, se señala que a pesar de la organización y del sistema de turnos que existió en la instancia, la actividad pudo incorporar aún más programas sociales, ya que, por una parte, la ciudadanía consultaba por beneficios que no se habían incluido y, por otra, hubo beneficios que resultaban más interesantes para la población lo que hizo que aquellos grupos encargados de estos se vieran saturados sin poder atender a toda la población que demandaba tal servicio.

Referencias


- Aguilar, L. (2000). La implementación de las políticas. Estudio introductorio. Miguel Ángel Porrúa.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2006). La política de las políticas públicas. Planeta.
- Castel, R. (2015). La inseguridad social ¿Qué es estar protegido? Manantial.
- CEPAL (2011). Políticas públicas: formulación y evaluación. En «Curso internacional Planificación estratégica y políticas públicas. CEPAL.
- Farah, J. (2018). Farah Ojeda, J. A. La relación entre el Estado chileno y sus ciudadanos desde los procesos de provisión de oferta pública: el caso de Chile Atiende. Universidad de Granada: Granada.
- Finol-Romero, L. (2021). De la evaluación de políticas hacia el gobierno abierto: teoría y prácticas en América Latina. *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, 10(19), 4-19.
- Hernández Bonivento, J. (2016). Diseño institucional para el gobierno abierto municipal: propuesta de medición y análisis del caso chileno. *Documentos y aportes en Administración Pública y gestión estatal*, (27), 101-128.
- Inza-Bartolomé, A. (2015). La inversión social como respuesta a los Nuevos Riesgos Sociales. *Revista Mexicana de Sociología* 77, N° 3 (julio-septiembre, 2015): 385-406. México, D.F. Revisar: <http://www.registrosocial.gob.cl/>

- Juárez-Pulido, M., Rasskin-Gutman, I., y Mendo-Lázaro, S. (2019). El aprendizaje cooperativo, una metodología activa para la educación del siglo XXI: una revisión bibliográfica. *Revista Prisma Social*, (26), 200-210.
- Lapuente, O. (2010). El diseño de las políticas públicas. En II Seminario Internacional de Política Social, Transferencias condicionadas como estrategia para la reducción de la pobreza. Universidad Rafael Landívar, Konrad Adenauer Stiftung.
- Melo, G., y Burdín, G. (2009). Prestaciones sociales en Uruguay: ¿por qué hay beneficiarios que no las solicitan? *Revista CEPAL*.
- Villoria, M. (2013). El gobierno abierto como subsistema de políticas: una evaluación desde el institucionalismo discursivo. En Hofmann, A., Ramírez, A. y Bojórquez, J. (Coord.). *La promesa del gobierno abierto*. Instituto Tabasqueño de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITAIP).
- Richardson, J. (2015). Lenguaje claro: orígenes, historia y un caso de estudio. *Hemiciclo Revista de Estudios Parlamentarios*, (12), 7-9.
- Staniano, N. (2021). El Lenguaje claro como garantía de una comunicación eficaz entre el Estado y la ciudadanía. INAP.
- Westermann, W. (2019). *Formación en Gobierno Abierto: Estado del Arte*. Biblioteca del Congreso Nacional.

Anexos

Anexo 1: Formato tipo del folleto entregado a los estudiantes para la realización de afiches informativos.

(Nombre de beneficio o Programa)



Trabajo Social UC

Actualizado al (fecha en que se realiza el folleto)

¿EN QUÉ CONSISTE?


(En este apartado se debe escribir de forma completa, entendible y precisa, de qué trata el programa o beneficio que ustedes trabajaron)

¿QUÉ NECESITO PARA ACCEDER?

(Espacio en donde colocaran todo lo referido a los requisitos de la prestación, así como la documentación necesaria)

¿CÓMO ACCEDO?

(Mencionar los mecanismo para poder acceder a la prestación).




(En caso de ser necesario, pueden colocar aquella información que será importante considerar)

Más información: (colocar código QR o colocar los pasos básicos para buscar el beneficio en la página de reddeproteccion.cl)


Nota: elaboración propia, 2020.

Anexo 2: Afiches realizados por estudiantes para las Ferias de Servicio en San Joaquín.



Municipalidad
San Joaquín

FOGAPE



Trabajo
Social
UC

**Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios
COVID-19**
Actualizado al 17/12/2021

¿En qué consiste?

Consiste en un préstamo para pequeñas, medianas y grandes empresas que hayan sido afectadas por la pandemia. Este tiene un monto máximo equivalente a tres meses de ventas netas más IVA, para empresas que vendan hasta 28 mil millones al año (dependiendo la situación de cada empresa), para esto, se le aplica una tasa de interés del 3,5%.



¿Qué requisitos debo cumplir?



Para solicitarlo, debes cumplir con las características de al menos uno de los siguientes grupos:



- **Micro/Pequeñas Empresas** (ingresos desde 1UF = 30.052 CLP hasta 2400 UF = 72.126.000 CLP), con una deuda que tenga máximo a 30 días de atraso al 31 de octubre de 2019.
- **Exportadores** (ingresos desde 1 USD = 824 CLP hasta 16.700.000 USD = 13.777.500.000 CLP), que hayan efectuado exportaciones en los dos años anteriores por un promedio de US\$16.700 millones anuales.
- **Medianas Empresas**, que tengan ingresos anuales entre 25.000 UF (751.300.000 CLP) y 100.000 UF (3.005.200.000).
- **Grandes Empresas**, ingresos anuales de 100.000 UF (3.005.200.000 CLP) y 35.000 UF (10.051.820.000) y que mantengan una deuda atrasada (morosa) inferior a 30 días al 31 de marzo del 2020.
- **Personas naturales, con giro comercial y personas jurídicas** de cualquier sector de la economía productores de bienes y/o servicios con la debida formalidad tributaria registrada en el Servicio de Impuestos Internos (SII), que manifiesten al banco haber sido afectadas por la emergencia sanitaria.

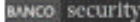

¿Cómo puedo acceder?



Para acceder a este fondo, debe solicitarlo directamente en una de las siguientes instituciones financieras participantes de FOGAPE COVID-19.


















¡ATENCIÓN! La tasa de interés de 3,5%, es aquella establecida para créditos FOGAPE solicitados en instituciones bancarias, esta puede variar en las cooperativas de ahorro y crédito, debido al costo de financiamiento de cada una.
 Se sugiere hacer una simulación de oferta en las instituciones financieras para conocer la que mejor se adecue a sus necesidades y a las de su empresa.



Para más información respecto a este beneficio, puedes escanear el código QR adjunto y ver el video explicativo.


Nota: elaboración propia, 2020.

Anexo 3: Material ciudadano realizado por estudiantes para la DIDECO de la Municipalidad de San Joaquín.



Retiros del 10% AFP

Actualizado al 15 de octubre de 2021



¿EN QUÉ CONSISTE?


Es un programa que permite un retiro monetario del 10% de los fondos de un afiliado a una AFP por hasta tres veces.

¿QUÉ NECESITO PARA ACCEDER?


Estar afiliado a una AFP y tener un saldo en su cuenta capitalización individual de cotizaciones obligatorias o voluntarias. También pueden acceder los afiliados que estén recibiendo una pensión de retiro programado por vejez, renta temporal, vejez anticipada o invalidez transitoria o definitiva. Además, pueden solicitarlo las personas beneficiarias de pensión de sobrevivencia con la modalidad de retiro programado o renta temporal.

¿CÓMO ACCEDO?

Para solicitar el retiro se debe ingresar el RUT y número de documento en la página web de la AFP del afiliado. Se debe indicar el monto solicitado, sus datos personales, si es deudor de la pensión de alimentos y la modalidad de pago.



El plazo para hacer la solicitud es de 365 días desde la fecha de inicio del programa.



Para más información puede visitar la página <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/81027-retiros-del-10-de-los-fondos-de-afp> O acceder con el código QR

Nota: elaboración propia, 2020.