

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, HISTORIA Y CIENCIAS SOCIALES
TRABAJO SOCIAL



UCSC

Proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas
municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante
los años 2023-2024

INFORME DE MEMORIA PRESENTADO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO
DE LICENCIADO/A EN TRABAJO SOCIAL

Por

Gabriel Betancur Ampuero

Constanza Soto Urrutia

Ernesto Ulloa Saavedra

Profesor guía: Yasna Anabalón Anabalón

CONCEPCIÓN, 25 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Agradecimientos

Terminando este proceso tan importante y significativo para nuestro futuro, queremos agradecer a nuestros familiares, figuras referentes, amigos y profesora guía, quienes nos acompañaron y apoyaron durante este camino. También, queremos agradecer al equipo sistematizado perteneciente a la Oficina de Discapacidad del municipio de Penco quienes nos abrieron las puertas de la institución y del conocimiento a través de la comunicación de sus propias experiencias con respecto a su quehacer profesional en materia de discapacidad. Para finalizar, queremos agradecer la complicidad, el compañerismo y resiliencia expresados entre pares durante la realización de esta sistematización.

Gabriel Eduardo Betancur Ampuero

Constanza Nicole Soto Urrutia

Ernesto Alonso Ulloa Saavedra

Índice de contenidos

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| I. Introducción | 5 |
| II. Marco referencial | 7 |
| 2.1. Justificación | 7 |
| 2.2. Experiencia | 10 |
| 2.3. Contextos de la experiencia | 12 |
| 2.3.1. Contexto paradigmático..... | 12 |
| 2.3.2. Contexto político-social | 13 |
| 2.3.3. Contexto institucional | 16 |
| 2.3.4. Contexto programático | 18 |
| 2.3.5. Contexto territorial | 21 |
| 2.3.6. Contexto sujeto de intervención..... | 23 |
| 2.4. Preguntas orientadoras de la sistematización | 25 |
| 2.5. Objetivo, objeto y eje de sistematización | 26 |
| 2.5.1. Objetivo general | 26 |
| 2.5.2. Objetivos específicos..... | 26 |
| 2.6. Objeto | 26 |
| 2.7. Eje | 26 |
| III. Marco teórico-conceptual | 26 |
| 3.1. Marco teórico | 27 |
| 3.1.1. Enfoque de derechos | 27 |
| 3.1.2. Enfoque biopsicosocial..... | 28 |
| 3.1.3. Enfoque social de la discapacidad..... | 29 |
| 3.2. Marco conceptual | 31 |
| 3.2.1. Sistematización de experiencias..... | 31 |
| 3.2.2. Inclusión | 31 |
| 3.2.3. Oficina de discapacidad | 31 |
| 3.2.4. Personas en situación de discapacidad..... | 32 |
| 3.2.5. Ayudas técnicas | 32 |
| 3.2.6. Instructivo..... | 32 |
| 3.2.7. Nivel de discapacidad..... | 32 |
| 3.2.8. Grado de dependencia | 33 |
| IV. Marco metodológico | 33 |
| 4.1. Enfoque de la sistematización | 33 |
| 4.2. Actores..... | 34 |
| 4.3. Técnicas con fines de sistematizaciones | 36 |
| 4.4. Tipo de análisis | 39 |
| 4.5. Triangulación..... | 39 |
| 4.6. Validación..... | 40 |
| 4.7. Aspectos éticos de la sistematización | 40 |
| V. Resultados de la sistematización | 41 |
| 5.1. Hitos relevantes sobre la implementación de ayudas técnicas | 41 |
| 5.2. Análisis de los facilitadores y obstaculizadores de la adaptación del equipo | |

| | |
|---------------------------------------------|-----------|
| profesional | 45 |
| VI. Aprendizajes y reflexiones | 55 |
| VII. Conclusiones | 61 |
| VII. Recomendaciones | 64 |
| IX. Comunicación | 65 |
| Referencias bibliográficas | 66 |
| Anexos | 72 |

Índice de Tablas

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Relación de objetivos de la sistematización y enfoque interpretativo-hermenéutico..... | 14 |
| Tabla 2. Cifras por región de personas adultas en situación de discapacidad en el año 2023 | 16 |
| Tabla 3. Roles del trabajador social en los Programas de Inclusión | 22 |
| Tabla 4. Cifras de PESD en la comuna de Penco | 26 |
| Tabla 5. Roles y funciones de los actores de la sistematización | 36 |

Índice de Figuras

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Distribución por región de personas adultas en situación de discapacidad en el año 2023 | 16 |
| Figura 2. Dependencia administrativa de la Oficina de Discapacidad | 18 |
| Figura 3. Cifras de PESD con respecto a tipos de discapacidad en Penco | 25 |
| Figura 4. Relación de objetivos específicos de la sistematización y técnicas aplicadas | 37 |
| Figura 5. Línea de tiempo de la implementación de ayudas técnicas..... | 44 |
| Figura 6. Esquema de codificación del grupo de discusión por subtemas del objetivo N.º 2 | 47 |
| Figura 7. Esquema de codificación del grupo de discusión por subtemas del objetivo N.º 3 | 54 |

I. Introducción

La presente sistematización de experiencia abordó el proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas de la Oficina de Discapacidad de Penco. Dicha experiencia se ubicó en un contexto social determinado, el cual es relevante no solo por la mejora del servicio a los usuarios, sino que también permite rescatar el proceso, que a su vez es novedoso, y genera aprendizajes significativos con el fin de contribuir desde una perspectiva orientada al significado que le otorga el equipo sistematizado, lo que puede verse reflejado en mejores intervenciones a nivel comunal. El análisis interpretativo se realizó desde un enfoque hermenéutico, el cual se entiende como una realidad social abierta a interpretaciones desde cada usuario o participante, quienes identifican esta realidad cargada de significados y experiencias. Es por esto, que la sistematización presente buscó reconocer la perspectiva de los actores, y cómo identificaron la experiencia.

El instructivo de ayudas técnicas se implementó en el año 2023, siendo clave dentro del periodo en que se ejecutó, pues entrega elementos de apoyo a un grupo de personas en situación de discapacidad de la comuna de Penco, respondiendo a necesidades específicas que no cubrían los lineamientos regulares como SENADIS. La realización de este instrumento fue ejecutada de manera autónoma por parte de los profesionales de la Oficina de Discapacidad de Penco, basado en el Programa de ayudas técnicas de SENADIS, y otorgando dispositivos de bajo costo.

La construcción del proceso de sistematización se realizó a partir de análisis documental, grupo de discusión y línea de tiempo, se revisaron marcos normativos, teóricos y políticos en los que se enmarca el concepto de discapacidad. La importancia de los hitos y experiencia se distinguen desde el interior de la institución, siendo el equipo de trabajo de la Oficina de Discapacidad de Penco quienes participan facilitando sus conocimientos.

Desde el marco teórico y conceptual, se integraron los enfoques de derechos, enfoque biopsicosocial y enfoque social de la discapacidad, cada uno de ellos sustentado por autores del ámbito de intervención social y enmarcados en estudios e investigaciones sobre discapacidad. El marco teórico proporciona el sustento necesario para la interpretación de la experiencia, desde una visión reflexiva, mientras

que el marco conceptual, delimita y determina los conceptos claves que orientan el análisis de la experiencia.

Dentro del marco metodológico, se situaron los enfoques fenomenológico y dialógico, ambos con el propósito de la recolección de la experiencia con técnicas participativas, dando así la valoración de la vivencia desde la perspectiva de los actores. El tipo de análisis categorial permitió el análisis a través de la codificación de la técnica aplicada para identificar y fundamentar la sistematización, y a su vez la triangulación fortaleció el análisis de los gestores de la sistematización. Por otra parte, la validación de expertos colaboró con un aspecto clave en el rescate de la experiencia, generando una retroalimentación de los propios participantes, con el fin de respaldar la experiencia vivida desde su perspectiva. El proceso integró aspectos éticos fundamentales en la sistematización, basados en la declaración de Singapur, garantizando el consentimiento, la confidencialidad y el respeto por las personas participantes en el proceso.

Del mismo modo, se analizan y desarrollan los resultados de la sistematización, en donde se divide en subtemas, comenzando con la ilustración de hitos relevantes sobre la implementación de ayudas técnicas, continuó con el análisis de los facilitadores y obstaculizadores, lo que permitió evidenciar la adaptación del equipo profesional, y desarrollar el análisis de los indicadores determinantes para la implementación de ayudas técnicas.

Finalmente, se expusieron los aprendizajes y reflexiones del equipo sistematizador, concluyendo con el apartado de conclusiones, recomendaciones y comunicación. Este último en función a la retroalimentación que pudo surgir con el equipo profesional, quienes son los encargados de darle el sentido a la experiencia, generando un aprendizaje significativo que puedan transmitir para los que visualicen esta sistematización.

II. Marco referencial

2.1. Justificación

En el año 2010 se publica la Ley N.º20.422, denominada como la Ley que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. La promulgación y publicación de esta ley direccionó el quehacer institucional y profesional en materia de discapacidad, debido a la creación e implementación de nuevas iniciativas, como el Registro Nacional de Discapacidad y el Servicio Nacional de Discapacidad (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [BCN], 2010).

El Registro Nacional de Discapacidad, permite mantener datos y registros de las personas en situación de discapacidad de Chile, lo cual le otorga al Estado un número aproximado de personas para las cuales se despliegan planes, programas y proyectos con el objetivo de contribuir a la inclusión, la promoción y el respeto de derechos de las personas en situación de discapacidad. Por otra parte, la existencia del Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS) se basa en el trabajo que realiza con respecto a promoción de derechos e igualdad de oportunidades, lo cual es posible a través de la implementación de servicios y prestaciones que brinda para la población con discapacidad.

Uno de aquellos beneficios o prestaciones es la convocatoria nacional para el financiamiento de ayudas técnicas, las cuales según la Ley N.º20.422, se definen como “Elementos o implementos requeridos por una persona con discapacidad para prevenir la progresión de la misma, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [BCN], 2010, artículo 6).

Las convocatorias nacionales para el financiamiento de ayudas técnicas son un beneficio necesario para las personas en situación de discapacidad, pero al ser una iniciativa a nivel nacional, las posibilidades de adjudicarse el beneficio se reducen. A través de documentación interna y sin acceso para todo público, la Oficina de Discapacidad de Penco (2023) mediante el Plan Anual Programa de Discapacidad 2023, informa que en el proceso de postulación del año 2022, se presenta una alta

demanda de ayuda técnica, evidenciado en 41 personas que requerían dicho beneficio. Sin embargo, solo una persona resultó seleccionada, lo que representa el 2.4% del total de las solicitudes.

Esta problemática, identificada por la Oficina de Discapacidad, fue expuesta ante la Dirección de Desarrollo Comunitario, y en conjunto coordinaron la entrega de ayudas técnicas municipales de bajo costo para quienes manifestasen tal necesidad para contribuir a su bienestar y quehacer diario.

La iniciativa desarrollada la cual es identificada e intervenida la problemática que afecta a las personas en situación de discapacidad de la comuna de Penco, es considerada una respuesta puntual y concisa que puede ser replicable en otras comunas e instituciones que tengan como objetivo contribuir al bienestar de la población con discapacidad. Esta iniciativa está inspirada en el programa creado por SENADIS, ha sido replicada y adaptada en diferentes municipios, como en la Ilustre Municipalidad de La Unión, en donde se realizan entregas de ayudas técnicas de bajo y alto costo, asimismo, se destaca la gestión y distribución de dispositivos para ciudadanos de la comuna de Curanilahue, mediante la coordinación entre la Casa de la Inclusión y alcalde comunal, a través de la aprobación de financiamiento de \$25 millones de pesos (Municipalidad de Curanilahue [@municuranilahue], 2025). Cabe señalar que luego de una exhaustiva búsqueda, no se ha encontrado información que exprese el rescate de la experiencia desde la perspectiva de los profesionales o protagonistas del levantamiento de tal política y menos aún en el contexto chileno.

Es por ello que, a través del presente informe, se sistematizó el proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de la Municipalidad Penco, entre los años 2023 y 2024. Lo que, a su vez, permitirá una aproximación situada, a favor de la visibilización del levantamiento de nuevas iniciativas que garanticen el bienestar y el respeto de derechos de la población en situación de discapacidad.

Para finalizar, a través de los resultados de la sistematización, se pretende que el equipo profesional resignifique el proceso de implementación del instructivo ayudas técnicas, a modo de garantizar una intervención acorde a las necesidades manifestadas por parte de los usuarios; también, se pretende aportar conocimiento

hacia las instituciones intersectoriales, las cuales no cuentan con registros del potencial que posee el proceso de implementación y su ejecución dentro de la institución determinada a través de la exposición de una nueva perspectiva de intervenir a nivel comunal en materia de discapacidad.

Jara (2006) menciona la sistematización como una práctica que permite la clasificación y estructuración de experiencias de un determinado grupo mediante la identificación de hitos relevantes, favoreciendo, de esta manera, el aprendizaje mediante una interpretación crítica y significativa. Por ello, en materia de la discapacidad, es importante identificar las nuevas iniciativas y metodología de intervención para así promover la búsqueda de inclusión social y el goce de derechos humanos a través del trabajo social. Desde la perspectiva de la profesión, la implementación de ayudas técnicas de la oficina anteriormente mencionada promueve la autonomía de las personas en situación de discapacidad, disminuyendo las brechas sociales y poco accesibles con la comunidad, siendo esta característica uno de los principios del trabajo social, tal particularidad, permite la promoción de acompañar a la comunidad beneficiada por la oficina en el proceso de empoderamiento y mejoramiento en la calidad de vida.

A su vez, profundizar en la sistematización facilita la entrega de herramientas a modo de incrementar resultados exitosos en las intervenciones futuras de los profesionales, además de establecer las bases para fortalecer el vínculo con especialistas en otras áreas y extender un espacio de reflexión respecto a nuevas formas de actuar en el ámbito de discapacidad, siendo relevante para adaptarse a nuevas problemáticas, como a la gestión de recursos en la toma de decisiones para la elaboración de planes de intervención.

Este proceso de sistematización, pretende comunicar la experiencia de la implementación del instructivo de ayudas técnicas en la Oficina de discapacidad de la comuna de Penco y a su vez, generar conocimiento con respecto al trabajo que se realiza actualmente desde la perspectiva del trabajo social y el equipo multidisciplinario con el cual se trabaja colaborativamente en materia de discapacidad para realizar una adecuada intervención promoviendo la inclusión, la participación y el respeto de los derechos de las personas con discapacidad o sus cuidadores.

De acuerdo a lo anterior, el impacto que busca generar esta sistematización va relacionado con mejorar la práctica social, evidenciando las barreras sociales, económicas y culturales que viven cada día las personas en situación de discapacidad. En este sentido, Victoria (2021) sugiere que eliminar tales brechas propicia una igualdad de oportunidades a través de la disminución de limitaciones individuales y colectivas, pues refiere que tal segregación no se debe a la falta de capacidades físicas, cognitivas, motoras y sensoriales de un individuo, sino en el individualismo, falta de adaptabilidad de la sociedad y a la carencia de conocimiento de experiencias relacionadas con esta área.

Así mismo, sienta las bases teóricas y prácticas para un desarrollo inclusivo e innovador para el quehacer profesional, dando nuevas perspectivas para un desarrollo social más integral en el área de discapacidad, vale decir, funciones y roles que puede ejercer un profesional externo de instituciones médicas, potenciando una entrega de ayudas técnicas más expedita y necesaria para personas con alguna discapacidad que requieren apoyo inmediato y sin un enfoque lucrativo.

2.2. Experiencia

La Oficina de Discapacidad, ubicada en Calle Las Heras #533, comuna de Penco en la Provincia de Concepción, con dependencia administrativa y económica de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de la Ilustre Municipalidad de Penco, cuenta con una trayectoria de nueve años, consolidada con el propósito de generar conciencia a la comunidad respecto a dicha temática, el trabajo multidisciplinario de los profesionales, conformados por un trabajador social, terapeuta ocupacional y psicóloga, quien cumple a su vez el rol de coordinadora de la oficina. Busca el fomento a una perspectiva inclusiva a través de atención al público para la entrega de orientación para optar a beneficios estatales y servicios existentes, gestionar actividades recreativas e informativas, como también promover la participación ciudadana de personas en situación de discapacidad con su entorno mediante la coordinación con redes.

Dentro de las acciones que realiza el equipo técnico de la oficina de discapacidad, dice relación con la restructuración para efectuar la iniciativa de implementación de ayudas técnicas, esto debido a que en el periodo de pandemia se

identifica una alta demanda de ayudas técnicas entregadas por SENADIS que no daban abasto a la disponibilidad presupuestaria, por ello, se realiza un catastro que permite evaluar la base de datos recolectada, que a través de instancias de reflexión y valoración en reuniones del equipo del departamento, optan por implementar las ayudas técnicas de bajo costo a modo de promover la eliminación de barreras sociales presentes en la comunidad, esto en pos de la inclusión y adaptación de personas en situación de discapacidad que promueven las instituciones gubernamentales pertinentes en el ámbito de la discapacidad.

Desde el año 2021, se inicia el proceso de incluir ofertas sociales e instrumentales que favorezcan a la comunidad en situación de discapacidad y sus cuidadores, la Ley N.º20.422 expresa que es obligación en la aplicación de la ley que estén presentes los principios fundamentales hacia la ciudadanía, es decir, que las políticas públicas se realicen mediante el trabajo colaborativo e intersectorial con las organizaciones pertinentes que tienen como objetivo la búsqueda de derechos de las personas en situación de discapacidad, además de la participación y diálogo de la sociedad civil, como de las condiciones oportunas para la toma de decisiones en la creación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2010, artículo 3).

Por ello, en 2023, el equipo multidisciplinario de la oficina de discapacidad, avanzan en el procedimiento de adaptabilidad de su quehacer profesional con el objetivo de efectuar la planificación e implementación del instructivo, orientaciones técnicas y reformas acorde al reglamento de ayudas sociales municipales, modificación del reglamento de Asistencia Social y aprobación para la puesta en marcha del proceso de entrega de ayudas técnicas a comienzos de abril del año 2024.

De acuerdo a lo anterior, la experiencia a sistematizar dice relación con el proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas entregadas por la Oficina de Discapacidad de Penco en los años 2023 a 2024. Sistematizar el desarrollo de esta intervención permite abrir las aristas de la identificación de propuestas que promuevan el enfoque de derecho en materia de discapacidad, en donde la iniciativa municipal sienta las bases para una nueva metodología de entrega de instrumentos para personas en situación de discapacidad.

2.3. Contextos de la experiencia

La contextualización sustenta la experiencia, ya que evidencia elementos y condiciones particulares, pues cada problematización genera un diferente impacto según en dónde, cuándo y cómo se desarrolle, es por esto que el contexto de la sistematización requiere ser visualizado desde cada dimensión propuesta, tal como dice Castañeda (2014) los contextos permiten delimitar el proceso sistematizado y entender hasta dónde pueden aplicarse los resultados obtenidos.

2.3.1. Contexto paradigmático

En el marco paradigmático, la sistematización se basa en el enfoque interpretativo-hermenéutico. De acuerdo con Monje (2011), este método aspira a entender el significado de las prácticas sociales desde el punto de vista de los actores, fundamentado en un contexto particular, dado que está abierto a la interpretación individual de cada uno de ellos. Además de lo mencionado anteriormente, presenta a los actores como pensativos e independientes y no simplemente como objetos de estudio. Por lo tanto, el pensamiento hermenéutico entiende que la aplicación del instructivo de ayudas técnicas no se percibe como un mero proceso, sino que es un conjunto de acciones llevadas a cabo por los participantes, que en este contexto son el equipo de la Oficina de Discapacidad de Penco.

El enfoque es coherente con el objetivo general y los específicos, pues se sistematiza desde una mirada comprensiva y contextualizada, es por ello que cada objetivo responde al enfoque interpretativo hermenéutico de la siguiente forma:

Tabla 1.

Relación de objetivos de la sistematización y enfoque interpretativo-hermenéutico

| Objetivo específico | Interpretación del enfoque |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Ilustrar los hitos más relevantes del proceso de implementación | Entender su importancia en el contexto del institucional y social, identificándose |

instructivo de ayudas técnicas como momentos significativos para el municipales de la Oficina de equipo laboral.

Discapacidad de Penco.

Visibilizar los facilitadores y Interpretarlos como algo propio del obstaculizadores de adaptación del equipo, situado en un contexto equipo profesional de trabajo durante la específico e influenciado por prácticas y implementación del instructivo de acciones de quienes participaron en la ayudas técnicas municipales de la implementación del instructivo.

Oficina de Discapacidad de Penco en el año 2023-2024.

Reconocer indicadores que permitan Identificar no solo desde una mirada determinar la efectividad de la técnica funcional el producto, sino desde implementación del instructivo de el sentido que adquiere para los ayudas técnicas de la Oficina de distintos actores involucrados, en Discapacidad de Penco en el año 2024. relación a los significados atribuidos a la experiencia.

2.3.2. Contexto político-social

La Ley N.º 20.422, establece directrices de funcionamiento específicamente asociadas a acciones que debe tomar el Estado para así favorecer el bienestar, la inclusión social, el goce y respeto de los derechos de las personas en situación de discapacidad, asegurando la igualdad de las personas en situación de discapacidad y sus cuidadores. Bajo esta premisa, dicha ley indica que debe darse cumplimiento a los principios de vida independiente y accesibilidad universal, concepto el cual la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2010) define como una condición de accesibilidad a la cual los entornos, servicios y objetos deben estar diseñados, para ser comprendidos y utilizados por todas las personas, de manera autónoma y segura.

Siguiendo esta lógica, la ley en el artículo 6º, inciso b establece a las ayudas técnicas como implementos e instrumentos que mejoran la funcionalidad de las personas en situación de discapacidad en las actividades diarias, promueven la

recuperación como también, previenen que la discapacidad avance. A partir de los dos artículos citados, se obtiene el contexto en el que se desarrolla la intervención de la Oficina de Discapacidad de Penco, puesto que no solo representa el cumplimiento de las normativas establecidas por la Ley N.º20.422, sino que también representa un compromiso por parte del Estado, las autoridades e incluso la comunidad local, abriendo paso así hacia la igualdad de oportunidades y respeto por la diversidad.

Del mismo modo, la Ley N.º18.695 denominada Orgánica Constitucional de Municipalidades, cumple con otorgar potestad administrativa a las municipalidades, definiéndose como autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, en donde la finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local. Lo anterior fundamenta la labor por parte de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de Penco, puesto que, en su propósito de ejecutar proyectos y programas, desarrolla la Oficina de Discapacidad de Penco, administrando y reasignando los recursos monetarios, lo cual permite adquirir tanto los recursos humanos, como materiales necesarios para el funcionamiento de los programas y proyectos.

El instructivo de ayudas técnicas municipales se implementa en el reglamento de Asistencia social para el otorgamiento de ayudas sociales y emergencias a personas naturales, sufriendo este último una modificación para poder llevar a cabo estas entregas.

Para Goffman (1951, citado por Gonnet, 2020) delimita el concepto de contexto social, en relación con las interacciones sociales, vale decir, en el ambiente de los individuos y en cómo tales relaciones influyen en la percepción y conductas de cada grupo. Denomina las diversas estratificaciones presentes al ser parte de una comunidad y poseer características similares, como lo son patrones de comportamiento entre individuos que poseen igualdad de condiciones en status económicos, políticos, sociales, culturales, entre otras, identificando como los grupos tienen la necesidad de poseer distintivo propio.

Sin embargo, tales status generan que las interacciones sociales se vean limitadas por barreras sociales y culturales, debido a las consideraciones de la sociedad que no se siente perteneciente a un grupo y por ello, desestima

problemáticas de sus pares. Referente al ámbito de discapacidad, en el III Estudio Nacional de la Discapacidad (ENDISC) del año 2022, en Chile, el 17,6% de la población mayor de 18 años posee algún grado de discapacidad, y dentro del mismo rango etario, el 9,8% tiene algún grado de dependencia, a su vez, se describe que existe una prevalencia de discapacidad en personas mayores de bajos recursos, además de la identificación de dependencia en las mujeres.

A su vez, los resultados plantean que, la región del Biobío es la segunda con mayor cifra (301.028) de personas mayores de 18 años con algún grado de dependencia, siendo superada solo por la región Metropolitana (1.204.060), de un total nacional de 2.703.893 personas con las mismas características (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2023).

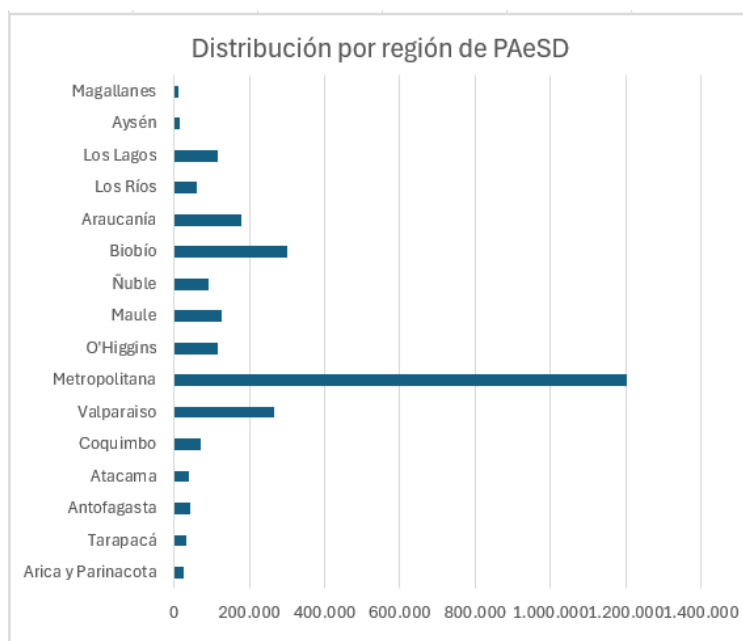
Tabla 2.

Cifras por región de personas adultas en situación de discapacidad en el año 2023

| Región | PAeSD |
|--------------------|-----------|
| Arica y Parinacota | 26.235 |
| Tarapacá | 31.235 |
| Antofagasta | 43.902 |
| Atacama | 40.699 |
| Coquimbo | 70.431 |
| Valparaiso | 267.035 |
| Metropolitana | 1.204.060 |
| O'Higgins | 115.507 |
| Maule | 127.180 |
| Ñuble | 90.531 |
| Biobío | 301.028 |
| Araucanía | 179.161 |
| Los Ríos | 61.404 |
| Los Lagos | 116.876 |
| Aysén | 15.748 |
| Magallanes | 12.861 |
| Total | 2.703.893 |

Figura 1.

Distribución por región de personas adultas en situación de discapacidad en el año 2023



2.3.3. Contexto institucional

Desde este contexto, se puede visualizar la existencia de tres instituciones, la Municipalidad de Penco, la Dirección de Desarrollo comunitario (DIDECO) y el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), las cuales se interrelacionan para la planificación y construcción de nuevas políticas públicas que promuevan la inclusión, igualdad y el goce de los derechos de las personas en situación de discapacidad de la comuna de Penco. Es por ello, que para comprender la interrelación entre instituciones, se considera esencial individualizarlas y caracterizarlas.

En primer lugar, con respecto al municipio de Penco, según la Ley N.º18.695, se entiende por municipalidades las entidades autónomas públicas que poseen personalidad jurídica y patrimonio independiente, que tienen como propósito primordial la satisfacción de las necesidades no cubiertas de la población pertenecientes a cada comuna, asimismo, promover la participación de la ciudadanía

en los ámbitos sociales, culturales y económicos (Biblioteca Congreso Nacional de Chile, 2006, artículo 1).

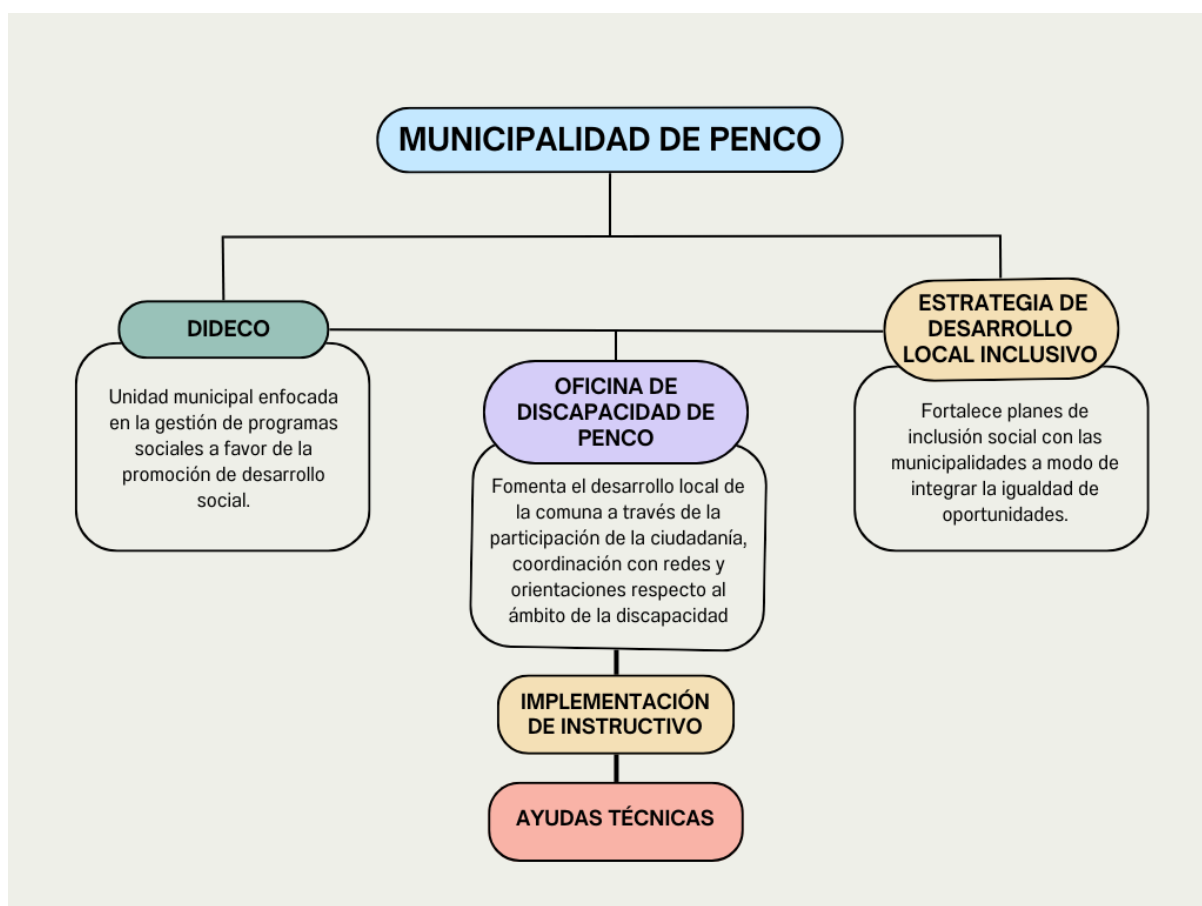
En segundo lugar, se entiende por Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), aquel departamento que tiene como objetivo asesorar al alcalde y al concejo municipal en el desarrollo y levantamiento de nuevos programas y proyectos dirigidos hacia la comunidad, los cuales permitan una adecuada asesoría con respecto a las necesidades, tanto de personas naturales como organizaciones comunales.

A su vez, la DIDECO tiene la responsabilidad de seleccionar y contratar al personal que ejercen labores profesionales en la oficina de discapacidad, en la cual está enfocada esta sistematización, tal equipo profesional está compuesto por el trabajador social, la psicóloga, la terapeuta ocupacional, el coordinador de oficina e incluso al personal de apoyo y mantenimiento, que permiten el correcto funcionamiento de la oficina; también asigna los recursos materiales como impresoras, tinta, papel, computadores, transporte y entre otros, que le permite a los trabajadores de la oficina cumplir con la labor diaria y así brindar una atención adecuada a todos los usuarios, ya sea directamente en la oficina o en terreno, como las visitas domiciliarias o salidas a terreno en situaciones de emergencia.

En tercer lugar, se entiende como Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS) al servicio descentralizado, que tiene como objetivo impulsar y promover la inclusión social, la participación, la accesibilidad universal, la igualdad de oportunidades y el goce de derechos de las personas con discapacidad. También se entiende SENADIS como el servicio a cargo de velar por el cumplimiento de las directrices legales impuestas por la Ley N.º20.422 en materia de discapacidad y a su vez, se entenderá como el encargado entregar servicios y prestaciones que favorezcan los objetivos de la Ley, como el fondo concursable EDLI.

Figura 2.

Dependencia administrativa de la Oficina de Discapacidad



2.3.4. Contexto programático

La Municipalidad de Penco, es una entidad autónoma, pública y con personalidad, la cual tiene el deber de impulsar el bienestar de la población. Es por ello que a través de un adecuado asesoramiento desde los colaboradores internos del municipio, como el concejo municipal, el alcalde busca realizar una gestión y administración de recursos que contribuya de manera positiva en la población comunal.

Por esta razón, la forma en la cual contribuye la municipalidad de Penco al bienestar de su comunidad, es a través del correcto despliegue de departamentos y direcciones, los cuales van dirigidos al abordaje de las diferentes problemáticas y necesidades que afectan a la población. Algunas direcciones o departamentos municipales como DIDECO, despliegan programas focalizados hacia el abordaje de

tales problemáticas, algunos de aquellos programas son, la Oficina de la Mujer, Oficina Local de la Niñez, la Oficina de Discapacidad de Penco, entre otros.

Por otra parte, centrándonos en la Oficina Municipal de Discapacidad de Penco, la cual es fundamental para la realización de esta sistematización, es importante recalcar que, esta fue inaugurada en el año 2016. Esto, debido a los recursos del municipio de Penco y a la adjudicación del fondo nacional EDLI que ofrece SENADIS, busca favorecer el desarrollo integral de las comunidades, y así poder brindar una atención contingente a las personas en situación de discapacidad y sus cuidadores, interviniendo de forma óptima e integral con respecto a las sus necesidades.

Si bien, la Oficina de Discapacidad de Penco no tiene una visión y objetivo plasmado en un documento institucional. Las estrategias de trabajo de la institución, siguen las directrices de la Ley N.º20.422, la cual tiene como objetivo favorecer el goce de los derechos de las personas en situación de discapacidad (BCN, 2010). Es por ello, que la institución comunal busca contribuir al bienestar y la inclusión efectiva de personas en situación de discapacidad, esto, a través del desarrollo e impulso de nuevas políticas locales, procesos de rehabilitación, coordinación intra e intersectorial, con el propósito de impulsar la participación social e igualdad de condiciones a través de intervenciones adecuadas, contingentes e integrales.

Para cumplir con tal labor, una de las principales fuentes de financiamiento de la Oficina de Discapacidad de Penco es la Ilustre Municipalidad de Penco, quien anualmente destina parte de su presupuesto municipal hacia DIDECO, además de distribuir una parte de ese presupuesto a la oficina de discapacidad para que esta institución, a través de diversas intervenciones sociales y una atención integral hacia los usuarios, siga favoreciendo al bienestar de la población y al mejoramiento de las políticas públicas de inclusión dentro de la comuna.

Para emplear la Ley N.º20.422 y favorecer a su población objetivo, la institución utiliza dos líneas. La primera es la línea sociocomunitaria, en donde la coordinadora y psicóloga de la institución, en conjunto al trabajador social, coordinan y gestionan nuevas iniciativas, realizan atención psicosocial de usuarios, brindándoles asesoramiento y enlazándolos directamente con la red social comunal, regional o

nacional. Por otra parte, la segunda línea de trabajo de la institución, es la línea clínica, en donde el equipo conformado por 2 terapeutas ocupacionales, son las encargadas de brindar un proceso de rehabilitación a través de sesiones para los usuarios en situación de discapacidad pertenecientes al territorio comunal.

Por otro lado, el rol del trabajador social en la institución es fundamental, y es por eso que en algunos de los programas en los que interviene son:

Tabla 3.

Roles del trabajador social en los Programas de Inclusión

| Programa | Roles del Trabajador Social |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programa de Recursos de Apoyo para Estudiantes de Educación Superior con Discapacidad | <ul style="list-style-type: none"> - Identificar barreras sociales y económicas. - Orientar el acceso a recursos. - Promover mediante el acompañamiento social la disminución de barreras educacionales. |
| Estrategias de Desarrollo Inclusivo | <ul style="list-style-type: none"> - Ayuda a las personas a superar barreras y a crear oportunidades de empleo - Contribuye a la inclusión social, laboral y educativa de las personas con discapacidad - Favorece el desarrollo de su vida autónoma |
| Programa de Ayudas Técnicas | <ul style="list-style-type: none"> - Realiza un diagnóstico social y evaluación del entorno del beneficiario. |

| | |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Gestiona dispositivos y tecnologías de apoyo para mejorar la autonomía. |
| Programa Tránsito a la Vida Independiente | <ul style="list-style-type: none"> - Acompaña en el desarrollo personal y laboral. - Fortalece las redes de apoyo. - Promueve la autonomía e inclusión comunitaria. |

De acuerdo a la tabla, se evidencia la importancia de la participación del trabajador social en los diversos programas, demostrando funciones esenciales, tales como planificaciones, diagnósticos y coordinación con otras instituciones para una correcta intervención integrada de los beneficiarios enfocada en un impacto positivo en el mejoramiento del bienestar personal y justicia social respecto a las vulneraciones presentes.

2.3.5. Contexto territorial

El territorio comunal de Penco tiene 107,6 km² de superficie, con un área urbana perteneciente a la red intercomunal de la provincia del Gran Concepción, ubicada en la región del Biobío, a su vez, según el censo realizado el año 2017, cuenta con una población de 47.367 en donde 24.750 son mujeres y 22.617 hombres (BCN, 2024).

La Oficina de Discapacidad de Penco, ubicada en Calle Las Heras #533, se crea con el objetivo de trabajar directamente con más de 6.000 personas en situación de discapacidad y organizaciones dedicadas a este ámbito, y así focalizar las estrategias de desarrollo local. No obstante, la importancia de la identificación dimensional territorial radica en que es un factor determinante para definir indicadores como ingresos económicos, nivel de estratificación social, oficios, entre otros, pues del contexto territorial se desprenden la cultura e identidad de la población (Díaz et al, 2018), lo que conllevan diferencias sociales y exclusión por las desigualdades entre pares y la marginación por factores sociales, como lo son los estigmas y prejuicios.

Saravia & Panez (2023) al igual que los autores anteriormente mencionados, señalan que el concepto de territorio va más allá que lo geográfico, si no como un valor social de cada persona, basada en la coexistencia de factores sociales, culturales, económicos, entre otros. La distinción con el lugar radica en que esta se centra en la relación que tienen las personas con su entorno, es decir, las experiencias junto a los sentimientos que tienen en su rutina diaria, como lo son las dificultades de movilidad de las personas dentro de su hogar; ya de lleno al territorio, se focaliza en la identificación de una problemática y con ello el análisis de las mismas para posibles soluciones, como es el caso de generar un instructivo de ayudas técnicas a una población determinada e identificada mediante la reflexión del equipo profesional y los usuarios de la Oficina de Discapacidad de Penco.

La importancia de ver la territorialidad de manera global se centra en poseer diversas visiones que permitan orientar el quehacer profesional basado a las necesidades de la población objetivo a modo de adaptar su ambiente y así, garantizar un entorno más completo e inclusivo, a modo de realizar una intervención acorde a las problemáticas de la población delimitada geográficamente.

Por ello, los organismos gubernamentales y sus redes deben facilitar la concientización de una socio-educación referente a normativas de igualdad para el incentivo de la participación de la población. De acuerdo a la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) (2017, citado en Plan Anual, 2023) los datos revelan que la pobreza por ingresos afecta a un 8,0% de personas en situación de discapacidad y un 24,8% por pobreza multidimensional, en comparación a la población restante que poseen solo el 19,9%.

A través de la encuesta CASEN, se evidencia la existencia de un entorno excluyente referente a la igualdad de oportunidades en la vida diaria de las personas en situación de discapacidad, por lo que las diversas instituciones a cargo de la inclusión social, deben velar por una accesibilidad universal a modo de la promoción de goce de derechos para el bienestar integral de cada individuo.

Debido a la inexistencia de información certera y actualizada en plataformas gubernamentales e instituciones de la comuna de Penco con respecto a la cuantificación de personas en situación de discapacidad que tienen residencia en la

comuna, la coordinadora de la Oficina de Discapacidad de Penco establece contacto con el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), obteniendo información a través de la base de datos preliminar de SENADIS, tal reporte expresa que el total de personas en situación de discapacidad que se encuentran en el Registro Nacional de Discapacidad a nivel nacional en el año 2024, ronda en 533.305, de las cuales 66.438 pertenecen a la Región del Bío-Bío y 2.628 son pertenecientes a la comuna de Penco.

Referente a la territorialidad de la Oficina de Discapacidad de Penco, esta abarca diversos sectores, Municipalidad de Penco (2019, citado en Municipalidad de Penco, s.f., p.49-50) menciona que “la población se concentra principalmente en las áreas litorales, en los centros urbanos de Penco, Lirquén, Cerro Verde y Cosmito”. Y sin distinción, la intervención de la institución abarca toda la población perteneciente al Municipio de Penco.

2.3.6. Contexto sujeto de intervención

Los sujetos de intervención de la Oficina de Discapacidad de Penco son personas en situación de discapacidad permanente o transitoria, y sus cuidadores. Según SENADIS (2015) las personas con discapacidad “son aquellas personas que, en relación a sus condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad” (párr. 2). Por otra parte, SENADIS (2015, citando a la Organización Mundial de la Salud) también define la discapacidad como una construcción simbólica, siendo un término genérico y relacional que incluye una condición de salud y déficits, limitaciones en la actividad, y restricciones en la participación. Este concepto solo adjudica aspectos negativos de la interacción de la persona con los factores contextuales.

Las intervenciones que implementa la institución están destinadas para usuarios como personas con discapacidad, cuidadores, agrupaciones y la comunidad en general, sin hacer distinción con respecto a edad, ni mucho menos género. Es por esto que el trabajador social de la institución realiza acciones vinculantes que le permiten a los usuarios conectar con la red social desplegada por el gobierno, la cual se traduce en la creación de diversos programas sociales dirigidos a personas en situación de discapacidad y sus cuidadores. Por lo tanto, los trabajadores de la

institución adoptan un rol de intermediario que le permite favorecer al bienestar del usuario a través de gestiones pertinentes y adecuadas según sean los requerimientos y necesidades.

Dicho lo anterior, la oferta programática de la oficina de discapacidad de Penco se compone por el apoyo en la tramitación de credenciales de discapacidad, atención social mediante acceso a lo estatal o municipal, trabajo colaborativo con organizaciones sociales externas que agrupan a personas en situación de discapacidad y cuidadores para realizar talleres, charlas informativas, intervenciones de sensibilización de la inclusión, entre otras. Tales actividades se centran en la comunidad a modo de favorecer la inclusión y adaptación de la sociedad respecto al concepto de discapacidad y la justicia social.

Conforme al Registro Nacional de Discapacidad [RND] (2022, citado en Plan Anual, 2023) refiere que hasta junio de dicho año, en la comuna de Penco existían 1.940 personas en situación de discapacidad (PeSD), de las cuales 963 eran mujeres y 977 hombres. De acuerdo al rango etario del grupo, se caracterizan que 190 personas son menores de 18 años, 911 son personas en situación de discapacidad entre 18 y 59 años, y 839 son mayores a 60 años, siendo esta última, la cifra con mayor cantidad de personas que tienen algún tipo de discapacidad, según la caracterización de la Ley N.º20.422, se identifican 5 tipos de diversidad funcional siendo estos clasificados en la siguiente tabla:

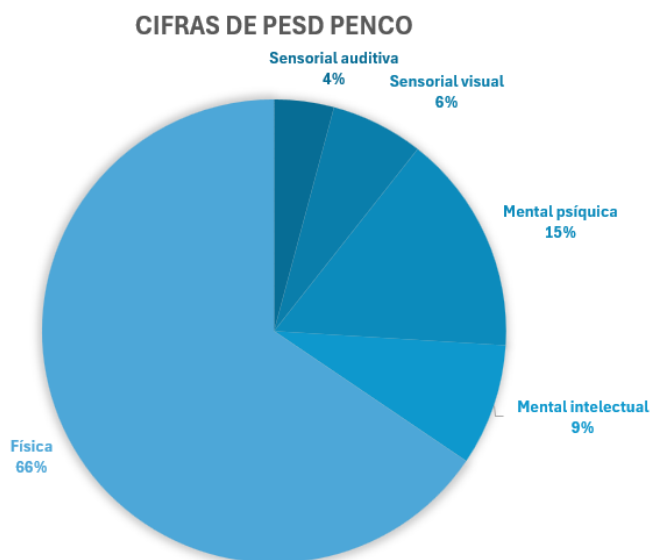
Tabla 4.

Cifras de PESD en la comuna de Penco

| Tipos de discapacidad | Cifras |
|------------------------------|---------------|
| Sensorial auditiva | 51 |
| Sensorial visual | 79 |
| Mental psíquica | 188 |
| Mental intelectual | 104 |
| Física | 802 |

Figura 3.

Cifras de PESD con respecto a tipos de discapacidad en Penco



2.4. Preguntas orientadoras de la sistematización

Durante el proceso de sistematización, surgen tres interrogantes que han permitido el desarrollo de los objetivos, los cuales son claves para la sistematización.

1. ¿Cuáles han sido los hitos más relevantes en el proceso de implementación de ayudas técnicas de la Oficina de discapacidad de Penco durante 2023-2024?
2. ¿Cuáles han sido los obstaculizadores y facilitadores que ha enfrentado el equipo profesional de la oficina de discapacidad del municipio de Penco para la implementación del instructivo de ayudas técnicas 2023-2024?
3. ¿Qué indicadores pueden identificar que le hayan permitido determinar el grado de efectividad de la implementación del instructivo de ayudas técnicas durante el periodo de implementación en los años 2023- 2024?

Las preguntas propuestas responden a cada objetivo específico a través de una técnica aplicada para recoger la experiencia del equipo profesional de la Oficina de discapacidad de Penco.

2.5. Objetivo, objeto y eje de sistematización

2.5.1. Objetivo general

Sistematizar el proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante 2023-2024.

2.5.2. Objetivos específicos

1. Ilustrar los hitos más relevantes del proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco.
2. Visibilizar los facilitadores y obstaculizadores de adaptación del equipo profesional de trabajo durante la implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco en el año 2023-2024.
3. Reconocer indicadores que permitan determinar la efectividad de la implementación del instructivo de ayudas técnicas de la Oficina de Discapacidad de Penco en el año 2024.

2.6. Objeto

Creación e implementación del instructivo de ayudas técnicas de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante noviembre 2023 a noviembre 2024.

2.7. Eje

Los hitos determinantes y relevantes durante el proceso de la implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales dentro de la Oficina de discapacidad de Penco, expresado por el equipo profesional durante 2023-2024.

III. Marco teórico-conceptual

El marco teórico es un conjunto de antecedentes recopilados y organizados que contiene investigaciones previas, enfoques y teorías que sustentan y delimitan el objeto de estudio, que en el contexto actual es la sistematización, la cual está argumentada y orientada desde el objeto de estudio (Coronel-Carvajal, 2023).

En resumen, el marco teórico es un proceso de la sistematización en el que se seleccionan, organizan y explican teorías y conceptos relacionados con el objeto de estudio en concreto, el marco conceptual, por su parte, se enfoca en los conceptos claves que definen el objeto de estudio, es decir, cada término central que estructuran el contexto de la sistematización, finalmente, el marco teórico-conceptual, que, según Coronel-Carvajal (2023) integra y articula tanto los enfoques teóricos como los conceptos clave del objeto de estudio.

3.1. Marco teórico

3.1.1. Enfoque de derechos

El enfoque de derechos, es una base fundamental para el trabajo realizado por la Oficina Municipal de Discapacidad de Penco y sus profesionales. Esto debido a que la internalización de su metodología permite realizar nuevas iniciativas que brindan bienestar a la población en situación de discapacidad. Es así como bajo este enfoque, se crea el instructivo de ayudas técnicas dentro de la institución, el cual tiene como objetivo favorecer al bienestar y el respeto de derechos de las personas en situación de discapacidad e Incrementar el acceso a las ayudas técnicas que permiten aliviar su situación o la realización de sus actividades diarias.

Desde SENADIS (2014) se establece que el enfoque de derechos humanos considera el derecho internacional de los derechos humanos como una guía normativa y conceptual para diseñar, aplicar, monitorear y evaluar políticas públicas, basado en un análisis de problemáticas sociales y desigualdades, identificando distribuciones inequitativas de poder que obstaculizan el desarrollo. Por lo tanto, es relevante presentar el quehacer de los profesionales con respecto la implementación del instructivo de ayudas técnicas, debido a que desde su experiencia se puede generar conocimiento sobre la articulación y levantamiento de nuevas iniciativas

sociales desde el enfoque de derechos que impulsen el respeto de los derechos de las personas en situación de discapacidad, optimizando el acceso e interviniendo de manera que se dé respuesta a las necesidades identificadas con respecto a la población objetivo.

Cabe destacar que en base a lo anterior, el enfoque de derecho se encuentra presente constantemente en el trabajo realizado por la Oficina de Discapacidad de Penco. Es por ello que al realizar esta sistematización es importante mencionar su importancia, debido a que es una guía fundamental en el quehacer profesional e institucional, como también para la generación de instancias de reflexión que permiten contribuir a la creación nuevas iniciativas que fomentan y fortalecen el respeto de los derechos de las personas en situación de discapacidad y su entorno.

Lo anterior debido a que este enfoque propone un sistema estructurado por diferentes principios, reglamentos y estándares basado en los derechos humanos y sociales, a su vez brinda estándares específicos y transversales replicables para todos los países, pues su propósito es hacer efectivos los compromisos establecidos en materia de derechos humanos y sociales (Carballeda, 2016), el cual en conjunto con los lineamientos de la Ley N.º20.422 y la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad en donde se declara que su propósito es “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente” (Decreto 201, art. 1). Crean un escenario perfecto para comprender que las personas con discapacidad son sujetos de derecho y deben ser intervenidos de forma integral, bajo estándares como la equidad, la no discriminación, la justicia, y entre otros. De manera que permitan la contribución a la disminución o erradicación de barreras con respecto a problemáticas que afectan directamente el respeto y goce de sus derechos.

3.1.2. Enfoque biopsicosocial

Este enfoque corresponde al modelo de trabajo que utiliza el equipo multidisciplinario de la Oficina de Discapacidad de la comuna de Penco, debido a que permite una atención y una mirada integral con respecto a las personas en situación de discapacidad. Desde este enfoque se pretende favorecer a la comprensión del

entorno social y las barreras que potencian o provocan la discapacidad, diferenciando los factores médicos y sociales que influyen en la interacción del usuario con el entorno en el cual se desenvuelve. El enfoque busca sobreponerse a la visión biomédica tradicional e integra tres dimensiones, lo biológico, lo psicológico y lo social, y tal como se mencionó anteriormente, se comprende de una forma más amplia el concepto de discapacidad como una interacción entre la persona y su entorno (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2001).

Desde este enfoque se busca visualizar las barreras sociales y culturales que influyen en la exclusión de las personas con discapacidad, diferenciando los factores clínicos o médicos con los estructurales que provocan la desigualdad. Según lo descrito por Padilla (2010), el modelo biopsicosocial se asocia a la relación del individuo con el medio que le rodea a diario, y genera un impacto en su vida. Este enfoque se caracteriza por su perspectiva de la individualización del individuo y su condición, haciendo énfasis en que la discapacidad es una característica y problema del entorno, debido a que no es del todo adecuado para el correcto desenvolvimiento del individuo.

El desarrollo de este modelo permite que la intervención esté orientada a la promoción de la inclusión, la accesibilidad universal, la defensa de derechos y la transformación del sentir social en relación a la discapacidad, promoviendo una perspectiva crítica que percibe la discapacidad como un problema social antes que un problema de carácter individual.

Y es por ello, que la línea de trabajo del equipo multidisciplinario de la Oficina de Discapacidad de Penco se orienta en este modelo al realizar sus intervenciones, y tiene como objetivo promover la inclusión, la accesibilidad, el respeto de los derechos de las personas en situación de discapacidad, y la visibilización de la discapacidad como un problema social y no un problema físico e individual.

3.1.3. Enfoque social de la discapacidad

El presente enfoque está estrechamente relacionado con el enfoque biopsicosocial, con la diferencia de que el enfoque social de la discapacidad se caracteriza por identificar solo los valores esenciales sociales, pues según define

Victoria (2013) la discapacidad es vista como una creación social y no como una carencia impuesta por la misma sociedad, la cual restringe y evita que las personas con discapacidad participen, elijan u organicen de manera independiente sus propios proyectos de vida con las mismas oportunidades. Victoria también comenta que, la completa participación de las personas con discapacidad, depende de la estructuración y ampliación de sistemas y políticas sociales en ámbitos de la sociedad, entendiendo que la discapacidad es un problema social, que está bajo un contexto social, cultural, histórico y geográfico.

Es bajo este contexto, de una sociedad accesible respecto a deponer barreras de todo tipo, y contando con una resolución de problemas adecuados, es que se complementa con la Oficina de discapacidad de Penco, quienes, en la búsqueda de la equidad pretenden que los usuarios puedan convertirse en actores sociales, avanzando hacia una sociedad más inclusiva y representativa, en condiciones de igualdad para todos, añadiendo que, en objetivo como institución:

“Busca contribuir a la inclusión efectiva de las personas en situación de discapacidad de la comuna de Penco, por medio del respeto de sus derechos, la promoción del desarrollo de políticas locales, procesos de rehabilitación, coordinación intra e intersectorial, potenciando la participación e igualdad de condiciones mediante una intervención integral y oportuna” (Jiménez, comunicación personal, 2024).

Oliver (como se citó en Victoria, 2015) refiere la discapacidad como el común denominador de otros autores respecto a este enfoque y que a la vez se ha reiterado en el reconocimiento de los enfoques ya planteados, es decir, la importancia de visualizar esta problemática con una visión holística e identificar las dificultades de accesibilidad a las mismas oportunidades de la población sin discapacidad, vale decir, el uso de movilización, el acceso a puestos de trabajos, comodidad en el tránsito de espacios públicos, formas de interacción comunicativa, entre otras, define además, como a lo largo del tiempo los canales de comunicación han segregado a la población objetivo, pues han sido partícipes del incentivo a la marginación de la sociedad.

Debido a tal discriminación es que, para la eliminación de las desigualdades sociales actualmente se potencia mediante normas sociales y organismos sin fines

de lucro y estatales, la entrega de igualdad de oportunidades centrada en el cumplimiento de Derechos Humanos de dichas problemáticas, tal adaptabilidad busca abarcar la insensibilización de la comunidad y resignificar tal construcción social para garantizar la inclusión y empoderamiento de las personas con discapacidad, dejar de visualizarlo como posibilidades de una red de comercio de ayudas técnicas o instancias políticas.

3.2. Marco conceptual

3.2.1. Sistematización de experiencias

La sistematización consiste en una revisión crítica de una o más vivencias que, a través de su organización y reconstrucción, revela o aclara la lógica del proceso experimentado en ellas: los distintos elementos que participaron, cómo se conectaron entre sí y las razones de esas interacciones. La Sistematización de experiencias genera saberes y aprendizajes relevantes que permiten entender los significados de las vivencias, analizarlas teóricamente y direccionarlas hacia el futuro con una visión de cambio (Jara, 2011).

En síntesis, según Castañeda (2014), la sistematización es una estrategia para generar conocimiento social mediante el análisis y reflexión de la propia práctica, teniendo como foco la extracción de aprendizajes significativos de la intervención, también pretende vincular la teoría y la práctica, puesto que la teoría orienta y estructura la reflexión sobre la práctica, esta última provoca que haya una resignificación de la teoría.

3.2.2. Inclusión

Según el glosario de cuidados del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (s.f), se comprende como la promoción de participación ciudadana para eliminar las desigualdades sociales, ambientales y económicas de un grupo en específico a través de la adaptación de contextos que permitan valorar e integrar grupos excluidos en la sociedad, debido a características personales y capacidades diferentes, garantizándoles igualdad de oportunidades.

3.2.3. Oficina de discapacidad

Se entenderá por oficina de discapacidad, a aquella área municipal que utiliza un enfoque dirigido hacia la erradicación de los límites y barreras de acceso, fomentando la participación e inclusión de las personas con discapacidad y sus cuidadores. Esto, con el objetivo de lograr incentivar al desarrollo de una localidad inclusiva, y la generación de redes de apoyo que permitan un trabajo integral dirigido hacia la población objetivo, a través de acciones como talleres y capacitaciones de distintos ámbitos (Oficina de la Discapacidad de Concón, s.f.).

3.2.4. Personas en situación de discapacidad

De acuerdo a la Ley N.º 20.422, artículo 5, se entiende como aquel individuo que enfrenta barreras sociales, culturales y territoriales en el quehacer diario originado por necesidades diferentes, de carácter fija o temporal que afectan el ámbito físico, psíquico e intelectual, reduciendo el acceso a la participación ciudadana.

3.2.5. Ayudas técnicas

Según la Ley N.º 20.422, artículo 6, se entenderá como los elementos necesarios que le permiten a una persona en situación de discapacidad, evitar su evolución o mejorar su funcionalidad, lo cual le permita avanzar hacia una autonomía personal.

3.2.6. Instructivo

Diversos autores dan la definición de instructivo, bajo el contexto de manual, el cual definen como herramienta clave para la organización del trabajo, pues permite estructurar y sistematizar información para una adecuada ejecución de funciones y procesos. Por ejemplo, Duhalt Krauss (1977, como se citó en Zetina-Bautista, Huicab-García & Coop-Abreu, 2021) los define como un documento que reúne, de manera ordenada, antecedentes e información con el fin de facilitar el cumplimiento de tareas. Así, el manual se define como un instrumento clave para estandarizar prácticas, optimizar procesos y asegurar coherencia en el funcionamiento institucional.

3.2.7. Nivel de discapacidad

Según Avanza Inclusión (2024), la clasificación de desempeño de personas en situación de discapacidad en Chile, es otorgado por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), mediante una escala genérica de cinco peldaños, los cuales son: Persona sin discapacidad, PeSD leve, PeSD moderada, PeSD severa, PeSD Profunda.

3.2.8. Grado de dependencia

Dependencia se comprende como la condición motora o intelectual de una persona que obstaculiza su rendimiento en tareas determinadas de su entorno, requiriendo ayudas técnicas, asistencia de otros individuos o adaptación del entorno para su correcta ejecución. La OMS reconoce ocho niveles para dependencia física, los cuales son “plenamente independiente, independencia con ayuda, independencia adaptada, dependencia situacional, dependencia a intervalo largo, dependencia a intervalo corto, dependencia a intervalo crítico, dependencia de cuidados especiales, dependencia de cuidados permanentes” (Querejeta, 2003, p. 21).

IV. Marco metodológico

4.1. Enfoque de la sistematización

Según Fuster (2019) el Enfoque Fenomenológico acepta la exploración de la conciencia de la persona, con el propósito de conocer y entender la esencia misma, el modo en el cual percibe la vida a través de experiencias. En palabras de otro autor, este enfoque encamina la exploración de lo objetivo y subjetivo de cada experiencia, e intenta comprenderlas desde una perspectiva valorativa, normativa y práctica (Rizo-Patrón, 2015, citado en Fuster Guillen, 2019).

Respecto al Enfoque Dialógico, Zúñiga, R & Zúñiga, M. (como se citó en Ávila, 2020, p.7) comprende que se centra en las dinámicas sociales realizadas en un espacio físico específico y grupo establecido de participantes internos o externos, cuyo propósito es consolidar las experiencias para establecer conocimiento de un tema, dicho enfoque se caracteriza por darle una mayor relevancia a las interacciones

colectivas mediante la ejecución de técnicas que fomenten la expresión de ideas a través del pensamiento crítico para darle un significado a la experiencia.

Los enfoques mencionados anteriormente se relacionan estrechamente, debido a que ambos buscan rescatar la experiencia e interacción social para la creación de conocimiento, mediante la participación activa de los actores. Como ocurrió en la realización de esta sistematización de la implementación del instructivo de ayudas técnicas de la Oficina Municipal de Penco, a través de las técnicas aplicadas en conjunto a los actores.

4.2. Actores

A continuación, se presentan los actores, roles y funciones de los participantes de la sistematización titulada “Proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante los años 2023-2024”.

Para resguardar los aspectos éticos planteados en la sistematización, específicamente en la confidencialidad, se omiten los nombres reales de los actores involucrados.

Tabla 5.

Roles y funciones de los actores de la sistematización

| Actores | Roles y funciones |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profesional N.º1 | <ul style="list-style-type: none">- Atención psicosocial.- Asesoramiento laboral.- Coordinar Talleres y capacitaciones.- Trabajo directo con organizaciones- Coordinar trabajos intersectoriales e interterritoriales.- Gestionar actividades enfocadas en favorecer la inclusión y el respeto de los derechos de las personas en situación de |

| | |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrar recursos internos. - Realización de Informes de Instrumento de Valoración de Desempeño en Comunidad (IVADEC) |
| Profesional N.º 2 | <ul style="list-style-type: none"> - Promocionar la autonomía, funcionalidad e inclusión. - Trabajo territorial, atención clínica a domicilio. - Atención terapéutica directa con población infantojuvenil. - Atención clínica institucional enfocada en la rehabilitación, creación de capacidades y habilidades para un desarrollo integral. - Gestionar actividades comunales dirigidas a la inclusión y el respeto de los derechos de las personas en situación de discapacidad. - Cooperador y facilitador de la entrega de ayudas técnicas. - Realización de Informes de Instrumento de Valoración de Desempeño en Comunidad (IVADEC) |
| Profesional N.º 3 | <ul style="list-style-type: none"> - Realizar informes sociales a través de un diagnóstico y evaluación del entorno del usuario. - Coordinar y facilitar la asistencia social. - Gestionar actividades intersectoriales e interterritoriales enfocadas en la educación y promoción de la inclusión y el respeto de los derechos de las |

personas en situación de discapacidad y sus cuidadores.

- Fortalecer y promocionar la autonomía.
 - Enlazamiento con redes de apoyo.
 - Acompañamiento y asesoramiento de personas en situación de discapacidad y sus cuidadores.
 - Intervención inmediata en terreno en situaciones de emergencia y catástrofes.
 - Administrar inventario de ayudas técnicas.
-

4.3. Técnicas con fines de sistematizaciones

Castañeda (2014) define la sistematización como un proceso estructurado que permite el rescate de experiencias de un grupo en específico a modo de generar conocimiento y reflexión del propio ejercicio laboral, transformándose en intervenciones sociales innovadoras. En relación a lo anterior, la recolección de datos con fines de sistematización, se hizo de manera directa y presencial con los profesionales de la oficina de discapacidad a través de dos técnicas que buscaban abarcar los objetivos específicos de esta (ver Figura 4).

Figura 4.

Relación de objetivos específicos de la sistematización y técnicas aplicadas



Respecto a la primera técnica, la línea de tiempo se caracteriza por ser un instrumento de recolección de información visual mediante la socialización con los participantes con el propósito de reconstruir un proceso pasado o en pleno auge, es decir, detectar las evoluciones y secuencias de los acontecimientos (San Cornelio et al., 2022). La importancia de la aplicación de la línea de tiempo, para esta sistematización va en la identificación de hitos relevantes del proceso de implementación de ayudas técnicas, como a su vez evidenciar el resumen de las acciones realizadas del equipo involucrado, además, se hace importante destacar que reconocer los acontecimientos claves de manera dinámica, posibilitaron las decisiones futuras del equipo profesional respecto a las ayudas técnicas.

Como segunda técnica a mencionar, se identifica el grupo de discusión, el cual consiste en un instrumento que a través del diálogo se fomente la retroalimentación

de los participantes a modo de ordenar y orientar una experiencia en común, en calidad de comprender que el discurso grupal posee más valor que el individual al permitir una visión holística gracias a los conocimientos personales y profesionales de los actores (Cano, 2008). Cabe destacar, que la realización de esta es mediante la distribución de grupos de participantes de la experiencia, moderador/a y entrevistador/a, según corresponda con el objetivo de que exista sinergia para el cumplimiento de ejecución de la técnica.

La vinculación de los objetivos específicos con el instrumento anteriormente descrito va en el espacio de reflexión de los profesionales de la Oficina de Discapacidad para identificar en conjunto los facilitadores, obstaculizadores, efectividad e hitos relevantes del proceso implementación de ayudas técnicas, pues la conversación facilitó el reconocimiento de perspectivas y sucesos a lo largo de la implementación que fueron olvidadas o sin mayor importancia para algunos actores, en resumen, ejecutar un grupo de discusión para valorar la dinámica del equipo.

Por último, según Luna-Gijón et al. (2022) el diario de campo se define como un instrumento reflexivo que permite ahondar en lo aprendido en la recolección de datos para conocer las experiencias y metodologías de trabajo, asimismo, se comprende como una herramienta que a través de los escritos de los participantes y ejecutores de otras técnicas, se posibilite la vinculación de observaciones, retroalimentaciones y emociones, haciendo que las notas personales sean valiosas para la toma de decisiones para el quehacer profesional que se evalúa. Al asociarlo con los objetivos específicos dos y tres, los cuales tienen relación con la adaptación profesional y efectividad de la implementación, se evidencia que facilita al equipo sistematizador conocer de manera más cercana el proceso de implementación, acciones que efectuó el equipo profesional, descripción de críticas de mejora, resumir, registrar e identificar datos importantes.

En el apartado de anexos, se adjunta el registro fotográfico (anexo N.º 1) de la técnica línea de tiempo realizada en conjunto a los profesionales de la Oficina de Discapacidad de Penco, se adjunta el consentimiento informado (anexo N.º 2). Por otra parte, y además, se adjuntan las pautas de la línea de tiempo (anexo N.º 3) y la pauta del grupo de discusión (anexo N.º 4), formato de diario de campo (anexo N.º 5), finalmente, la codificación del grupo de discusión (anexo N.º 7).

4.4 Tipo de análisis

El análisis categorial es definido por Castañeda (2014) como la organización de información desde categorías que son aportadas por referentes teóricos conceptuales o categorías generadas por los contextos institucionales y programáticos. Se ha logrado el reconocimiento y ordenamiento de información a través de la realización de la codificación de la técnica denominada como grupo de discusión, la cual ha permitido reconocer algunos patrones y ejes para la profundización en el proceso de obtención de resultados.

Por otra parte, a través del análisis categorial se ha logrado estructurar la línea de tiempo por años, en los cuales se destacan los hitos relevantes y los facilitadores y obstaculizadores identificados durante el proceso.

4.5. Triangulación

Castañeda (2014) caracteriza la triangulación como la metodología que propicia el enriquecimiento de análisis de una sistematización mediante la interpretación de los individuos a cargo de realizar la reconstrucción de la experiencia a sistematizar, dicha autora denomina dos tipos de mecanismos de triangulación, vale decir, interna y externa, para efectos de esta sistematización se usó la triangulación interna, la cual se define como la comparación de la fase de análisis y los resultados obtenidos de la recolección de datos de los participantes del proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante los años 2023-2024 a favor de garantizar la credibilidad del contexto de estudio.

De acuerdo a lo anterior, el equipo sistematizador hizo uso de la triangulación de técnicas, es decir, la obtención de información importante, reconocimiento de procesos de cambios, roles de los profesionales en el desarrollo de la implementación, entre otros, lo hace mediante la colaboración de los profesionales que responden al uso simultáneo de instrumentos utilizados por el equipo sistematizador que acorde a los ya mencionados a lo largo del informe son: línea de tiempo, grupo de discusión y diario de campo.

Asimismo, se realiza una triangulación teórico conceptual, la cual se centra en analizar la experiencia a través de la comparación entre los enfoques ya presentados, que confirmen la relación con la realidad de la implementación del instructivo, permitiendo que exista una visión holística y con sustento teórico que confirme las acciones realizadas por los profesionales de la oficina.

4.6. Validación

La ejecución de esta sistematización estuvo condicionada por la validación interna, la cual fue realizada a través de una revisión constante y durante todo el proceso por parte de la profesora guía del equipo sistematizador. Por otra parte, también hubo una revisión y validación externa, la cual fue realizada por expertos en la metodología de sistematización y en la experiencia de la implementación del instructivo de ayudas técnicas.

En el apartado de anexos (N.º 6) se adjuntan las validaciones externas obtenidas desde los expertos en la experiencia de implementación del instructivo de ayudas técnicas de la Oficina Municipal de Penco.

4.7. Aspectos éticos de la sistematización

La Declaración de Singapur establece que el valor y los beneficios de la sistematización yacen en la integridad con la cual se ejecuta, es por ello que proporciona responsabilidades y principios transversales que permiten una sistematización íntegra y ética. En consecuencia, el rescate de la experiencia fue guiado bajo aquellos principios declarados, los cuales son especificados de la siguiente forma a) Honestidad en todo el proceso de la sistematización, b) Responsabilidad en la ejecución de la sistematización, c) Cortesía profesional e imparcialidad, d) Buena gestión de la sistematización en nombre de otros (Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica [CONICYT], 2010).

Por lo tanto, el equipo sistematizador siguió ciertos principios como directrices, con el propósito de un rescate responsable de la experiencia. Bajo el principio de honestidad, el objetivo y proceso de la sistematización fue presentado claramente al equipo profesional, al cual se le solicitó la firma de un consentimiento informado y una validación (ver anexo N.º 2 y 6), en donde autorizaron el rescate de la experiencia, y

su participación en la misma. Por otra parte, bajo el principio de responsabilidad, se estableció la importancia de la confidencialidad con respecto al nombre de los profesionales partícipes de la sistematización, por lo cual se decidió omitirlos en este documento.

A su vez, siguiendo el principio de cortesía e imparcialidad, se estableció el respeto hacia la experiencia rescatada y entre los participantes del proceso, el diálogo auténtico y la valoración de opiniones, lo cual permitió la obtención de información relevante durante las técnicas aplicadas. Aquello, con el propósito de conservar la integridad del rescate de la experiencia, aceptando la responsabilidad de un resultado honrado, transparente e imparcial, sin prejuicios.

Finalmente, por el principio de una adecuada gestión de la sistematización en nombre de otros, los participantes de la sistematización y protagonistas de la experiencia rescatada, a través de los documentos como el consentimiento informado y la validación de actores, fueron informados de los fines académicos de la sistematización y su participación en la devolución de esta misma una vez terminado el proceso.

A través de la adopción de estos principios, el equipo sistematizador aceptó la responsabilidad del cumplimiento de las normas establecidas durante el proceso, aceptó la autoría de la sistematización, la documentación clara y precisa de la misma, su revisión por parte de la profesora guía y expertos en la metodología de sistematización, y para finalizar, el equipo sistematizador aceptó la comunicación inmediata de los resultados una vez haya terminado el proceso (CONICYT, 2010).

V. Resultados de la sistematización

5.1. Hitos relevantes sobre la implementación de ayudas técnicas

Los resultados de la presente sistematización dan cumplimiento al objetivo específico 1, orientado a ***ilustrar los hitos más relevantes del proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales desarrollado por la Oficina de Discapacidad de Penco entre los años 2021 y 2024***. Para ello, se construyó una línea de tiempo que permite visualizar de manera ordenada y

comprensiva las principales etapas del proceso, evidenciando un recorrido progresivo que abarca fases de diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación, todas ellas marcadas por una activa participación comunitaria y una articulación intersectorial. Cabe destacar que estos resultados emergen del trabajo reflexivo realizado en un grupo de discusión con los colectivos participantes, lo que permitió recuperar la experiencia desde una perspectiva situada, reconociendo aprendizajes, desafíos y proyecciones futuras.

La iniciativa surge en 2021, en respuesta a una creciente demanda de ayudas técnicas que se agudizó en el contexto de la pandemia. En ese escenario, la coordinación entre la Oficina de Discapacidad y la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) permitió visibilizar la necesidad de implementar un mecanismo de entrega formal y de bajo costo, que respondiera a los requerimientos reales de la población y garantizará un acceso más justo y eficiente a estos dispositivos.

Durante el año 2022 se llevó a cabo un catastro participativo en coordinación con la red local de discapacidad. Este proceso permitió revisar y construir una base de datos fundamentada en preguntas orientadoras como: ¿Qué está pasando? ¿Por qué se manifiesta esta necesidad? La información recogida dio cuenta de brechas concretas y contribuyó a establecer criterios objetivos para priorizar a los beneficiarios y definir las primeras acciones técnicas y administrativas.

En 2023 se desarrollaron importantes avances en términos normativos y operativos. En marzo se realizó la primera compra de ayudas técnicas, basada en los requerimientos sistematizados en el catastro. Posteriormente, en mayo, se convocó una reunión inicial para consensuar el procedimiento de entrega. Entre los meses de marzo y octubre se trabajó en la elaboración de orientaciones técnicas de referencia, la adaptación de los formatos de solicitud de SENADIS y la modificación de documentos clave para permitir la postulación de ayudas técnicas bajo el reglamento municipal. En octubre se formalizó el instructivo de ayudas técnicas y en diciembre se modificó el reglamento de asistencia social para incorporar este nuevo dispositivo institucional.

El año 2024 estuvo marcado por la implementación práctica del instructivo y su difusión comunitaria. En febrero se hizo entrega oficial del instructivo a las personas

usuarias y se actualizó el comodato de uso. Asimismo, se concretó la selección de beneficiarios y la contratación de una terapeuta ocupacional para acompañar el proceso. En marzo se realizó la primera entrega formal de ayudas técnicas, beneficiando a seis personas, lo cual marcó un hito significativo. En abril se promovió la articulación con organizaciones comunitarias, fortaleciendo el enfoque territorial y la participación social. Entre marzo y septiembre se detectaron nuevas necesidades emergentes asociadas al uso de los apoyos adjudicados, lo cual evidenció la importancia de mantener un monitoreo activo y sensible a los cambios.

Como parte fundamental del proceso de sistematización, se realizó un grupo de discusión con los colectivos participantes, el cual permitió recuperar las experiencias vividas, validar los aprendizajes y generar propuestas de mejora desde la voz directa de quienes formaron parte del proceso. Este espacio fue clave para fortalecer el enfoque participativo, visibilizar las buenas prácticas y enriquecer las proyecciones institucionales.

Finalmente, en septiembre de 2024, se ajustaron las solicitudes presupuestarias para el año 2025, incorporando nuevas ayudas técnicas en función de la demanda proyectada. En diciembre se cerró el ciclo con un análisis profundo de la experiencia acumulada, proponiéndole mejoras al instructivo y nuevas líneas de trabajo, consolidando así un modelo de gestión inclusivo, flexible y comprometido con las necesidades reales de la comunidad. Como resumen de lo antes descrito, en la Figura 5 se presenta el resultado de los hitos relevantes a través de una línea de tiempo:

Figura 5. Línea de tiempo de la implementación de ayudas técnicas



5.2. Análisis de los facilitadores y obstaculizadores de la adaptación del equipo profesional

A través de la realización del grupo de discusión con los profesionales de la Oficina de Discapacidad de Penco se respondió al objetivo específico 2 planteado en esta sistematización como ***Visibilizar los facilitadores y obstaculizadores de adaptación del equipo profesional de trabajo durante la implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco en el año 2023-2024.***

Desde la aplicación de la técnica con fines de sistematización, el grupo sistematizador recopiló información a través de preguntas semiestructuradas y previamente validadas por expertos en la temática y metodología de la sistematización, lo cual ha sido clave para la identificación de facilitadores y obstaculizadores.

Con la codificación y análisis realizados se reflejó la identificación de facilitadores relevantes con respecto a la adaptación del equipo profesional durante la implementación del instructivo. En primer lugar, algunos participantes reconocieron que la capacitación con respecto a esta nueva prestación institucional, ha sido recibida entre pares y durante el proceso.

Yo llegué este año, así que me enseñó el equipo en qué consistía el instructivo.
(E.1)

En segundo lugar, algunos participantes reconocieron que durante el proceso hubo un acompañamiento por parte de la DIDECO, y profesionales de la Municipalidad de Penco, esto para que la solicitud de implementación, fuese aprobada y permitiera cubrir las necesidades de personas en situación de discapacidad identificadas previo catastro. Tal como se refleja en la siguiente viñeta con fines de sistematización:

Reuniones con la misma abogada del municipio para ver cómo teníamos que implementar, que teníamos que agregar. Entonces es una retroalimentación desde que se creó el formato. (E.2)

Dentro de los obstaculizadores identificados, se mencionó por parte de los actores de este proceso, el tiempo de implementación, que desde la perspectiva del equipo, consideró que la firma del médico retrasa el proceso de la entrega de la ayuda técnica, asimismo, firmar el comodato en la municipalidad para entregar la ayuda técnica también provoca lentitud en el proceso, a estos dos relatos se le sumó la eliminación del comodato, pues al esperar la firma del alcalde es más lento el procedimiento.

Conseguir la firma del médico, eso termina retrasando el proceso para los usuarios [...] Tienes que firmar en la municipalidad para recién entregar las ayudas técnicas, termina siendo un proceso más lento de lo que debería ser. (E.1)

Se destacó también en el subtema de tiempo, la opción de hacer la entrega más rápida, puesto que hay discapacidades que son transitorias.

Hacer la entrega más rápida porque hay discapacidades que son transitorias, entonces puede que este mes necesite un bastón, pero al otro mes quizás necesitará una silla de ruedas. (E.2)

Existe igualmente una sobrecarga de funciones en horas laborales por parte de los profesionales, pues no contaban con el tiempo necesario para orientar a los usuarios respecto al uso de las ayudas técnicas. No existe un horario específico para la atención en la oficina en relación a la entrega de ayudas técnicas, por lo que se genera sobrecarga cuando los usuarios llegan a cualquier momento del día. Se tiene registro que, en un caso, el proceso fue tan lento que un usuario falleció esperando a recibir su ayuda técnica, lo que evidenció un problema de tiempo de espera.

Como somos tan pocos en el equipo hay que cubrir todas las necesidades, el que esté, debe estar atendiendo, si somos dos personas tenemos que dar la facilidad y respuesta de acuerdo a cualquier tema que puedan venir a consultar. Entonces, la disponibilidad del trabajador social para poder hacer la entrega, es más compleja.(E.2)

Como segundo subtema, se identificó el obstaculizador desde la perspectiva de la experiencia laboral necesaria para el uso y entrega del instructivo de ayudas

técnicas, en donde los relatos indicaron que el equipo no recibió capacitación, más bien ellos fueron enseñando a los más nuevos en qué consistía el instructivo.

Me enseñó el equipo en qué consistía el instructivo. (E.1)

Se consideró también la implementación de un profesional que se centrara en las visitas domiciliarias previas para evaluar las condiciones del lugar en donde se entregaría la ayuda técnica, y para enseñar el uso correcto de esta última.

Puede ser algún profesional que esté destinado a enseñarle el uso correcto de la ayuda técnica a la persona. (E.2)

A continuación se presenta un marco operativo sobre los facilitadores y obstaculizadores identificados a partir del grupo de discusión y posteriormente codificados en una tabla a través de temas, subtemas y relatos que surgieron durante la aplicación de la técnica (anexo N.º 7). A su vez se complementa con el registro fotográfico y el diario de campo de la misma, la cual se encuentra adjunta (anexos N.º 1 y N.º 5).

Figura 6.

Esquema de codificación del grupo de discusión por subtemas del objetivo N.º 2



Respecto al grupo de discusión realizado en las dependencias de la Oficina de Discapacidad con la asistencia completa del equipo profesional de la oficina municipal enfocado en el cumplimiento del objetivo N.º2 de la sistematización. Se efectuaron las preguntas formuladas por el equipo sistematizador a través de un espacio participativo y respetuoso, permitiendo la recolección de información relevante para la sistematización, como también para la ejecución de la codificación de la técnica.

En ella, el equipo sistematizado entregó información relevante para la identificación de facilitadores y obstaculizadores de la adaptación profesional con respecto al instructivo de ayudas técnicas, los cuales dan respuesta al objetivo planteado en la sistematización. Tales resultados obtenidos y registrados en la bitácora por el equipo sistematizador, dan cuenta del análisis ya realizado y de la dinámica entre los profesionales de la oficina, pues se observó una buena relación entre pares, reflejando capacidades de mantener una escucha activa y con plena participación en las preguntas planteadas, esto se hizo visible en las instancias en que los profesionales no recordaban alguna situación o metodología en específico, siendo otro miembro capaz de responder y orientar, lo que permitió confirmar el trabajo colaborativo en el quehacer profesional, ya que de acuerdo a los dichos de los miembros de la oficina, el proceso de implementación de ayudas técnicas se ha reflejado en el apoyo mutuo del equipo.

5.3. Análisis de los indicadores determinantes para la implementación de ayudas técnica

Para responder a este objetivo, se llevó a cabo un grupo de discusión en conjunto al equipo profesional de la Oficina de Discapacidad de Penco, el cual consistió en la aplicación de preguntas abiertas y semiestructuradas, las cuales buscaban responder al objetivo específico denominado ***Reconocer indicadores que permitan determinar la efectividad de la implementación del instructivo de ayudas técnicas de la Oficina de Discapacidad de Penco en el año 2024.***

A través de la aplicación de esta técnica, se logró recopilar información relevante para dar respuesta al objetivo propuesto. Mediante dos subtemas centrales,

la experiencia de la implementación y los desafíos, emergieron indicadores que permitieron determinar la efectividad de la implementación de ayudas técnicas.

Con respecto a la experiencia de la implementación del instructivo de ayudas técnicas, el equipo profesional de la institución clarificó la vivencia de la práctica social dificultosa en aspectos burocráticos, los cuales hacían retrasar los objetivos temporales de entrega de las ayudas técnicas. Estos procesos burocráticos son correspondientes a la firma médica requerida por el instructivo, la cual no considera las variables como el retraso de la atención médica o factores económicos con respecto a una atención médica privada para la obtención de la firma que acredite el historial clínico relacionado con la discapacidad que requiere ser validada para la obtención de la ayuda técnica solicitada a la Oficina de Discapacidad. De acuerdo al extracto discursivo:

Para mí, la única dificultad es conseguir la firma del médico [...] Pero para mí, esa sería la única dificultad. (E.1)

Por otra parte, el equipo perteneciente a la experiencia sistematizada destacó que, el comodato solicitado por la Municipalidad de Penco también influye en sus objetivos temporales de entrega, esto debido al retraso municipal en la firma de este mismo. De igual manera el equipo, destacó que la solicitud de este comodato por parte de la Municipalidad de Penco no contemplaba que la entrega de algunas ayudas técnicas son para uso higiénico y no pueden ser devueltas por motivos de salubridad, por lo tanto, es algo que debería ser subsanado para próximos procesos de entrega, permitiéndoles disminuir la brecha temporal.

A su vez, el equipo profesional, reconoció que durante la práctica social se enfrentaron a dificultades ligadas a la entrega de ayudas técnicas, esto, debido a que el uso del transporte municipal se encontraba condicionado por horarios predeterminados entre las oficinas pertenecientes de la DIDECO de la comuna de Penco. Esto quiere decir que en ocasiones los tiempos de entrega eran limitados y, por lo tanto, estas debían ser concretadas durante el día asignado o de lo contrario deberían ser reprogramadas para su entrega en domicilio de la persona en situación de discapacidad.

Se llama antes y de acuerdo a la persona, pero contemplando que en una semana podemos tener disponible una camioneta para esto. Porque las chicas van a terreno, entre terreno se hacen las entregas y si la persona no puede ese día, nos complica pedir la camioneta para otro día que no la tenemos asignada. (E.2)

Lo anterior, reflejó una dificultosa vivencia de la práctica social en cuanto la implementación del instructivo de ayudas técnicas, y es que los procesos burocráticos y la escasez de recursos tanto materiales como humanos, influyeron directamente en la práctica social del equipo profesional de la institución, aumentando la carga laboral existente e incrementando los retrasos en los procesos de entrega de las ayudas técnicas.

Se supone que las ayudas técnicas deberían entregarse mes a mes, pero termina siendo cada dos meses, entonces igual es un atraso. (E.1)

Por otra parte, con respecto a la utilidad del instructivo de ayudas técnicas, el equipo sistematizado, lo destacó como positivo. Esto, debido a que la ayuda social que se les entrega a las personas es acorde a sus necesidades y busca maximizar el tiempo de respuesta al tener la ayuda social a disposición, lo cual se contrapone con lo anteriormente mencionado.

El tercer subtema codificado fue el impacto, el cual identificó el efecto que tuvo la implementación del instructivo de ayudas técnicas dentro de la Oficina de Discapacidad de Penco, ya sea positivo o negativo, en donde los profesionales percibieron resultados concretos en relación a la respuesta que dio el instructivo a la comunidad, ya que los usuarios acudían con la documentación que se les solicitaba, es por eso que se puede llevar el registro de cada entrega de ayuda técnica, visibilizando efectividad en el proceso.

Yo creo que sí ha dado resultados porque la gente si ha venido con los documentos que le solicitamos, completar los formularios para su adjudicación. ¿Cómo lo medimos? A través de la misma base de datos, ver cuántas personas hemos llegado con las ayudas técnicas entregadas (E.1)

No obstante, el impacto se presentó de una forma negativa, debido a barreras en el procedimiento de adquirir la ayuda técnica, principalmente por la formalidad del comodato, el exceso de documentación y los tiempos de tramitación, por lo que algunos usuarios han desertado del proceso debido a la burocracia o a la escasa disponibilidad de tiempo. La organización del trabajo en equipo también se vio afectada, pues la atención a usuarios requería de un tiempo que estaba principalmente destinado a realizar informes, por lo que se generaba una desprogramación dentro del quehacer en la oficina, afectando a las funciones del equipo. Otra dimensión en donde se generó impacto, es en la evolución de los enfoques de intervención, ya que principalmente se orientaba a personas con discapacidad física.

Posteriormente, se pretendía incorporar más variedad de ayudas técnicas, relacionadas con discapacidad visual, auditiva, o ayuda psíquica, como lo es el Trastorno de Espectro Autista.

Finalmente, se evidenció un impacto parcial en el cumplimiento de metas, ya que debían llegar al 80% de entrega de ayudas técnicas, por lo que, en ese momento, aún había ayudas técnicas por entregar, las cuales se fueron postergando.

Respecto al siguiente subtema categorizado como desafíos, se evidenció a través de los relatos de los participantes del grupo de discusión los desafíos profesionales, los cuales tienen relación con dificultades que surgieron en el proceso de implementación, en ello, de manera unánime coincidieron en la barrera existente por la firma del médico, pues es considerado como una acción que retrasa la entrega de las ayudas técnicas, y que como de acuerdo a lo anteriormente dicho, hay situaciones de discapacidad que no son estáticas o requieren del apoyo de manera urgente, visualizando a la vez la necesidad de agilizar el proceso de entrega. Lo anterior se evidencia en los siguientes extractos discursivos de los participantes:

Para mí, la única dificultad es conseguir la firma del médico. (E.1)

Ahora que nos hemos enfocado en esta iniciativa como equipo, la idea es poder simplificar el proceso. (E.3)

Otro obstáculo que destacaron es la capacidad de atención al público, pues señalaron que en situaciones donde el/la usuario/a asiste a la oficina para solicitar apoyo, todo miembro del equipo que esté disponible debe atenderlo/a para proporcionar una respuesta factible y adecuada las necesidades presentadas. De acuerdo a la siguiente viñeta se refleja lo expresado por el equipo profesional:

Todas las necesidades, el que esté, debe estar atendiendo, si somos dos personas tenemos que dar la facilidad y respuesta de acuerdo a cualquier tema que puedan venir a consultar. (E.2)

Siguiendo con el mismo orden de ideas, otro de los retos que han enfrentado tiene relación con la disponibilidad del trabajador social de la oficina, pues las ayudas técnicas deben ser entregadas a domicilio, entendiendo que el/la beneficiario/a no posee las comodidades para retirarlos por sus propios medios, como también la postulación a esta, pues reiteradas veces asiste un/a representante a la oficina, sin embargo, de acuerdo al formato de postulación, es requerido que sea el/la beneficiario/a, asimismo, el equipo profesional menciona como desafío la meta de entrega de ayudas técnicas de un 80%, las cuales gracias a la práctica, actualmente son capaces de realizar un nuevo presupuesto para el próximo año en base a la realidad y experiencia, permitiendo la incorporación de nuevos instrumentos o elementos de apoyo a las diversas discapacidades identificadas durante el año, que esperan que puedan ser aprobadas. Según los fragmentos discursivos del equipo profesional:

De acuerdo a la justificación, debíamos llegar al 80%. (E.2)

Ahora vamos a ir comparando con la entrega de esta nueva compra. Se va a ir viendo si realmente es más rápido y fácil. (E.2)

Dentro de la misma técnica, identificaron la accesibilidad, entendiéndose como las posibilidades de una intervención profesional concreta y óptima, según los dichos de los participantes de la técnica aplicada:

Sobre todo si es profesional, es una información certera y segura. (E.S.2)

Los funcionarios de la Oficina de Discapacidad, mencionaron que existe una dificultad para el trabajador social, pues, como se mencionó anteriormente, quien asiste a las dependencias municipales suelen ser los representantes, por lo que el profesional debe ir personalmente al domicilio para la firma de la documentación necesaria en el proceso, quien depende de su disponibilidad y de la posibilidad de movilización municipal. Tal como lo reflejan en la siguiente viñeta:

El trabajador social debe ir a sacar las firmas al hogar. (E.1)

Por último, agregaron la categoría de sugerencias, las cuales engloban las problemáticas presentadas en el proceso de implementación de entrega de ayudas técnicas, que de acuerdo a lo anterior, es vital que el proceso sea más ágil considerando que los usuarios/as requieren del apoyo de manera inmediata, a la vez, comentaron la posibilidad de suprimir el comodato, pues de esta manera la gestión sería considerada como ayuda social permitiendo una respuesta oportuna, del mismo modo, la eliminación de la firma del médico, potenciando el respaldo profesional por terapeutas ocupacionales y kinesiólogos/as. Lo anterior, se respalda en base a los siguientes fragmentos discursivos:

Hacer la entrega más rápida porque hay discapacidades que son transitorias, entonces puede que este mes necesite un bastón, pero al otro mes quizás necesitará una silla de ruedas. (E.2)

Quitando la firma del médico, sería más fácil todavía, aceptando la firma de la terapeuta que es lo ideal, o del kinesiólogo. Igual es un respaldo de salud para entregar una ayuda técnica. (E.1)

Otras consideraciones tienen relación con el apoyo de un kinesiólogo/a o profesional competente, cuyo propósito sería realizar educación respecto al uso de ayudas técnicas, seguimientos de los beneficiarios y evaluación de los mismos, para finalizar, reflexionaron en base a la existencia de un horario de atención y de una carpeta que describa los instructivos, pues de esta manera los/as usuarios/as poseen facilidades de comprensión de las ayudas técnicas y dinámica de entrega.

Kinesiólogo, que vaya a domicilio, que le explique la utilización adecuada, cuál es la vida útil, como se desarma, recomendaciones. Ese tipo de cosas, sería bueno poder agregarlas. (E.2)

Figura 7.

Esquema de codificación del grupo de discusión por subtemas del objetivo N.º 3



En relación a los resultados recabados por el equipo sistematizador en los registros del diario de campo correspondiente al tercer objetivo específico de la sistematización realizado en las dependencias de la Oficina Municipal de la Discapacidad de Penco el 14 de noviembre de 2024 con participación completa tanto del equipo profesional como del equipo sistematizador, se identificaron los subtemas ya expuestos, a la vez de revelar la dinámica laboral, esto gracias a la presencia de preguntas orientadoras elaboradas con anterioridad por el equipo responsable de la sistematización.

Dentro de lo evidenciado, se destaca nuevamente la disposición y buena relación del equipo profesional, caracterizándose como una fortaleza en las interacciones de los profesionales, pues refleja la comunicación y acompañamiento

en el proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas. Asimismo, la técnica aplicada permitió también reflejar la efectividad y adaptación de los encargados del proceso de entrega de ayudas técnicas, ya que la experiencia permitió identificar las dificultades que han surgido, tales como la firma del médico, tiempo de entrega y disponibilidad del trabajador social como de vehículo para movilización, a su vez se destacan sugerencias y desafíos para tenerlas presente para un nuevo proceso de entrega.

VI. Aprendizajes y reflexiones

Durante el proceso de sistematización, se ha mencionado constantemente la importancia de rescatar la experiencia desde el quehacer de los actores principales. Esto, debido a que según lo señalado Castañeda (2014), el objetivo fundamental de la sistematización, es crear conocimiento a través de reflexiones y aprendizajes que surgen desde el propio quehacer profesional (p.91). Desde esta perspectiva y a través del establecimiento de objetivos, el equipo sistematizador logró realizar el rescate del proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante 2023-2024.

El objetivo específico que buscaba ***ilustrar los hitos más relevantes del proceso de implementación de ayudas técnicas municipales desarrollado por la Oficina de Discapacidad de Penco entre los años 2021 y 2024***, obtuvo como resultado la confección de una línea de tiempo, clasificada por años e hitos, esto, debido a la realización de un grupo de conversación participativo, en el cual, el equipo sistematizado y el equipo sistematizador recabó ideas y reflexiones que permitieron reconstruir y valorar la experiencia vivida.

La exposición de los hitos relevantes, dan cuenta de que la implementación del instructivo de ayudas técnicas fue un largo proceso, el cual surge a través de la alta demanda de ayudas técnicas en el contexto de pandemia, y para lo cual se generó un base de datos en conjunto a la red local de discapacidad con el propósito de dar solución a las necesidades emergentes de la población. Esta solución fue la compra de ayudas técnicas de bajo costo basadas en las solicitudes recibidas, lo cual, frente al análisis crítico del equipo sistematizado, fue valorado como un error, esto debido a que la compra solamente fue pensada para las personas con discapacidad física,

excluyendo por ende a las personas que se encuentran en situación de discapacidad ya sea psíquica, sensorial u otras.

Desde la perspectiva anterior, el análisis crítico, el equipo sistematizador, reflexionó sobre la importancia de la confección de una línea de tiempo, esto, debido a que una vez lista, se pudo transitar a través de los hitos relevantes de la implementación del instructivo de ayudas técnicas, para así dar respuesta a los objetivos específicos de esta sistematización, con información específica y relevante. Por consiguiente, se pudo reflexionar sobre el evidente retraso en la implementación y cumplimiento de objetivos de la misma, y es que la idea surge durante el año 2021, pero la primera entrega realizada a través del instructivo de ayudas técnicas, fue en marzo del año 2024.

Por otra parte, desde el objetivo específico ***Visibilizar los facilitadores y obstaculizadores de adaptación del equipo profesional de trabajo durante la implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco en el año 2023-2024***, el equipo sistematizador logró obtener aprendizajes y reflexiones significativas, las cuales permitieron comprender la experiencia de los actores involucrados en la implementación del instructivo de ayudas técnicas durante el año 2023 - 2024.

Frente a los facilitadores y obstaculizadores experimentados por parte de los profesionales de la Oficina de Discapacidad de Penco durante la experiencia sistematizada, se obtuvo una valoración positiva con respecto al acompañamiento recibido por parte de la Dirección de Desarrollo Comunitario de Penco, al igual que el acompañamiento y asesoramiento de otros profesionales municipales. Esto, debido a que permitió la aprobación del instructivo de ayudas técnicas, el cual estaba inspirado en el formato de SENADIS y permitiría realizar entregas de forma regularizada en beneficio de las personas en situación de discapacidad.

A través de las reflexiones, el equipo sistematizador pudo visualizar el compromiso de los profesionales partícipes de la iniciativa, esto, debido a sus análisis críticos realizados con respecto a los procesos burocráticos que afectaron en cierta medida la implementación del instructivo y por consiguiente a los usuarios que

requerían una intervención inmediata frente al reconocimiento de la existencia de discapacidades transitorias.

Los profesionales de la Oficina de Discapacidad de Penco, lograron reconocer sus obstaculizadores y facilitadores de adaptación durante la implementación del instructivo de ayudas técnicas, lo cual, a su vez les permitió expresar sus frustraciones y limitaciones, con respecto su sobrecarga laboral frente a la escasez de recursos humanos, el cual hubiese sido necesario para brindar apoyo profesional en la capacitación sobre el uso de las ayudas técnicas y también en las entregas en terreno.

Siguiendo esta misma línea, el equipo sistematizador, comprendió la importancia de la identificación de facilitadores y obstaculizadores, esto, debido a que desde los resultados pueden surgir diálogos reflexivos entre actores e instituciones, para así dar soluciones efectivas frente a las necesidades detectadas. Por otra parte, se comprendió que la obtención de estos factores relevantes en la implementación del instructivo de ayudas técnicas, permiten visibilizar de forma profunda y aterrizada la experiencia, desde una mirada analítica y crítica por parte de sus propios actores.

Es por ello, que se vuelve necesario exponer las reflexiones críticas de los profesionales de la Oficina de Discapacidad de Penco, las cuales expresan descontento frente a situaciones como el requerimiento de una firma médica presente en el instructivo, la cual no contempla la engorrosa y dificultosa obtención de citas médicas, y a su vez, el descontento frente al requerimiento de la firma de un comodato municipal, el cual no contempla condiciones de higiene y salubridad, esto, debido a que al firmarlo el usuario, se compromete a no hacer mal uso de la ayuda técnica y que esta será devuelta una vez haya terminado su funcionalidad.

Factores como los mencionados anteriormente, y entre otros, permitieron la reflexión grupal del equipo sistematizado, comprendiendo que es necesario realizar adecuaciones en la forma de implementación del instructivo de ayudas técnicas, esto, en pro de su quehacer profesional y también en el de la entrega de ayudas técnicas a través de un instructivo que contemple otros tipos de discapacidades y tenga un periodo de respuesta breve frente a la necesidad del usuario

Por consiguiente, el equipo sistematizador, a través de la reflexión, consideró que la internalización de enfoques dirigidos hacia brindar una atención integral a los usuarios de la institución son una cualidad significativa cuando los profesionales se enfrentan con obstaculizadores como la escasez de recursos y tiempo, es por ello, que su mirada reflexiva no debe ser recogida como una crítica negativa, sino como un punto de partida para mejorar las condiciones que permitan un servicio de calidad para los usuarios.

A su vez, también se reconoce que el hacer prevalecer enfoques como el de derechos de la discapacidad, y el enfoque de derechos, es fundamental para el quehacer profesional, esto, debido a que fortalece su ética profesional a través de la promoción y práctica equitativa del respeto de los derechos. Por otra parte, el internalizar enfoques como el psicosocial, el cual diferencia lo físico permite potenciar la capacidad de análisis del profesional, debido a que a través de este enfoque pueden generar una constante adaptación a las problemáticas que afectan a las personas en situación de discapacidad, individualizando su condición médica y su discapacidad social, recalcando que bajo este enfoque el entorno es el que tiene discapacidad al no contar con los implementos o recursos necesarios que les permitan a todas persona sentirse parte de la sociedad.

Por ende es que pese a los obstaculizadores presentes durante el proceso de implementación, los profesionales direccionan su quehacer para dar cumplimiento a los lineamientos que establece el instructivo, la institución, y su ética profesional, todo con el propósito de favorecer al bienestar integral de las personas en situación de discapacidad, disminuyendo las barreras desfavorables para su bienestar.

Referente al tercer objetivo de la sistematización denominado como ***Reconocer indicadores que permitan determinar la efectividad de la implementación del instructivo de ayudas técnicas de la Oficina de Discapacidad de Penco en el año 2024***, se hace posible visualizar los resultados obtenidos a través de los instrumentos ejecutados entre el equipo profesional y sistematizador, en tal técnica aplicada, se distingue la experiencia de los profesionales a través de valoraciones de los participantes, tales como en el desempeño laboral, el alcance de implementación de las ayudas técnicas,

recomendaciones de mejora del proceso, entre otras, las cuales iban direccionadas en la misma línea de evidenciar la trayectoria sistematizada.

Se hace necesario destacar la importancia de entregarle una mirada significativa a la percepción de los involucrados, por ello, a través del enfoque interpretativo hermenéutico el cual se centra en evidenciar desde una mirada subjetiva, para adquirir un nuevo valor y significado al objeto de estudio (Monje, 2011), se detalló el contexto y realidad de los profesionales, comprendiéndolos como una perspectiva en base a la vivencia. Mediante las técnicas aplicadas, el equipo profesional evidenció la necesidad de la comunidad de Penco para la obtención de ayudas técnicas, y con ello, visualizó las dificultades en la distribución de estas, pues refieren el atraso de un mes en entregas de ayudas técnicas a los beneficiarios/as y la sobrecarga laboral que conlleva la iniciativa, que al ser innovadora se va ajustando en la práctica.

Para el cumplimiento de indicadores, es necesario ver la jerarquía en la administración y la relación existente entre el contexto político-social e institucional, pues dentro de las normativas y políticas públicas, se establece el funcionamiento de las instituciones dependientes del Estado, las cuales tienen como propósito el bienestar integral de la ciudadanía, siendo una de sus directrices importantes de esta sistematización, la inclusión social la cual el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (s.f), define como la promoción de participación ciudadana para eliminar las desigualdades sociales, ambientales y económicas de un grupo en específico a través de la adaptación de contextos, por ello para disminuir las brechas sociales y físicas, respecto a la búsqueda de satisfacer las necesidades de la población, el Estado mediante sus aristas posibilita entidades especializadas en el área para intervenir con la población, en este caso, otorgó a DIDECO, SENADIS y la Municipalidad de Penco la facultad de adjudicar fondos nacionales de Estrategias de Desarrollo Local Inclusivo y la aceptación del presupuesto anual propuesto por la Oficina Municipal de Discapacidad de Penco para la implementación de un instructivo de ayudas técnicas.

Lo anterior, al ser un presupuesto anual, el equipo participante del grupo de discusión destaca que la compra de ayudas técnicas fue limitada y piloto, guiada por sus propias percepciones respecto a lo que necesitan los futuros beneficiarios/as, el equipo profesional indicó que se ha hecho complejo la implementación de tales

instrumentos que buscan mejorar la funcionalidad de personas en situación de discapacidad, pues el inventario se hizo pensando en ser comodatos, obviando el uso permanente y personal por algunas discapacidades y condiciones, siendo una situación que esperaban subsanar en la próxima compra, comentaron además, el mejoramiento de horarios de atención establecidos, material didáctico de apoyo para los beneficiarios/as, respaldo de otros profesionales competentes para firmas requeridas y de educación de uso de las ayudas técnicas, por último, modificaciones para una entrega directa evitando procesos tardíos por documentación.

En el contexto territorial, como lo mencionan Saravia & Panez (2023), tal sentido se fundamenta en las características de un sector, por ello, se considera la cultura e identidad de la población, lo cual incide en la identificación de barreras sociales, culturales, físicas, comunicacionales, económicas e institucionales, por ello, la identificación de los sujetos de intervención es focalizada para el sector de Penco, siendo afectados por situaciones y espacios físicos comunes, como lo son la falta de adaptabilidad en la vía pública, accesibilidad de información respecto a beneficios sociales, entre otras; evidenciando la necesidad de las personas en situación de discapacidad de ayudas técnicas. El equipo profesional manifiesta dificultades en la entrega, ya que debido a la lejanía de domicilios entre los beneficiarios es requerido el uso de transporte municipal para una adecuada entrega de ayudas técnicas, existiendo, de esta manera, un 80% de instrumentos de apoyo entregados.

A modo de destacar la experiencia de los profesionales, es vital reconocer que la evaluación de indicadores tiene una connotación más allá del registro numérico de beneficiarios como del cumplimiento de metas en los plazos establecidos, si no también darle una nueva perspectiva y solución a una problemática que sucede a nivel nacional, a modo de ilustración, en el año 2013 en Chile, según el Ministerio de Desarrollo Social (2015, p.16) los registros demuestran que solo un 37,2% de niños y niñas en situación de discapacidad conocían el proceso de entrega de ayudas técnicas entregadas por entidades estatales, evidenciando la vulneración de derechos y barreras socioculturales presentes en las familias. Por consiguiente, es fundamental fortalecer la difusión de beneficios sociales enfocados en facilitar la adquisición de ayudas técnicas y simplificar los procesos para su obtención, esto con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

Relacionado con lo anterior, registrar, organizar y comunicar la experiencia permite valorar los avances de instituciones en pos de facilitar la adaptación de otros profesionales frente a una nueva realidad, a la vez de sensibilizar de esta manera el contexto actual que afecta al grupo objetivo que requiere de ayudas técnicas. Pues la evidencia del retraso dado por la espera de la firma del médico, considerar la ayuda técnica como un comodato y no como una ayuda social, procesos engorrosos por documentación y disponibilidad del equipo profesional frente al tiempo limitado de atención a la población, promueve las propuestas de mejora y evita el ensayo-error en la práctica de futuras entidades, asimismo de potenciar mejoras en los indicadores de efectividad o, por otro lado, establecer nuevos parámetros de evaluación.

VII. Conclusiones

En síntesis, con respecto al objetivo general de esta sistematización, ***Sistematizar el proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante 2023-2024***, se puede concluir que ha sido cumplido, esto, a través de tres objetivos específicos claves para el rescate de esta experiencia y desde la perspectiva de sus propios actores.

Para el cumplimiento de este objetivo planteado, la metodología utilizada por el equipo sistematizador el cual permitió profundizar en la experiencia a través de contextos determinantes para el quehacer profesional y los usuarios intervenidos por la institución, al igual que sus enfoques, los cuales son directrices esenciales para cumplir con el objetivo general de la institución, el cual busca promover la inclusión y el respeto de los derechos de las personas con discapacidad.

Estos contextos, como el paradigmático hermenéutico, permitieron direccionar las técnicas aplicadas por el equipo sistematizador con respecto a la generación un espacio en donde los actores pudiesen expresar su pensamiento de forma individual, rememorando su experiencia y dándole valor a través de su pensamiento crítico. Por otra parte, enfoques como el político-social y el institucional, permitieron comprender en qué ambiente está inmerso el quehacer de los profesionales de la Oficina de Discapacidad de Penco, las leyes que respaldan y promueven sus acciones, sus roles, y al igual que el de las instituciones interrelacionadas. Lo anterior, con el propósito de llegar a cada usuario a través del trabajo en red y promover su bienestar.

En esta misma línea, el contexto territorial, desde una perspectiva analítica por parte de diferentes autores, permitió comprender que existen factores que influyen directamente en este, ya sean factores sociales, culturales u otros. Por lo tanto, desde el quehacer profesional es importante reconocerlos e ir trabajando para la adaptación o modificación de estos factores que dificultan la igualdad de oportunidades, el respeto de los derechos, la educación y sensibilización sobre las diversas discapacidades a las cuales se enfrentan las personas de la comunidad.

Para finalizar, con respecto al contexto sujeto de intervención, permitió profundizar y reconocer la población objetivo de la institución, centrado en las personas en situación de discapacidad, personas cuidadoras, organizaciones que los agrupan y la comunidad en general. Contextos como los mencionados, finalmente permitieron visualizar y delimitar el objeto de intervención, los participantes y la metodología con la finalmente se rescató la experiencia.

Otra parte fundamental de esta sistematización, fue el planteamiento de los diferentes enfoques que guían el quehacer institucional, pero a su vez permiten analizar y comprender el quehacer profesional del equipo perteneciente a la Oficina de Discapacidad. Enfoques como el de derecho son fundamentales para la generación y ejecución de acciones que permitan el bienestar de las personas en situación de discapacidad, como la implementación del instructivo de ayudas técnicas, el cual se guía voluntaria o involuntariamente por enfoques como el antes mencionado o el Enfoque Biopsicosocial y el Enfoque Social de la Discapacidad.

El Enfoque Biopsicosocial pretende visibilizar y facilitar la comprensión de que la discapacidad se encuentra presente en el entorno, que no es algo propio de la persona. Por otra parte, el Enfoque Social de la Discapacidad enfatiza en la búsqueda de la equidad e igualdad de oportunidades, comprendiendo la discapacidad desde una visión holística. Enfoques como los anteriormente mencionados guiaron el quehacer profesional durante la implementación del instructivo de ayudas técnicas, haciendo prevalecer el objetivo de la institución a través del compromiso, favoreciendo a la integración y disminución de barreras discriminatorias.

Es así, como, de forma estructurada, el equipo sistematizador, logró recabar información fundamental para el rescate de esta experiencia, para así permitir que el

quehacer profesional, en pro del bienestar integral de las personas en situación de discapacidad y de la comunidad, no se pierda como un proceso o un servicio irrelevante, sino que sea, sistematizado, documentado y presentado para generar un acercamiento al quehacer profesional actual en materia de discapacidad, entregando así conocimiento a través de las perspectivas protagonistas de la experiencia y el análisis del equipo sistematizador. En este contexto es donde cobró relevancia la generación de esta sistematización.

Para finalizar, para que este proceso de sistematización diera una respuesta efectiva al objetivo general, se propusieron tres objetivos específicos que permitirían llegar a un resultado favorable y plasmar esta experiencia de la cual fueron partícipes el equipo multidisciplinario de la oficina de discapacidad.

En primer lugar, con respecto al objetivo de ilustrar los hitos relevantes durante la implementación del instructivo, se logró obtener una línea de tiempo desde los pasos iniciales en el año 2021 de la implementación de esta nueva iniciativa hasta el tiempo delimitado por el equipo sistematizador, a finales del año 2024. En esta línea de tiempo se destacan por año las acciones más relevantes y significativas durante la experiencia del equipo multidisciplinario sistematizado.

En segundo lugar, para dar respuesta al objetivo correspondiente a la visibilización de facilitadores y obstaculizadores en cuanto a la adaptación referente a la implementación de instructivo de ayudas técnicas, se realizó un grupo discusión, del cual se pudo distinguir el pensamiento crítico y mirada analítica con respecto a los procesos burocráticos y experiencia individual. En donde destacan con mayor relevancia la carencia de capacitación hacia los nuevos profesionales de la institución, debido a que esta solo se realizaba entre pares, aunque esto no reflejó ningún efecto negativo en la implementación.

En tercer lugar, se destaca la identificación de indicadores sobre la eficacia del instructivo utilizado por el equipo profesional de la Oficina de Discapacidad Municipal de la comuna de Penco, en ello, al igual que el objetivo anterior, se utilizó la instancia de realización del grupo de discusión para dar respuesta a la experiencia planteada mediante un espacio participativo para conocer las percepciones de los participantes y de esta manera determinar los avances visualizados, en donde se señala el impacto

y utilidad del instructivo al momento de llevarla a la práctica. Las metas establecidas se han visto perjudicadas por desafíos profesionales y accesibilidad, tales como el limitado tiempo disponible de los profesionales y del transporte municipal para su entrega, que a pesar de ser imprevistos, el equipo pudo superar las barreras existentes, reconociendo posibles sugerencias para futuras iniciativas, y así favorecer la calidad de vida de los/las beneficiarios/as.

VII. Recomendaciones

Respecto al trabajo realizado por el equipo sistematizador, en conjunto al equipo de la Oficina de Discapacidad se ha logrado obtener resultados significativos que permitieron plasmar la experiencia de los actores con respecto a la implementación del instructivo de ayudas técnicas. Como base primordial de toda sistematización, se rescata la experiencia de los involucrados en ella, y desde su perspectiva con la del equipo sistematizador, se realizan las siguientes propuestas:

- Digitalización del formato para facilitar y agilizar el proceso de postulación a las ayudas técnicas.
- Establecer horario específico de atención y difusión de este mismo con el objetivo de estructurar la carga laboral del equipo profesional.
- Gestionar la entrega de ayudas técnicas bajo la modalidad de ayuda social y no en modalidad de comodato.
- Considerar la incorporación de un nuevo profesional encargado de las entregas de ayudas técnicas y la educación del uso adecuado de las mismas.
- Diversificar la cobertura en la compra y futura entrega de ayudas técnicas, considerando los tipos de discapacidades existentes.
- Considerar la realización de investigaciones que permitan visibilizar la realidad social con respecto a la discapacidad, reconociendo la deficiencia de información disponible en contextos comunales.

IX. Comunicación

La metodología de comunicación de la sistematización denominada ***Proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante los años 2023-2024***, será a través de la entrega vía correo electrónico de este documento que plasma analíticamente la

experiencia sistematizada, dirigido hacia los profesionales partícipes del proceso, por otra parte, también será comunicada en la defensa de sistematización en la Universidad Católica de la Santísima Concepción.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, M. (2013). *Trabajo social concepto y metodología*. Ediciones Paraninfo, S.A. y Consejo General del Trabajo Social. https://www.researchgate.net/profile/Maria-Jose-Aguilar-Idanez/publication/324965859_Trabajo_social_Concepto_y_metodologia/links/5ba4a4e845851574f7db0db4/Trabajo-social-Concepto-y-metodologia.pdf
- Avanza inclusión. (2024). Tipos de Discapacidad: Definiciones y clasificaciones esenciales. Viña del Mar, Chile. <https://avanzainclusion.cl/tipos-de-discapacidad/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Ley%20Chilena%20N,ve%20impedida%20o%20restringida%20su>
- Ávila Cedillo, G. (2020). Sistematización de la práctica y escritura creativa en Trabajo Social. *Margen*, (99), 1-31. <https://www.margen.org/suscri/margen99/Avila-99.pdf>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [BCN]. (2006). Ley N.º 18.695: fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.695, orgánica constitucional de municipalidades. Diario Oficial de la República de Chile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=251693>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [BCN]. (2008). Decreto 201: promulga la Convención De Las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo. Diario Oficial de Chile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=278018&idParte=0&idVersion=>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2010). Ley N.º 20.422: Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Diario Oficial de la República de Chile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idLey=20422>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2024). Penco Reporte Comunal 2024. <https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/repordpdf.html?anno=2024&idcom=8107>

- Cano, A. (2008). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: El grupo de discusión (I). *NURE Investigación*, (35). <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/417>
- Castañeda, P. (2014). Propuestas metodológicas para Trabajo Social en intervención social y sistematización. Cuaderno metodológico (1ª ed.). Universidad de Valparaíso. <https://ayudacontextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/libro-trabajo-social-patricia-castac3b1eda.pdf>
- Carballeda, A. (2016). El enfoque de derechos, los derechos sociales y la intervención del Trabajo Social. *Margen: Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, (82), 1–10. <https://www.margen.org/suscri/numero82.html>
- Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica [CONICYT]. (2010). Declaración de Singapur sobre la Integridad en la Investigación [PDF]. <https://www.conicyt.cl/fondap/files/2014/12/DECLARACIÓN-SINGAPUR.pdf>
- Consejería Presidencial de Programas Especiales. (2012). Guía de Sistematización de experiencias: Haciendo Memoria de las Redes Sociales de Apoyo (RSA). https://sistematizandoexperiencias.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/04/guia_de_sistematizacion_de_experiencias_haciendo-memoria.pdf
- Díaz, M., Farías, T., Tralma, T., & Saravia, F. (2018). Entre el campo y la ciudad: la dimensión territorial en las trayectorias de trabajadores sociales de la zona central chilena. *Rumbos TS. Un Espacio Crítico Para La Reflexión En Ciencias Sociales*, (18), 129-155. <https://revistafacso.ucentral.cl/index.php/rumbos/article/view/10>
- Fuster Guillén, D. E. (2019). *Investigación cualitativa: método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201–229. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010
- Gonnet, Juan. (2020). ¿Por qué la interacción? Una reconstrucción de los escritos tempranos de Erving Goffman. *Revista Reflexiones*, 99(1), 168-188.

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592020000100168

Jara Holliday, O. (2011). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias (Guía). CEAAL/Kaida-ra. https://www.kaidara.org/wp-content/uploads/2019/05/Orientaciones_teorico-practicas_para_sistematizar_experiencias.pdf

Juan, S. & Roussos, A. (2010). El focus groups como técnica de investigación cualitativa. Documento de Trabajo n° 256, Universidad de Belgrano. https://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/4781/254_Roussos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Luna-Gijón, G., Nava-Cuahutle, A., & Martínez-Cantero, D. (2022). *El diario de campo como herramienta formativa durante el proceso de aprendizaje en el diseño de información*. *Zincografía*, 6(11), 245–264. <https://doi.org/10.32870/zcr.v6i11.131>

Más de 6 mil personas serán beneficiadas con la nueva oficina de la discapacidad en Penco. (2016, 19 de mayo). Soychile.cl. <https://www.soychile.cl/Concepcion/Sociedad/2016/05/19/394277/Mas-de-6-mil-personas-seran-beneficiadas-con-la-nueva-oficina-de-la-discapacidad-en-Penco.aspx>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2016). Comuna de Penco cuenta con una nueva oficina de la Discapacidad. <https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/noticias/comuna-de-penco-cuenta-con-nueva-oficina-de-la-discapacidad>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (s.f.). Glosario de cuidados. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. <https://apoyosycuidados.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/glosario>

Ministerio de Desarrollo Social. (2015). Levantamiento y análisis de información sobre ayudas técnicas. Sistema Chile Crece Contigo. <https://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/11/4-Informe-final-Levantamiento-y-Analisis-de-informacion-sobre-Ayudas-Tecnicas.pdf>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2023). Presentación de Resultados. Prevalencia de discapacidad y dependencia en personas adultas y personas mayores.

https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/endide/Presentacion_resultados_ENDIDE_2022_Poblacion_adulta_version_mayo_2023.pdf

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa - Guía didáctica. Biblioteca Universidad Surcolombiana.

<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Municipalidad de Penco. (s.f.). Plan de Desarrollo Comunal 2020-2027.

<https://penco.cl/wp-content/uploads/2021/11/DIAGNOSTICO-COMUNAL.pdf>

Municipalidad de Curanilahue [@municuranilahue]. (2025). Esta mañana, el alcalde Luis Gengnagel, visitó a vecinos de Curanilahue para entregarles ayudas técnicas [Fotografía]. Instagram.

<https://www.instagram.com/p/DNG5nQoJGhi/?igsh=MWg2Ow9lemZxN2V0Zw>

Oficina de Discapacidad de Penco. (2023). Plan anual programa discapacidad 2023. [Informe interno no publicado]

Ilustre Municipalidad de Concón. (s. f.). *Oficina de la Discapacidad*. Recuperado el 14 de junio de 2025, de <https://www.concon.cl/dideco/discapacidad>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). (2004). Guía Metodológica de Sistematización.

<https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/27cb47b2-8a89-46de-8c09-257d64d464d8/content>

Padilla, A. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos. *International Law*, (16), 381-414.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-81562010000100012&lng=en&tlng=es.

Peiro, M. (2014). El entorno como factor de inclusión. (pp. 25-47). Ediciones Universidad de San Jorge.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4767130>

Querejeta, M. (2003). Discapacidad/Dependencia Unificación de criterios de valoración y clasificación. Tirant Lo Blanch, (17-25).

<https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/2425/documento>

Sánchez, A., & Murilo, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la historia*, 9(2), 147-181. <https://doi.org/10.54167/debates-por-la-historia.v9i2.792>

Saravia, C., & Panez, A.(2023). Constelación espacial de conceptos para Trabajo Social: entorno, lugar, territorio y paisaje. *Trabajo social*, 24(2), 241-266.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2256-54932022000200241&script=sci_arttext

San-Cornelio, G., Roig, A., & Foglia, E. (2022). *La línea de tiempo como herramienta de visualización y co-diseño de historias*. Revista Kepes, 19(26), 507–541.

<https://doi.org/10.17151/kepes.2022.19.26.16>

Servicio Nacional de la Discapacidad [SENADIS]. (s.f.). Ayudas técnicas y servicios de apoyo.

https://www.senadis.gob.cl/pag/182/521/soy_familiar_de_persona_con_discapacidad#:~:text=El%20tr%C3%A1mite%20de%20postulaci%C3%B3n%20de, personas%20en%20situaci%C3%B3n%20de%20discapacidad

Servicio Nacional de la Discapacidad [SENADIS]. (2015). Glosario. Servicio de Discapacidad.

https://www.senadis.gob.cl/pag/310/827/pag/669/1265/sobre_el_ii_estudio_nacional_de_la_discapacidad

Servicio Nacional de la Discapacidad [SENADIS]. (2024). Reporte Nacional 2024. [Informe interno no publicado] Subsecretaría de Derechos Humanos. (2017). Guía para la incorporación del enfoque de derechos humanos en políticas públicas.

https://www.minrel.gob.cl/minrel_old/site/artic/20171114/asocfile/2017111014

[5451/Guia para la incorporacion del enfoque de derechos humanos en politicas publicas.pdf](#)

Servicio Nacional de la Discapacidad [SENADIS]. (2014). Sala de Prensa. Participación como eje central de la democracia e inclusión social <https://www.senadis.gob.cl/participacion/d/noticias/3987/participacion-como-eje-central-de-la-democracia-e-inclusion-social>

Victoria, J. (2021). Capítulo II: El modelo social de la discapacidad. En E. Villa Rivera (Ed.), *Hablemos sobre discapacidad y derechos humanos* (pp. 36-74). Biblioteca Jurídica Virtual, UNAM. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6268/5.pdf>

Victoria, J. (2013). El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 46(138), 1093-1109. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332013000300008&lng=es&tlng=es.

Zetina-Bautista, E., Huicab-García, Y., & Coop-Abreu, R. (2021). Diseño de un manual de puestos para el Comité Ejecutivo SUTSET sección 16. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6-1), 288–297. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.890>

Anexos

1.- Registro fotográfico de la línea de tiempo



2.- Consentimientos informados grupo de discusión



Consentimiento Informado

Buenas tardes, somos Gabriel Betancur, Constanza Soto y Ernesto Ulloa, estudiantes de 4to año de Trabajo Social en la Universidad Católica de la Santísima Concepción. Estamos realizando nuestro proyecto de memoria de sistematización como parte de los requisitos para optar al grado de Trabajador Social. Tal memoria se enfoca en el Proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante los años 2023-2024

En primer lugar, deseamos expresar nuestro agradecimiento por haber aceptado la invitación a participar en la ejecución del focus group. En el contexto de esta sistematización, el objetivo es capturar el proceso de adaptación que usted experimentó en la implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la oficina en la que ejerce su rol como funcionario/a.

Su colaboración en el focus group desempeña un papel fundamental, ya que permitirá comprender a fondo el valioso trabajo que llevaron a cabo para la creación e implementación del instructivo. De antemano, agradecemos su participación, ya que su experiencia y conocimiento son esenciales para enriquecer esta sistematización y contribuir a la mejora de los servicios municipales en un contexto tan crucial como este.

Para guiar nuestra interacción, tenemos algunas preguntas que nos ayudarán a estructurar sus ideas y recuerdos. Sus respuestas son completamente voluntarias, y lo más importante es que se sienta libre de compartir lo que considere relevante. No hay respuestas correctas ni incorrectas, y lo que importa es su experiencia y perspectiva.

Para garantizar la fidelidad de lo que se comparte, necesitamos grabar esta instancia de conversación. Posteriormente, la grabación será transcrita y se utilizará únicamente con fines académicos, estando sujeta a los estándares éticos de una investigación universitaria. Cualquier trabajo académico derivado, como un artículo o libro, se discutirá con usted para determinar si desea que su nombre aparezca o si prefiere mantenerse en el anonimato resguardando su identidad durante la memoria, del mismo modo, existe la posibilidad de retirar su consentimiento en cualquier momento del proceso. Los datos se utilizarán en los años 2024 y 2025. Le agradeceríamos que lea detenidamente este consentimiento y, si está de acuerdo con participar en el focus group y las pautas éticas mencionadas, complete con sus datos a continuación.

NOTA: Si en algún momento necesita hacer una llamada o atender algún asunto en particular, siéntase libre de informarme, haremos una pausa y luego continuaremos sin ningún inconveniente. Si usted requiere mayor información sobre lo expuesto o sobre el tema de investigación, le dejamos a disposición los datos de contacto de la docente a cargo de la asignatura, Trabajadora Social Carolina Muñoz Fonseca, profesora titular asignatura Diseño de Sistematización de la Universidad Católica de la Ssma. Concepción, correo institucional cbmunoz@ucsc.cl

NOMBRE: *[Firma manuscrita]*

FIRMA: *[Firma manuscrita]*

FIRMA EQUIPO SISTEMATIZADOR: *[Firma manuscrita]*

Concepción, 14 de noviembre de 2024

Consentimiento Informado

Buenas tardes, somos Gabriel Betancur, Constanza Soto y Ernesto Ulloa, estudiantes de 4to año de Trabajo Social en la Universidad Católica de la Santísima Concepción. Estamos realizando nuestro proyecto de memoria de sistematización como parte de los requisitos para optar al grado de Trabajador Social. Tal memoria se enfoca en el Proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante los años 2023-2024

En primer lugar, deseamos expresar nuestro agradecimiento por haber aceptado la invitación a participar en la ejecución del focus group. En el contexto de esta sistematización, el objetivo es capturar el proceso de adaptación que usted experimentó en la implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la oficina en la que ejerce su rol como funcionario/a.

Su colaboración en el focus group desempeña un papel fundamental, ya que permitirá comprender a fondo el valioso trabajo que llevaron a cabo para la creación e implementación del instructivo. De antemano, agradecemos su participación, ya que su experiencia y conocimiento son esenciales para enriquecer esta sistematización y contribuir a la mejora de los servicios municipales en un contexto tan crucial como este.

Para guiar nuestra interacción, tenemos algunas preguntas que nos ayudarán a estructurar sus ideas y recuerdos. Sus respuestas son completamente voluntarias, y lo más importante es que se sienta libre de compartir lo que considere relevante. No hay respuestas correctas ni incorrectas, y lo que importa es su experiencia y perspectiva.

Para garantizar la fidelidad de lo que se comparte, necesitamos grabar esta instancia de conversación. Posteriormente, la grabación será transcrita y se utilizará únicamente con fines académicos, estando sujeta a los estándares éticos de una investigación universitaria. Cualquier trabajo académico derivado, como un artículo o libro, se discutirá con usted para determinar si desea que su nombre aparezca o si prefiere mantenerse en el anonimato resguardando su identidad durante la memoria, del mismo modo, existe la posibilidad de retirar su consentimiento en cualquier momento del proceso. Los datos se utilizarán en los años 2024 y 2025. Le agradeceríamos que lea detenidamente este consentimiento y, si está de acuerdo con participar en el focus group y las pautas éticas mencionadas, complete con sus datos a continuación.

NOTA: Si en algún momento necesita hacer una llamada o atender algún asunto en particular, siéntase libre de informarme, haremos una pausa y luego continuaremos sin ningún inconveniente. Si usted requiere mayor información sobre lo expuesto o sobre el tema de investigación, le dejamos a disposición los datos de contacto de la docente a cargo de la asignatura, Trabajadora Social Carolina Muñoz Fonseca, profesora titular asignatura Diseño de Sistematización de la Universidad Católica de la Sma. Concepción, correo institucional cbmunoz@ucsc.cl

NOMBRE: _____

FIRMA: _____

FIRMA EQUIPO SISTEMATIZADOR: _____

Consentimiento Informado

Buenas tardes, somos Gabriel Betancur, Constanza Soto y Ernesto Ulloa, estudiantes de 4to año de Trabajo Social en la Universidad Católica de la Santísima Concepción. Estamos realizando nuestro proyecto de memoria de sistematización como parte de los requisitos para optar al grado de Trabajador Social. Tal memoria se enfoca en el Proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante los años 2023-2024

En primer lugar, deseamos expresar nuestro agradecimiento por haber aceptado la invitación a participar en la ejecución del focus group. En el contexto de esta sistematización, el objetivo es capturar el proceso de adaptación que usted experimentó en la implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la oficina en la que ejerce su rol como funcionario/a.

Su colaboración en el focus group desempeña un papel fundamental, ya que permitirá comprender a fondo el valioso trabajo que llevaron a cabo para la creación e implementación del instructivo. De antemano, agradecemos su participación, ya que su experiencia y conocimiento son esenciales para enriquecer esta sistematización y contribuir a la mejora de los servicios municipales en un contexto tan crucial como este.


Para guiar nuestra interacción, tenemos algunas preguntas que nos ayudarán a estructurar sus ideas y recuerdos. Sus respuestas son completamente voluntarias, y lo más importante es que se sienta libre de compartir lo que considere relevante. No hay respuestas correctas ni incorrectas, y lo que importa es su experiencia y perspectiva.

Para garantizar la fidelidad de lo que se comparte, necesitamos grabar esta instancia de conversación. Posteriormente, la grabación será transcrita y se utilizará únicamente con fines académicos, estando sujeta a los estándares éticos de una investigación universitaria. Cualquier trabajo académico derivado, como un artículo o libro, se discutirá con usted para determinar si desea que su nombre aparezca o si prefiere mantenerse en el anonimato resguardando su identidad durante la memoria, del mismo modo, existe la posibilidad de retirar su consentimiento en cualquier momento del proceso. Los datos se utilizarán en los años 2024 y 2025. Le agradeceríamos que lea detenidamente este consentimiento y, si está de acuerdo con participar en el focus group y las pautas éticas mencionadas, complete con sus datos a continuación.

NOTA: Si en algún momento necesita hacer una llamada o atender algún asunto en particular, siéntase libre de informarme, haremos una pausa y luego continuaremos sin ningún inconveniente. Si usted requiere mayor información sobre lo expuesto o sobre el tema de investigación, le dejamos a disposición los datos de contacto de la docente a cargo de la asignatura, Trabajadora Social Carolina Muñoz Fonseca, profesora titular asignatura Diseño de Sistematización de la Universidad Católica de la Sma. Concepción, correo institucional cbmunoz@ucsc.cl

NOMBRE: 

FIRMA: 

FIRMA EQUIPO SISTEMATIZADOR: 

Concepción, 14 de noviembre de 2024

3.- Pauta línea de tiempo

| Línea de tiempo | |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Breve descripción | Las líneas de tiempo son una herramienta visual para ordenar y explicar cronológicamente procesos o acontecimientos que han ocurrido a lo largo de un período. Para elaborarlo se deben ubicar los eventos en orden cronológico, seleccionando los hitos y/o acontecimientos más relevantes. |
| Objetivo | Ilustrar los hitos más relevantes del proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco. |
| Materiales | <ul style="list-style-type: none"> - 2 Cartulinas - 6 Plumones de colores (preferentemente rojo, negro, azul, rosado, verde y naranja) - 1 Regla - 1 Cinta adhesiva resistente - 1 Bolígrafo pasta azul - Post-it - Bebestibles - Galletas - Vasos de plástico |
| Desarrollo | <ul style="list-style-type: none"> - La actividad iniciará con la presentación de todos los participantes. - Exponer el propósito de la sistematización a desarrollar y la importancia de la técnica a desarrollar. - Ordenar el espacio y materiales a utilizar. - Realizar lluvia de ideas para identificar acontecimientos cronológicamente. - Ordenar los acontecimientos a través de preguntas abiertas que permitan la participación de todo el equipo profesional. - Concluir con la lectura de la línea de tiempo. |
| Recomendaciones | <ul style="list-style-type: none"> - Maximizar el tiempo de disposición para la realización de la línea de tiempo - Fomentar un espacio participativo entre el equipo sistematizador y el equipo profesional a cargo de la |

| | |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | implementación del instructivo de ayudas técnicas. |
| Producto | Obtención de acontecimientos e hitos relevantes en el periodo de noviembre 2023 a noviembre 2024 con respecto a la implementación del instructivo de ayudas técnicas. |

4.- Pauta grupo de discusión

Grupo de discusión para la implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco:

Preparación

1. Objetivos: Determinar datos relevantes para dar respuesta a los objetivos específicos 1 y 2 de la sistematización.
2. Selección de participantes: Trabajador social, Psicóloga, Terapeuta ocupacional y equipo sistematizador.
3. Convocatoria: Coordinación de fecha de realización de técnica, **Jueves 14 de noviembre.**
4. Preparar materiales:
 - Grabadora de audio
 - Libreta
 - Lápiz
 - Cartulina
 - Plumones
 - Comida
5. Roles del equipo sistematizador
 - Moderadores: Ernesto Ulloa y Constanza Soto.
 - Registro de información: Gabriel Betancur.

OBJETIVOS:

- Objetivo específico 2: **Visibilizar los facilitadores y obstaculizadores de adaptación del equipo profesional de trabajo durante la implementación del**

instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco en el año 2023-2024

- Objetivo específico 3: Reconocer indicadores que permitan determinar la efectividad de la implementación del instructivo de ayudas técnicas de la Oficina de Discapacidad de Penco en el año 2024.

| Pregunta | Descripción |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ¿Cómo describiría su experiencia general con la implementación del instructivo de ayudas técnicas? | Permite evaluar la percepción general y si hay aspectos positivos o negativos predominantes. |
| 2. ¿Cuáles han sido los mayores desafíos que han enfrentado durante la implementación? | Identifica los principales obstáculos que pueden afectar la efectividad del proceso. |
| 3. ¿Han recibido capacitación para manejar el instructivo de ayudas técnicas? | Verifica si la capacitación proporcionada ha sido adecuada y qué podría mejorarse. |
| 4. ¿Qué recursos o apoyos adicionales consideran necesarios para mejorar la aplicación del instructivo? | Permite explorar necesidades adicionales que podrían facilitar la implementación. |
| 5. ¿Existen casos específicos en los que el instructivo haya sido especialmente útil o problemático? | Ayuda a identificar situaciones particulares que resalten aspectos del instructivo. |
| 6. ¿Cómo ha impactado la aplicación del instructivo en la calidad del servicio que se ofrece? | Evalúa el efecto que ha tenido la implementación en la calidad de los servicios. |
| 7. ¿Qué tan accesible ha sido el instructivo para todos los miembros del equipo? | Verifica si hay barreras de acceso que limiten el uso adecuado del instructivo. |
| 8. ¿Qué sugerencias adicionales tendrían | Recopila opiniones generales y sugerencias |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| como equipo para mejorar la implementación y el uso del instructivo de ayudas técnicas? | que no hayan sido cubiertas en las preguntas anteriores. |
| 9. ¿Qué enfoque o modelo utilizan en la implementación del instructivo de ayudas técnicas? | Permite identificar las directrices por las que se guían los participantes en el quehacer profesional. |
| 10. ¿La implementación del instructivo de ayudas técnicas ha obtenido los resultados esperados? ¿Cómo es medido? | Determinar el impacto positivo o negativo de la implementación del instructivo de ayudas técnicas tanto para el equipo como para la población objetivo. |

1. Presentación de hallazgos: Conclusiones de información recabada.
2. Discusión plenaria: Abordar preguntas, inquietudes y comentarios generales.
3. Cierre y agradecimiento: Resumir los puntos clave y agradecer la participación.

Pasos posteriores

1. Análisis de resultados: Transcribir y analizar las grabaciones, identificando patrones y temas emergentes.
2. Informes y recomendaciones: Elaborar un informe con conclusiones y sugerencias.

Recursos materiales

1. Salón de reuniones accesible.
2. Equipo de grabación de audio.
3. Materiales visuales (pizarras, plumones).

5.- Diario de campo

| | |
|----------------------------------------------|--|
| <i>Fecha</i> | |
| <i>Contexto</i> | |
| <i>Objetivo específico</i> | |
| <i>Desarrollo</i> | |
| <i>Reflexiones del equipo sistematizador</i> | |

6.- Validación de actores

Universidad Católica de la Santísima Concepción
Facultad de Comunicación, Historia y Ciencias Sociales
Trabajo Social



Sistematización de experiencias Documento de validación con fines de sistematización

1.- Antecedentes Generales:

- Nombre Centro de Práctica: Oficina de Discapacidad de Penco
- Título de la Sistematización: Proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante los años 2023-2024
- Fecha: 20/09/2024
- Lugar: Universidad Católica de la Santísima Concepción

2.- Validación del Colectivo participante:

| Temas | Validación | | Observaciones |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|---------------|
| | De acuerdo | En desacuerdo | |
| Título de la sistematización: Proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante los años 2023-2024. | x | | |
| Experiencia: La presente práctica social para sistematizar se centra en las experiencias de los | x | | |

Universidad Católica de la Santísima Concepción
Facultad de Comunicación, Historia y Ciencias Sociales
Trabajo Social

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|
| profesionales de la Oficina de Discapacidad de Penco respecto a la implementación del instructivo de ayudas técnicas en los años 2023-2024. | | | |
| Objetivo general: Sistematizar el proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante 2023-2024. | x | | |
| Objetivo específico N°1: Ilustrar los hitos más relevantes del proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco. | x | | |
| Objetivo específico N°2: Visibilizar los facilitadores y obstaculizadores de adaptación del equipo profesional de trabajo durante la implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco en el año 2023-2024. | x | | |
| Objetivo específico N°3: Reconocer indicadores que permitan determinar la | x | | |

Universidad Católica de la Santísima Concepción
Facultad de Comunicación, Historia y Ciencias Sociales
Trabajo Social

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|
| efectividad de la implementación del instructivo de ayudas técnicas de la Oficina de Discapacidad de Penco en el año 2024. | | | |
| Contextos de la experiencia <i>a) Contexto paradigmático</i> <i>b) Contexto político-social</i> <i>c) Contexto institucional</i> <i>d) Contexto programático</i> <i>e) Contexto territorial</i> <i>f) Contexto sujetos de intervención</i> | x | | |
| Marco teórico <i>a) Enfoque de Derecho</i> <i>b) Enfoque biopsicosocial</i> <i>c) Enfoque social de la discapacidad</i> | x | | |
| Marco conceptual <i>a) Sistematización de experiencias</i> <i>b) Inclusión</i> <i>c) Oficina de discapacidad</i> <i>d) Personas en situación de discapacidad</i> <i>e) Ayudas técnicas</i> <i>f) Instructivo</i> | x | | |

Universidad Católica de la Santísima Concepción
Facultad de Comunicación, Historia y Ciencias Sociales
Trabajo Social

| | | | |
|---------------------------------|--|--|--|
| g) Nivel de discapacidad | | | |
| h) Grado de dependencia | | | |

[Firma manuscrita]

Gracias por la participación de esta sistematización, es un esfuerzo muy valioso como estudiante, ya que este proceso nos permitirá la obtención del grado.



Sistematización de experiencias
Documento de validación con fines de sistematización

1.- Antecedentes Generales:

- Nombre Centro de Práctica: Oficina de Discapacidad de Penco
- Título de la Sistematización: Proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante los años 2023-2024.
- Fecha: 20/09/2024
- Lugar: Universidad Católica de la Santísima Concepción

2.- Validación del Colectivo participante:

| Temas | Validación | | Observaciones |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | De acuerdo | En desacuerdo | |
| Título de la sistematización: Proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante los años 2023-2024. | x | | Considero que el título es apropiado a la sistematización realizada por los estudiantes. |
| Experiencia: La presente práctica social para sistematizar se centra en las experiencias de los | x | | La experiencia está descrita correctamente a lo realizado por los estudiantes a través de las entrevistas hacia los |

Universidad Católica de la Santísima Concepción
Facultad de Comunicación, Historia y Ciencias Sociales
Trabajo Social

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| profesionales de la Oficina de Discapacidad de Penco respecto a la implementación del instructivo de ayudas técnicas en los años 2023-2024. | | | profesionales de la oficina de discapacidad. |
| Objetivo general: Sistematizar el proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco, durante 2023-2024. | x | | Los objetivos específicos se relacionan directamente con el objetivo general que está descrito correctamente y a lo realizado por los estudiantes en la oficina de discapacidad. |
| Objetivo específico N°1: Ilustrar los hitos más relevantes del proceso de implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco. | x | | |
| Objetivo específico N°2: Visibilizar los facilitadores y obstaculizadores de adaptación del equipo profesional de trabajo durante la implementación del instructivo de ayudas técnicas municipales de la Oficina de Discapacidad de Penco en el año 2023-2024. | x | | |
| Objetivo específico N°3: Reconocer indicadores que permitan determinar la | x | | |

Universidad Católica de la Santísima Concepción
Facultad de Comunicación, Historia y Ciencias Sociales
Trabajo Social

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| efectividad de la implementación del instructivo de ayudas técnicas de la Oficina de Discapacidad de Penco en el año 2024. | | | |
| Contextos de la experiencia <i>a) Contexto paradigmático</i> <i>b) Contexto político-social</i> <i>c) Contexto institucional</i> <i>d) Contexto programático</i> <i>e) Contexto territorial</i> <i>f) Contextos sujetos de intervención</i> | x | | Los contextos escogidos son los adecuados para esta sistematización. |
| Marco teórico <i>a) Enfoque de Derecho</i> <i>b) Enfoque biopsicosocial</i> <i>c) Enfoque social de la discapacidad</i> | x | | Los enfoques escogidos para describir están correctos, sin embargo, no es necesario agregar en el marco teórico el enfoque social, si ya consideraron el enfoque biopsicosocial. El enfoque biopsicosocial ya reconoce que la salud y enfermedad puede también estar influenciado por una variante social. |
| Marco conceptual <i>a) Sistematización de experiencias</i> <i>b) Inclusión</i> <i>c) Oficina de discapacidad</i> | x | | El marco conceptual es apropiado para la sistematización realizada. También se podría considerar la variante social, ya que también es una determinante para la obtención las ayudas técnicas |

Universidad Católica de la Santísima Concepción
Facultad de Comunicación, Historia y Ciencias Sociales
Trabajo Social

| | | | |
|-------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d) Personas en situación de discapacidad | | | municipales. Además, que la variante social influye directamente con el nivel y grado de discapacidad de una persona. |
| e) Ayudas técnicas | | | |
| f) Instructivo | | | |
| g) Nivel de discapacidad | | | |
| h) Grado de dependencia | | | |

[Faint, illegible text]

[Faint signature]

Nombre y Firma

Gracias por la participación de esta sistematización, es un esfuerzo muy valioso como estudiante, ya que este proceso nos permitirá la obtención del grado.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | <p>2. Obstacles implemented</p> | <p>2.1 Time of implementation</p> <p>2.2 Labor experience</p> | <p>La única dificultad es conseguir la firma del médico, Eso termina retrasando el proceso para los usuarios. (E.1)</p> <p>Tienes que firmar en la municipalidad para recién entregar las ayudas técnicas, termina siendo un proceso más lento de lo que debería ser. (E.1)</p> <p>Hacer la entrega más rápida porque hay discapacidades que son transitorias, entonces puede que este mes necesite un bastón, pero al otro mes quizás necesitará una silla de ruedas. (E.2)</p> <p>El tiempo es acotado. (E.2)</p> <p>Si el comodato se eliminase entonces ya pasaría solo como ayuda social y eso es más rápido y no hay que esperar la firma del alcalde. (E.S.2)</p> <p>Yo también podría darle educación a los usuarios con respecto al uso de las ayudas técnicas, pero tampoco me da el tiempo. (E.1)</p> <p>No alcanzó a tener su ayuda técnica y falleció por él. (categoría emergente) (E.2)</p> <p>Es parte de la oficina, pero siempre hay meses, hay meses que también hay otras postulaciones y puede ser un proceso más engorroso, que quite más tiempo. (E.1)</p> <p>Super accesible, si lo hicimos nosotros. De hecho, más que accesible hacia nosotros como profesionales que trabajamos</p> |
|--|--|--|---------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

con el instrumento, hay un tema que de ciertas barreras que igual se va dando cuenta cuando va en el proceso ejecutándolo. (E.3)

El proceso de entrega limita mucho en el cómo se adquiere el proceso de entrega. (E.3)

Lo que **planeamos** ahora es **que la ayuda técnica sea entregada directamente como ayuda social,** agilizando el proceso, porque se eliminaría el seguimiento y la responsabilidad recaería solo la persona. (E.3)

Yo creo que **sí ha dado resultados** porque la gente, si ha venido con los documentos que le solicitamos, completan los formularios para su adjudicación. (E.2)

Todo lo que se ha hecho durante el proceso de este año, les va a servir para mejorar lo que viene el otro año, por ejemplo, ustedes como meta tienen que ya no estén los comodatos y que sea más rápido. (E.S.2)

Incorporar **nuevas ayudas técnicas, el nuevo catálogo** de ayudas técnicas está hecho por el equipo, el equipo ha detectado las necesidades de la población. Incluyendo nuevos elementos que antes no estaban, en base a la experiencia de este año. (E.S.2)

Yo desconozco como lo hicieron desde un principio, pero como estamos haciendo mejoras para este proceso lo estamos

| | | | | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | <p>implementando, lo estamos agregando desde esa mirada. (E.2)</p> <p>Yo llegué este año, así que me enseñó el equipo en qué consistía el instructivo. (E.1)</p> <p>Puede ser algún profesional que esté destinado a enseñarle el uso correcto de la ayuda técnica a la persona. (E.2)</p> <p>Faltaría un profesional que se encargue de eso, de realizar las visitas. (E.S.2)</p> |
| | Reconocer indicadores que permitan determinar la efectividad de la implementación del instructivo de ayudas técnicas | Técnica: grupo de discusión | 3. Experiencia de la implementación | <p>3.1 Vivencias de la práctica social</p> <p>3.2 Utilidad del instructivo</p> <p>3.3 Impacto (10/6)</p> | <p>Para mí, la única dificultad es conseguir la firma del médico [...] Pero para mí, esa sería la única dificultad. (E.1)</p> <p>Se supone que las ayudas técnicas deberían entregarse mes a mes, pero termina siendo cada</p> |

de la Oficina de Discapacidad de Penco en el año 2024.

dos meses, entonces igual es un atraso. (E1)

Sí, y bueno, lo del comodato que después **tienes que firmar en la municipalidad para recién entregar las ayudas técnicas**, termina siendo un proceso más lento de lo que debería ser. (E.1)

De hacer a comodato de prestar la ayuda técnica, igual **se hace complejo porque en algunas situaciones o algunos instrumentos, que no son para ser devueltos porque son de uso higiénicamente, entonces es difícil esta devolución. Cuando se implementó este formato y esta compra, pensando en un comodato, no se pensó en esas variables**, lo que ahora se pretende subsanar con la próxima compra, hacer una modificación y hacer una entrega directa sin tantos papeles, sin tanta burocracia **por ese concepto que nos complicó legalmente.** (E.2)

3.4 Enfoque

Y el tema de la firma médica, claro que es un gran, pero porque si ya en el proceso de credencial es difícil que se consigan una hora médica y esto es para una simple firma o **sea igual para estar pidiendo hora en el servicio público o estar pagando para que te firmen un papel encuentro que está de más, debiese ser más fácil, firmar nosotros y listo.** (E.2)

Hacer la entrega como nosotros quisiéramos “decimos ya, la próxima semana vamos hacer la entrega”, **pero como somos tan pocos en el equipo hay que cubrir todas las necesidades [...] , la disponibilidad del trabajador social para poder hacer la entrega, es más compleja.**(E.2)

a veces **se realizan actividades más masivas en la comuna, por lo tanto, no contamos con móvil para poder hacer entrega a**

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | <p>Para mí, la única dificultad es conseguir la firma del médico. (E.1)</p> <p>La firma médica, claro que es un gran pero. (E.2)</p> <p>Todas las necesidades, el que esté, debe estar atendiendo, si somos dos personas tenemos que dar la facilidad y respuesta de acuerdo a cualquier tema que puedan venir a consultar. (E.2)</p> <p>La disponibilidad del trabajador social para poder hacer la entrega. (E.2)</p> <p>Que necesidad podíamos cubrir. (E.2)</p> <p>Se está pidiendo, y qué otras ayudas eran necesarios agregar, porque nosotros desde nuestra experiencia compramos. (E.2)</p> <p>Situacional al momento en el que estás viviendo. (E.3)</p> <p>Ahora que nos hemos enfocado en esta iniciativa como equipo, la idea es poder simplificar el proceso. (E.3)</p> <p>No necesariamente tiene que estar escrito, es como tú como profesional lo aplicas. (E1)</p> <p>De acuerdo a la justificación, debíamos llegar al 80%. (E.2)</p> <p>Ahora vamos a ir comparando con la entrega de esta nueva compra. Se va a ir viendo si realmente es más rápido y fácil. (E.2)</p> |
|--|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Nos aprueban o no, finalmente, los presupuestos. (E.2)

Vamos a incorporar otros tipos de discapacidad. (E.2)

Por las necesidades diarias que nosotros vamos viendo mientras intervenimos. (E.1)

Sobre todo si es profesional, es una información certera y segura. (E.S.2)

Trabajador social debe ir a sacar las firmas al hogar. (E.1)

Podemos tener disponible una camioneta para esto. (E.2)

Quitando la firma del médico, sería más fácil todavía, aceptando la firma de la terapeuta que es lo ideal, o del kinesiólogo. Igual es un respaldo de salud para entregar una ayuda técnica. (E.1)

Hacer la entrega más rápida porque hay discapacidades que son transitorias, entonces puede que este mes necesite un bastón, pero al otro mes quizás necesitará una silla de ruedas. (E.2)

Si el comodato se eliminase entonces ya pasaría solo como ayuda social y eso es más rápido y no hay que esperar la firma del alcalde. (E.S.2)

Kinesiólogo, que vaya a domicilio, que le explique la utilización adecuada, cuál es la vida útil, como se desarma, recomendaciones. Ese tipo de

cosas, sería bueno poder agregarlas. (E.2)

Profesional que se encargue de hacer los seguimientos (E.1)

Hacer una visita previa a la ayuda. (E.2)

Como equipo, tener una **carpeta con los instructivos, informarle a la gente que pueden venir a ciertos horarios** cuando está más expedito. (E.2)

Se cubre la necesidad es lo positivo, y lo negativo sería que vienen en los momentos menos adecuados. (E.1)

Hay cosas que para nosotros es accesible, pero si hay modificaciones que se tienen que ir realizando de momento, por ejemplo el tema de la **firma médica** para una barra, a lo mejor para ayudas técnicas que son de mayor complejidad, si se requiera en ese caso que la evaluación tenga que ser visada por un médico general especialista. (E.3)