



MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO  
CCB

SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS  
SRO

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN FAMILIAR  
NGM / ccb

## **RED DE ATENCIÓN FAMILIAR 2026 - 2027**

Departamento de Atención Familiar

## **I. ANTECEDENTES**

### **a. Descripción programa:**

El Programa Red de Atención Familiar 2026–2027 busca fortalecer las capacidades de gestión de conflictos de las familias residentes en la comuna de Las Condes, a través de servicios de mediación, asesoría sociojurídica y acompañamiento psicosocial, promoviendo la participación protagónica de cada integrante en la construcción de acuerdos colaborativos, garantizando así la autonomía y bienestar del núcleo familiar. Este enfoque está diseñado para mejorar el funcionamiento familiar y proporcionar herramientas efectivas para la resolución de conflictos.

### **b. Fecha de formulación del programa:**

Diciembre 2025

### **c. Vigencia del programa:**

De enero 2026 a diciembre 2027

### **d. Departamento ejecutor del programa:**

Departamento de Atención Familiar

### **e. Responsable del programa:**

Jefe/a del Departamento de Atención Familiar

### **f. Página web:**

[www.lascondes.cl](http://www.lascondes.cl)

II. MARCO NORMATIVO:

a. Marco Legal:

- Marco normativo municipal

N°	Fuente de información	Aspectos regulados
1	<p><b>Ley N°18.695</b></p> <p>Orgánica Constitucional de Municipalidades Publicada en el Diario Oficial el 31 de marzo de 1988</p>	<p>Regula las municipalidades en Chile y otorga a los municipios la autoridad y responsabilidad de diseñar programas de acción social en sus comunas. Estas atribuciones incluyen la capacidad para planificar y ejecutar iniciativas que benefician a la comunidad en áreas como salud, educación y asistencia social.</p> <p>De esta forma, la ley permite a los municipios liderar y llevar a cabo programas destinados a mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de la comuna.</p>
2	<p><b>Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°1947 de 09 de junio de 2025</b></p> <p>Reglamento de Organización Interna de la Municipalidad de Las Condes y sus modificaciones</p>	<p>En su Título I, artículo cuadragésimo sexto, se establece que "La Dirección de Desarrollo Comunitario es una unidad asesora y operativa que tiene por objeto la promoción del desarrollo comunitario, definiendo, programando, proponiendo, desarrollando y evaluando la acción social y comunitaria en la comuna."</p>
3	<p><b>Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°4996 de 23 de diciembre de 2021</b></p> <p>Reglamento General para acceder a Prestaciones de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Las Condes</p>	<p>En su Título Preliminar, artículo primero, se establece que "Dentro de las acciones que realiza la Municipalidad a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario destinadas a promover el bienestar integral de los residentes de la comuna, se encuentran prestaciones que pueden ser de diversa naturaleza como transferencias, atenciones, servicios, capacitaciones o actividades recreativas. Estas prestaciones se encuentran establecidas en los programas y subprogramas, en los que además se fijan los criterios con los que se asignan, buscando que sean objetivos, de aplicación general y que resguarden la igualdad de los beneficiarios, evitando discriminaciones arbitrarias".</p>
4	<p><b>Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°5651 del 30 de septiembre de 2020</b></p> <p>Protocolo de Funcionamiento para las Mediaciones Familiares Voluntarias vía remota, para los vecinos de la comuna de Las Condes</p>	<p>El Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°5651 con fecha 30 de septiembre de 2020 en su Título I Artículo Primero señala: "El presente Protocolo tiene por objeto regular las Mediaciones Familiares, que se realicen vía remota, a los vecinos que lo soliciten, como parte del Programa Social "Fortalecimiento Familiar" de la Dirección de Desarrollo Comunitario, en el ámbito de las relaciones de familia".</p>

- Marco normativo específico

N°	Fuente de información	Aspectos regulados
1	<p><b>Constitución Política de la República</b></p> <p>Establece las bases fundamentales del ordenamiento jurídico Publicada en el Diario Oficial el 24 de octubre de 1980</p>	<p>Su objetivo principal es definir la estructura política e institucional de la República de Chile, garantizando el respeto y la protección de los derechos fundamentales de las personas. Entre sus disposiciones más relevantes se encuentra el reconocimiento de la familia como el núcleo fundamental de la sociedad, el deber del Estado de otorgar protección a la población y a la familia, la igualdad ante la ley, el derecho a la vida e integridad física y psíquica, el derecho a la educación, a la salud, a la seguridad social y a la libertad personal, así como la consagración del principio de subsidiariedad y el marco general para el funcionamiento de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial.</p>



2	<p><b>Ley N°19.968</b></p> <p>Crea los Tribunales de Familia Publicada en el Diario Oficial el 30 de agosto de 2004</p>	<p>Su objetivo principal es establecer un procedimiento oral y expedito para resolver conflictos familiares, buscando siempre proteger el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. Entre sus disposiciones se incluyen la creación de 60 nuevos tribunales y la adaptación de otros, así como medidas de protección para las partes involucradas, como la posibilidad de decretar medidas cautelares, fijar alimentos provisorios y establecer la forma de cuidado personal de los menores.</p>
3	<p><b>Código Civil</b></p> <p>Regula las relaciones civiles entre las personas Publicado en el Diario Oficial el 28 de diciembre de 1856</p>	<p>Su objetivo principal es ordenar de manera sistemática las relaciones jurídicas entre personas naturales y jurídicas en el ámbito privado, definiendo el estado civil de las personas, el matrimonio, la filiación, la patria potestad, los regímenes patrimoniales, la propiedad, los contratos, la responsabilidad civil y la herencia. Desde una perspectiva social y familiar, es el cuerpo legal que históricamente ha estructurado la noción jurídica de familia, infancia, autoridad parental y relaciones de cuidado, siendo además una de las principales bases normativas para la intervención del Estado en materias civiles.</p>

b. Áreas Estratégicas:

N°	Áreas Estratégicas	Descripción
1	Desarrollo y protección de grupos prioritarios	Orienta las acciones del programa a fortalecer la capacidad de las familias para gestionar conflictos y proteger sus derechos, considerando las distintas etapas del ciclo vital y las características de cada unidad familiar. Además, promueve intervenciones diferenciadas, asegurando inclusión, equidad de género y acceso efectivo a mediación, asesoría sociojurídica y acompañamiento psicosocial. Todo esto contribuye al bienestar, la cohesión y la autonomía de las familias, creando un entorno más resiliente y equitativo.
2	Bienestar y protección social	Busca fortalecer factores de bienestar, cooperación y comunicación dentro de la familia, garantizando un piso básico de protección y promoviendo la estabilidad emocional y la calidad de vida de los integrantes. Para lograr esto, agrupa acciones orientadas a mejorar el funcionamiento familiar y la gestión de conflictos a través de intervenciones para fortalecer capacidades, mediación familiar, asesoría sociojurídica y acompañamiento psicosocial, con foco en fomentar la cohesión familiar y crear un entorno más resiliente y armonioso.
3	Protección Familiar Extendida	Brinda acompañamiento psicosocial, orientación sociojurídica y apoyo en la gestión de necesidades a integrantes del núcleo familiar afectados por situaciones de violencia intrafamiliar que no califican para la atención en programas especializados por criterios etarios o administrativos. Esta área busca asegurar acompañamiento oportuno, contención y orientación, favoreciendo la continuidad del proceso de intervención de la unidad familiar, disminución de riesgos asociados y el fortalecimiento de factores protectores.

c. Ámbito de acción:

N°	Ámbito de acción	Descripción
1	Social	Se busca fortalecer la cooperación y comunicación dentro de la familia, garantizando un piso básico de protección y promoviendo la estabilidad emocional y la calidad de vida de sus integrantes, mediante acciones orientadas a mejorar el funcionamiento familiar y la gestión de conflictos a través de intervenciones preventivas y de fortalecimiento de capacidades, mediación familiar, asesoría sociojurídica y acompañamiento psicosocial.



d. Enfoques transversales:

N°	Enfoque Transversal	Descripción
1	Enfoque de derechos	Este enfoque se aplica mediante intervenciones que reconocen a las personas y familias como titulares de derechos, promoviendo su participación en los procesos de acompañamiento y asegurando respuestas oportunas y respetuosas de su dignidad.
2	Perspectiva de género	Se incorpora este enfoque al identificar y abordar las desigualdades que afectan diferencialmente a mujeres y a hombres, integrando estrategias que fomenten la equidad, la prevención de la violencia y el respeto por las diversidades.
3	Interseccionalidad	Este enfoque se expresa en el reconocimiento de las distintas condiciones y experiencias que inciden en las vulneraciones, ajustando las respuestas de acompañamiento a las particularidades de cada persona y contexto familiar.
4	Ciclo de Vida	Se aplica este enfoque considerando las necesidades y características propias de cada etapa vital, promoviendo acciones pertinentes y ajustadas al momento del ciclo vital de las personas usuarias.
5	Integralidad	Este enfoque se materializa en la articulación constante en las distintas áreas municipales y redes externas, asegurando respuestas integrales que abordan de manera coordinada las diversas dimensiones del bienestar de las personas y familias.

III. DIAGNÓSTICO

a. Problema principal:

Dificultades de las familias de Las Condes para gestionar conflictos familiares y acceder a orientación sociojurídica y apoyo psicosocial, limitando la protección de derechos y el fortalecimiento de la convivencia familiar.

b. Contexto del problema:

En Chile, la Ley 21.150 define a la familia como “núcleo fundamental de la sociedad, compuesto por personas unidas por vínculos afectivos, de parentesco o de pareja, en que existen relaciones de apoyo mutuo, que generalmente comparten un mismo hogar y tienen lazos de protección, cuidado y sustento entre ellos”<sup>1</sup>. De acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), durante los años 2021 y 2022, se observó una disminución en el número de matrimonios, lo que da cuenta de transformaciones en las formas tradicionales de convivencia<sup>2</sup>. A ello se suma el incremento de hogares con jefatura femenina, evidenciando que una proporción importante de los hogares del país tiene a una mujer como principal sustentadora<sup>3</sup>. En consonancia con estas dinámicas, el documento *Familias en Chile hoy*, elaborado por el Ministerio de Educación, señala que los hogares monoparentales representan una parte relevante del total, lo que refleja tanto la creciente diversidad familiar como el progresivo distanciamiento respecto del modelo nuclear tradicional, que actualmente corresponde al 54,1 % de los hogares del país<sup>4</sup>.

De acuerdo con Mayorga y Salazar, desde la década de 1990 la globalización económica, la modernización social y los cambios culturales han redefinido la estructura y los roles familiares, dando lugar a configuraciones diversas que exigen respuestas adaptativas desde las políticas públicas y los sistemas de protección social. En este contexto, la heterogeneidad familiar actual requiere enfoques flexibles que reconozcan las particularidades de cada arreglo familiar, sus cargas de cuidado y necesidades de apoyo<sup>5</sup>. En Chile, estas transformaciones han incidido en la capacidad de las políticas públicas para gestionar conflictos y promover oportunamente un bienestar integral familiar que impida llegar a instancias de quiebre. No obstante, la persistencia de estereotipos de género y la limitada disposición social para que los hombres expresen vulnerabilidad o soliciten apoyo emocional contribuyen a que su afectación permanezca invisibilizada. Por ello, los procesos de acompañamiento integral deben incorporar una perspectiva inclusiva y sensible al género, que considere las diversas formas en que hombres y mujeres viven, enfrentan y gestionan los conflictos familiares, promoviendo así una convivencia más equitativa y colaborativa.

Desde una mirada local, en comparación con la Región Metropolitana y el panorama nacional, la comuna de Las Condes presenta una mayor proporción de hogares unipersonales (25,1 %) y nucleares biparentales (48%), junto con

<sup>1</sup> Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2019, 2 de abril). *Ley N.º 21.150: Modifica la Ley N.º 20.530 y crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1130640>

<sup>2</sup> Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2023). *Estadísticas Vitales: Matrimonios y Divorcios en Chile 2021–2022*. Instituto Nacional de Estadísticas de Chile. <https://www.ine.gob.cl>

<sup>3</sup> Sato Jabre, A., & Durán, G. (2024, 8 de abril). *Hogares 'monoparentales' y feminización de la pobreza*. CIPER Chile. <https://www.ciperchile.cl/2024/04/08/hogares-monoparentales/>

<sup>4</sup> Subsecretaría de Educación Parvularia. (2020). *Familias en Chile hoy: Diversidad, transformaciones y desafíos* [PDF]. Ministerio de Educación de Chile. <https://parvularia.mineduc.cl/wp-content/uploads/2020/10/1-familias-en-chile.pdf>

<sup>5</sup> Mayorga Muñoz, C. J., & Salazar Salazar, D. D. (2019). *Tipologías familiares y ciclos vitales: Una propuesta conceptual y operativa para la intervención social*. Ediciones Universidad de La Frontera.



una menor presencia de hogares monoparentales (16,2 %) y extensos (3,1%)<sup>6</sup>. Esta configuración se refleja en la demanda observada a nivel municipal: los registros del Programa de Mediación Familiar de 2024 muestran un aumento sostenido en la necesidad de servicios de apoyo y resolución de conflictos. Entre 2022 y 2023, las personas atendidas crecieron un 28%, pasando de 1.044 a 1.333 beneficiarios. No obstante, persisten desafíos relevantes. En 2023, el 30,8 % de las atenciones correspondió a orientaciones, frente al 10,3% registrado en 2022, lo que indica que un número creciente de personas requiere información y contención inicial antes de acceder a procesos formales de mediación. Además, se registraron mediaciones frustradas por inasistencia o falta de acuerdo, recibiendo el certificado correspondiente para establecimiento de derechos. Este escenario plantea la necesidad de que los servicios públicos avancen hacia modelos más accesibles e inclusivos, que promuevan la autonomía familiar, fortalezcan el diálogo colaborativo y fomenten la resolución temprana de conflictos, evitando su profundización y la necesidad de intervención judicial.

c. Causas del problema planteado que aborda el programa:

N°	Causa	Detalle
1	Dinámicas familiares tensionales	<p>El Censo 2024 del INE evidencia una transformación sostenida en la composición de los hogares en Chile, los cuales se han reducido en tamaño de manera progresiva: el promedio de personas por hogar descendió de 4 en 1992 a 2,8 en 2024<sup>7</sup>. Paralelamente, el incremento de hogares con jefatura femenina refleja una reconfiguración en la distribución de responsabilidades familiares. Solo en 2022, prácticamente la mitad de los hogares del país tenía a una mujer como principal sustentadora económica (47,7%)<sup>8</sup>.</p> <p>En un estudio preliminar sobre personas cuidadoras realizado en la comuna de Las Condes, se observa que, frente a situaciones de emergencia que deriven en discapacidad o dependencia, el núcleo familiar tiende a fragmentarse. Este proceso constituye un punto de quiebre que acentúa la vulnerabilidad del hogar y recae mayoritariamente sobre las figuras femeninas, quienes asumen la mayor parte de las tareas de cuidado. Diversas investigaciones chilenas han evidenciado que los hogares con menores niveles socioeconómicos, así como las familias monoparentales o con una alta carga de tareas domésticas y de cuidado, presentan mayores niveles de estrés parental, lo que incrementa la probabilidad de conflictos intrafamiliares. Por ejemplo, el estudio “Estrés materno y configuración familiar: Estudio comparativo en familias chilenas monoparentales y nucleares de bajos ingresos” concluye que las madres monoparentales manifiestan niveles significativamente más altos de estrés asociado al rol materno, a la percepción del niño como difícil y al estrés total<sup>9</sup>.</p>
2	Estereotipos de género	<p>En las familias biparentales persisten tensiones derivadas de roles tradicionales, que continúan asignando a la mujer la función principal de cuidado y al hombre el rol de proveedor y figura normativa<sup>10</sup>. Si bien se observan cambios —como que el 48 % de los hombres declara realizar más de tres tareas domésticas semanales— estas variaciones coexisten con patrones tradicionales aún dominantes<sup>11</sup>.</p> <p>Las reformas recientes, especialmente la Ley 20.680 y la modificación del artículo 225 del Código Civil, buscan avanzar hacia la corresponsabilidad parental, sustituyendo la idea del “derecho preferente de la madre” por un modelo de responsabilidad compartida. No obstante, la práctica judicial continúa reproduciendo esquemas tradicionales: los tribunales suelen fijar regímenes de relación directa y regular que mantienen al padre en un rol secundario —habitualmente un fin de semana por medio— lo que refuerza la carga cotidiana del cuidado sobre las mujeres, y afecta en el ejercicio de los vínculos paterno-filiales. Estas decisiones responden más a usos habituales que</p>

<sup>6</sup> Municipalidad de Las Condes, Dirección de Desarrollo Comunitario, Departamento de Presupuesto, Planificación y Estudios. (2024). *Diagnóstico Social Comunal 2024* (Documento interno no publicado). Las Condes, Chile.

<sup>7</sup> Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2025, 27 de marzo). *Primeros resultados del Censo 2024: 18.480.432 personas fueron censadas en Chile, manteniéndose la tendencia de envejecimiento de la población*. Instituto Nacional de Estadísticas. <https://censo2024.ine.gob.cl/primeros-resultados-del-censo-2024-18-480-432-personas-fueron-censadas-en-chile-manteniendose-la-tendencia-de-envejecimiento-de-la-poblacion/>

<sup>8</sup> Sato Jabre, A., & Durán, G. (2024, 8 de abril). Hogares 'monomarentales' y feminización de la pobreza. CIPER Chile. <https://www.ciperchile.cl/2024/04/08/hogares-monomarentales/>

<sup>9</sup> Olhaberry, M. & Farkas, Ch. (2012). Estrés materno y configuración familiar: estudio comparativo en familias chilenas monoparentales y nucleares de bajos ingresos. *Universitas Psychologica*, 11(4), 1317-1326.

<sup>10</sup> UNAF. (s. f.). A. Familia biparental. Píldoras informativas: Diversidad familiar. UNAF. <https://unaf.org/pildoras-informativas/diversidad-familiar/tema/a-familia-biparental/>

<sup>11</sup> AIM Chile. (2022). Impacto de las exigencias del mundo laboral y familiar en la realización personal. Asociación de Investigadores de Mercado y Opinión Pública de Chile. Recuperado de <https://aimchile.cl/estudios/estudio-impacto-de-las-exigencias-del-mundo-laboral-y-familiar-en-la-realizacion-personal/>



		<p>a criterios técnicos basados en las necesidades de niños, niñas y adolescentes<sup>12</sup>.</p> <p>La morosidad en pensiones de alimentos constituye otro indicador estructural de esta desigualdad. En 2023, el Registro Nacional de Deudores registró 112.746 personas, de las cuales 96,9 % son hombres y 3,1 % mujeres. La Región Metropolitana concentra 42.184 casos, evidenciando brechas persistentes en la corresponsabilidad parental y desigualdades territoriales<sup>13</sup>.</p> <p>Estos elementos muestran que, pese a los avances normativos, los estereotipos de género continúan influyendo tanto en las dinámicas familiares como en las prácticas institucionales, limitando la realización efectiva de una corresponsabilidad parental.</p>
3	Insuficiencia de estrategias preventivas y de acompañamiento temprano	<p>En la actualidad, no se dispone de evidencia que dé cuenta de iniciativas preventivas o de acompañamiento temprano orientadas a evitar el conflicto familiar o mitigar sus momentos de quiebre. Esta ausencia revela una brecha significativa en la política pública, especialmente considerando que los conflictos intrafamiliares suelen emerger en contextos de sobrecarga de cuidado, precariedad económica o ausencia de redes de apoyo. La falta de dispositivos institucionales que anticipen estas situaciones y ofrezcan contención oportuna implica que muchas familias enfrentan solas procesos altamente complejos, lo que profundiza su vulnerabilidad y limita su capacidad de respuesta.</p> <p>En este escenario, se vuelve indispensable promover políticas públicas que fortalezcan el bienestar integral de las familias, incorporando estrategias de prevención, acompañamiento psicosocial y orientación en la gestión de conflictos. Ello permitiría no solo reducir los factores de riesgo asociados al deterioro de la convivencia familiar, sino también potenciar capacidades protectoras, fomentar dinámicas relacionales saludables y asegurar que las familias cuenten con apoyo oportuno para enfrentar crisis sin que estas deriven en quiebres difíciles de revertir.</p>
4	Conflicto trabajo-familia y desequilibrio en la conciliación	<p>Un factor clave es la dificultad de compatibilizar las demandas laborales con las exigencias familiares. En Chile, un estudio reciente halló que las dificultades para conciliar en la empresa y el tradicionalismo de género tensionan la dicotomía trabajo/familia<sup>14</sup>. Asimismo, investigaciones internacionales, evidencian que el conflicto trabajo-familia constituye una experiencia común tanto para hombres como para mujeres, afectando su bienestar y equilibrio entre las responsabilidades laborales y personales. Estos autores destacan que la conciliación entre ambos ámbitos depende no solo del género, sino también de las condiciones organizacionales, los recursos psicosociales disponibles y las transformaciones socioculturales que redefinen los roles familiares<sup>15</sup>.</p> <p>Cuando las demandas del trabajo interfieren con la vida familiar o viceversa, se incrementan tensiones, se afecta la comunicación, el bienestar emocional y se generan condiciones propicias para el conflicto familiar.</p>

<sup>12</sup> Polak, S., Reyes-Crespo, S., & Torres-Rodríguez, L. (2024). Una aproximación descriptiva de la conflictividad familiar para la crianza entre progenitores separados en Chile. *Revista Iberoamericana de Justicia Terapéutica*. <https://partners.lejister.com/files/partners/4/20240314-Reyes-Crespo.pdf>

<sup>13</sup> Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. (14 de julio de 2023). Deuda por pensión de alimentos supera los 100 mil millones de pesos. MinMujeryEG. <https://minmujeryeg.gob.cl/?p=51433>

<sup>14</sup> Armijo, L., Román Alonso, H., & Arredondo, E. (2023). Factores laborales, actitudes de género y bienestar asociados al conflicto trabajo y familia en Chile. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 41(2). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.11766>

<sup>15</sup> Kinnunen, U., & Mauno, S. (2009). *Work–family conflict in individuals' lives: Prevalence, antecedents, and outcomes*. En K. Näswall, J. Hellgren, & M. Sverke (Eds.), *The individual in the changing working life* (pp. 126–146). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511490064.007>



IV. OBJETIVOS

- a. **Objetivo general:**
- Fortalecer la capacidad de las familias de la comuna de Las Condes para gestionar conflictos y mejorar su dinámica familiar.
- b. **Objetivos específicos:**
- Facilitar la resolución de conflictos familiares mediante acuerdos sociojurídicos alcanzados voluntariamente por las partes y de manera colaborativa.
  - Favorecer el acceso a orientación y apoyo psicosocial para la gestión de situaciones familiares y el ejercicio informado de derechos.

V. POBLACIÓN

- a. **Población potencial:**
- Descripción:

La población potencial corresponde a la totalidad de los hogares residentes en la comuna de Las Condes. Dado que actualmente solo se dispone de las proyecciones poblacionales basadas en el Censo 2017, se estima el número de hogares aplicando el promedio de 2,5 personas por hogar informado por el Censo 2024. De esta manera, se obtiene una aproximación del comportamiento de los hogares entre los años 2024 y 2027, permitiendo contar con una referencia actualizada y consistente para la planificación. Esta estimación se utiliza para definir la población potencial del programa Red de Atención Familiar, entendida como todos los hogares que podrían requerir orientación, acompañamiento o intervención para fortalecer su bienestar y cohesión familiar.

- Cuantificación y fuente de información:

	Unidad de medida	2024	2025	2026	2027
Población potencial	Hogares en la comuna de Las Condes.	137.453	138.394	139.304	140.182
Fuente de información	INE, proyecciones de población comuna de Las Condes (Censo 2017). INE. (2024). Censo de Población y Vivienda 2024. Gobierno de Chile.				

- b. **Población objetivo:**
- Descripción:

La población objetivo del programa corresponde a las familias residentes en la comuna de Las Condes que enfrentan conflictos familiares actuales o potenciales, requieren orientación especializada o demandan apoyo psicosocial, ya sea por demanda espontánea o por derivación desde servicios municipales u otras instituciones.

El programa focaliza su intervención en los hogares que cuentan con el Registro Social de Hogares (RSH). A partir del cruce entre las proyecciones de hogares estimadas a partir de los Censos 2017 - 2024 y los hogares registrados en el RSH en 2025, se determina que aproximadamente un 63% de los hogares de la comuna se encuentra inscrito en este registro, todos dentro del tramo 40–100%. Este porcentaje se utiliza para proyectar la evolución de la población objetivo entre 2024 y 2027, aplicándolo al total de hogares estimados para cada año, lo que permite dimensionar de manera coherente el universo potencial de familias que podrían requerir los servicios del programa.

- Cuantificación de población objetivo, beneficiarios y fuente de información:

	Unidad de medida	2024	2025	2026	2027
Población objetivo	Hogares en la comuna de Las Condes que cuentan con el RSH.	86.829	87.423	87.998	88.552
Fuente de información	INE. (2024). Censo de Población y Vivienda 2024. Gobierno de Chile. Municipalidad de Las Condes, Dirección de Desarrollo Comunitario. (2025). Registro Social de Hogares: Distribución de hogares por tramo en la comuna de Las Condes a mayo del 2025. Información interna.				



**c. Ingreso y egreso del programa:**

- Proceso de ingreso al programa:
  - Demanda espontánea:
    - Correo electrónico: [mediacionfamiliar@lascondes.cl](mailto:mediacionfamiliar@lascondes.cl)
    - Llamada telefónica: +56 22957000
    - Atención presencial en las dependencias de la Dirección de Desarrollo Comunitario, en Departamento de Atención Familiar.
  - Derivación: La persona es derivada desde otra unidad municipal o la red de instituciones externa a la municipalidad.
- Requisitos y documentos para ingresar al programa:
  - Acreditar identidad, mediante cédula de identidad vigente o certificado de nacimiento.
  - En el caso de las personas extranjeras de 18 años o más, deben contar con residencia definitiva en el país acreditada mediante Cédula de Identidad, Certificado de Residencia Definitiva en Trámite o Ampliación de Certificado de Residencia Definitiva en Trámite.
  - Acreditar domicilio particular comprobable en la comuna de Las Condes, mediante cartola o formulario de ingreso al Registro Social de Hogares, visita domiciliaria, certificado de residencia entregado por la Junta de Vecinos correspondiente, y/o cuenta a nombre del beneficiario de algunos de los siguientes gastos básicos con no más de 1 mes de antigüedad: gastos comunes, electricidad, agua, gas natural (solo boletas de gas de cañería), teléfono (fijo o móvil), internet.
  - Tener 18 años o más.
  - Entrevista técnica para determinar si las materias a tratar son abordadas por las prestaciones del programa.
- Criterios de egreso del programa:
  - Fallecimiento, el que será verificado con el cruce con el registro civil semestralmente.
  - Cambio de comuna verificable a través del cruce con el Registro Social de Hogares semestralmente.
  - Desistimiento voluntario verificado mediante notificación por escrito.
  - Cumplimiento de los objetivos que originaron la intervención o la evaluación, así como la variación o mejora en la condición que motivó el ingreso al programa.

**VI. ESTRATEGIA**

**a. Prestaciones y componentes**

- El programa presenta las siguientes prestaciones:

N°	Prestación	Detalle	Objetivo específico
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre: Mediación Familiar</li> <li>• Tipo: Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción: Sistema de resolución en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución y sus efectos mediante acuerdos. Uno de sus objetivos es que los participantes, quienes son los protagonistas del proceso, busquen acuerdos a través del diálogo y la conversación. Es un proceso voluntario, es decir, nadie está obligado a participar en mediación ni firmar acuerdos. Esta mediación comprende pensiones de alimentos, cuidado personal, y relación regular y directa. Asimismo, se proporcionan actas de mediación frustrada, para el establecimiento de derechos, según lo requiera el caso. Las sesiones de mediación pueden ser tanto presencial como telemáticas.</li> </ul>	Facilitar la resolución de conflictos familiares mediante acuerdos sociojurídicos alcanzados voluntariamente por las partes y de manera colaborativa.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos para ingresar a la prestación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas que requieran mediación en materias de pensión de alimentos, cuidado personal, y relación regular y directa, evaluado por abogada del programa.</li> </ul> </li> </ul>		



2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre: Acompañamiento Psicosocial</li> <li>Tipo: Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción: Diagnóstico y acompañamiento psicosocial orientado a fortalecer la comunicación, cooperación y autonomía familiar, con seguimiento y articulación con redes de apoyo. Busca mejorar la cohesión familiar y gestión de conflictos en las familias residentes de la comuna.</li> </ul>	Favorecer el acceso a orientación y apoyo psicosocial para la gestión de situaciones familiares y el ejercicio informado de derechos.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos para ingresar a la prestación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Personas que presenten conflictos, disputas o quiebres en la relación familiar, evaluado por trabajador/a social y/o abogado/a del programa.</li> </ul> </li> </ul>		
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre: Apoyo Sociojurídico</li> <li>Tipo: Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción: Apoyo legal y orientación a los residentes para la resolución de conflictos relacionados con el derecho de familia y/o otras áreas de derecho civil -patrimonial-, que generan fricción entre los integrantes de la familia, conforme a la evaluación de cada caso particular.</li> </ul>	Favorecer el acceso a orientación y apoyo psicosocial para la gestión de situaciones familiares y el ejercicio informado de derechos.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos para ingresar a la prestación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación social para determinar si el beneficiario puede acceder a la prestación.</li> <li>Personas que requieran apoyo para la resolución de conflictos en materias de derecho de familia y derecho civil.</li> </ul> </li> </ul>		

**b. Articulaciones y complementariedades**

- Complementariedad del programa con direcciones, departamentos y otros programas municipales.

N°	Nombre	Nivel	Descripción
1	Dirección de Seguridad Pública	Municipal	Mantiene complementariedad con el Programa Apoyo a Víctimas, con el objetivo de estandarizar criterios de atención, optimizar el uso de recursos y garantizar una respuesta institucional integral, coherente y oportuna frente a situaciones que afecten la seguridad y protección de los vecinos.
2	Departamento de Presupuesto, Planificación y Estudios	Municipal	Gestiona la adquisición de materiales, insumos y otros recursos necesarios para el adecuado funcionamiento de los programas. Asimismo, realiza análisis y procesamiento de bases de datos para generar información actualizada y pertinente que respalde la planificación, el diseño y el fortalecimiento de los programas sociales. Además, sistematiza información relevante para facilitar el acceso a datos estratégicos, optimizar la focalización de recursos y fortalecer la toma de decisiones institucionales.
4	Departamento de Personas Mayores	Municipal	Se articula la oferta de beneficios sociales para casos compartidos correspondientes a la población mayor de la comuna.
5	Departamento de Discapacidad	Municipal	Se articula la oferta de beneficios sociales para casos compartidos correspondientes a la población con discapacidad de la comuna.



6	Departamento de Programas Sociales	Municipal	Recepción de los usuarios que requieren evaluación social y/o apoyo económico, gestionando su atención y seguimiento integral.
7	Departamento de Gestión Territorial	Municipal	Las duplas psicosociales de los Centros Comunitarios de la comuna identifican y evalúan los casos, los cuales son posteriormente derivados al programa para su atención y seguimiento.
8	Departamento de Desarrollo Local	Municipal	Recepción de los usuarios que requieren apoyo en la búsqueda laboral, gestionando su atención y derivación a instancias pertinentes. Facilita materiales y recursos para el fortalecimiento del área de emprendimiento. Además, coordina y convoca a talleres, capacitaciones y/o eventos en temáticas de autoempleo, junto con la organización de ferias laborales orientadas a promover oportunidades de inserción y desarrollo económico local.

- Complementariedad del programa con otros programas o intervenciones de otras instituciones o servicios.

N°	Nombre	Nivel	Descripción
1	Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)	Organismos del Estado (externos a la Municipalidad)	Colaboración con el servicio nacional del adulto mayor en su componente preventivo, con enfoque en promoción y reconocimiento de derechos.
2	Centro de Salud Familiar (CESFAM) Dr. Aníbal Ariztía y Centro de Salud Familiar (CESFAM) Apoquindo.	Instituciones de salud	Derivación de casos que presentan necesidades, identificadas durante la prestación de servicios de salud primaria.
3	Centro Comunitario de Salud Mental Familiar (COSAM) Las Condes.	Instituciones de salud	Derivación de casos que presentan necesidades, identificadas durante la entrega de atenciones de salud mental.
4	Policía de Investigaciones (PDI) y Carabineros de Chile	Organismos del Estado (externos a la Municipalidad)	Coordinación de acciones orientadas al cumplimiento de requerimientos judiciales y a la implementación de estrategias preventivas.
5	Ministerio Público	Organismos del Estado (externos a la Municipalidad)	Recepción de derivaciones de casos desde la Fiscalía y realización conjunta de actividades preventivas.
6	Servicio Nacional de Protección Especializada	Organismos del Estado (externos a la Municipalidad)	Coordinación con programas del servicio.
7	Poder Judicial	Organismos del Estado (externos a la Municipalidad)	Recepción de derivaciones desde el Centro de Medidas Cautelares y juzgados de familia. Coordinación de acciones preventivas.



8	Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) de Las Condes/Vitacura	Organismos del Estado (externos a la Municipalidad)	En caso de que la persona no cuente con asesoría letrada, y su Registro Social de Hogares (RSH) se encuentre hasta el tramo del 80% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica, o bien se trate de una persona mayor, podrá acceder, previa derivación, a asesoría jurídica y acompañamiento gratuito para la presentación de demandas en materias que sean atendidas por dicha unidad.
9	Universidades	Instituciones educativas	Derivaciones a Clínicas Jurídicas.

**c. Participación ciudadana y transparencia pública**

➤ Mecanismos de participación ciudadana:

- Diagnósticos participativos:

El programa podrá incorporar instancias de diálogo y consulta ciudadana a través de diagnósticos participativos, cuya realización dependerá de la agenda anual definida por la unidad técnica del Departamento de Presupuesto, Planificación y Estudios. Estos procesos permiten recoger percepciones, experiencias y propuestas de los vecinos respecto a las problemáticas abordadas por el programa, fortaleciendo la vinculación entre la comunidad y la gestión municipal. La información obtenida aporta insumos cuantitativos y/o cualitativos relevantes para orientar el diseño, la implementación y la mejora del programa social y sus prestaciones, en coherencia con los principios de transparencia y participación de la ciudadanía.

- Encuestas de satisfacción:

Dada la naturaleza del programa, orientado a la atención y acompañamiento de familias que enfrentan dificultades de convivencia y situaciones de conflicto o vulneración al interior del núcleo familiar, no se contemplan mecanismos de participación ciudadana abiertos o de carácter público, considerando la necesidad de resguardar la confidencialidad, privacidad y seguridad de las personas atendidas.

➤ Mecanismos de transparencia pública:

- Cuenta Pública:

La Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, en su artículo 67, establece que el alcalde debe presentar una cuenta pública anual al concejo municipal, al consejo comunal de organizaciones de la sociedad civil y al consejo comunal de seguridad pública, en el mes de abril de cada año. Esta presentación informa sobre la gestión anual del alcalde y la situación general del municipio, fomentando la transparencia y la participación ciudadana en la gestión municipal. En este contexto, el programa, como parte integral del municipio, incorpora elementos de transparencia pública que están reflejados en la cuenta pública.

- Transparencia Pública:

La Ley 20.285 de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, tiene como objetivo garantizar el derecho de las personas a acceder a la información en poder de los órganos del Estado, promoviendo así la transparencia en la gestión pública y el control ciudadano sobre los actos de la administración.

**VII. INDICADORES**

**a. Indicadores a nivel de Propósito (Objetivo general):**

N°	Objetivo	Descripción	Meta
1	Fortalecer la capacidad de las familias de la comuna de Las Condes para gestionar conflictos y mejorar su dinámica familiar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del indicador: Familias Atendidas.</li> <li>• Fórmula: Número de familias que reciban al menos una prestación del programa por año (identificadas por RUN de integrante escogido como representante del grupo familiar).</li> <li>• Medio de verificación: Registros administrativos del programa.</li> </ul>	Atender 600 familias por año.

- Instrumentos utilizados para la recolección y cuantificación de la información:
- Para medir los indicadores se utilizan los registros internos del programa “Red Atención Familiar”, como las



fichas de casos, medios de registro digitales y documentos administrativos.

**b. Indicadores a nivel de Componentes:**

N°	Objetivo Específico	Descripción	Meta
1	Facilitar la resolución de conflictos familiares mediante acuerdos sociojurídicos alcanzados voluntariamente por las partes y de manera colaborativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del indicador: Mediación Familiar.</li> <li>Fórmula: Número de personas atendidas en mediación familiar por año (RUN único).</li> <li>Medio de verificación: Registros administrativos del programa.</li> </ul>	Atender a 400 familias en procesos de mediación familiar por año.
2	Favorecer el acceso a orientación y apoyo psicosocial para la gestión de situaciones familiares y el ejercicio informado de derechos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del indicador: Apoyo sociojurídico.</li> <li>Fórmula: Número de personas atendidas en apoyo socio jurídica por año (RUN único)</li> <li>Medio de verificación: Registros administrativos del programa</li> </ul>	Atender a 500 familias en apoyo socio jurídica por año.
3	Favorecer el acceso a orientación y apoyo psicosocial para la gestión de situaciones familiares y el ejercicio informado de derechos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del indicador: Acompañamiento psicosocial.</li> <li>Fórmula: Familias acompañadas por año (casos activos con plan de intervención).</li> <li>Medio de verificación: Registros administrativos del programa</li> </ul>	Acompañar a 30 familias por año en procesos psicosociales.

- Instrumentos utilizados para la recolección y cuantificación de la información:
- Para medir los indicadores se utilizan los registros internos del programa "Red de Atención Familiar", como las fichas de casos, medios de registro digitales y documentos administrativos.



**VIII. RECURSOS**

Cuenta Presupuestaria	Descripción
2152104	Comprende la contratación de personas naturales para el cumplimiento de los objetivos del programa.
2152201	Adquisición de diferentes tipos de alimentos para beneficiarios del programa tales como galletas, tortas, café, té, endulzantes y otros de similares características que permitan la atención de los beneficiarios del programa.