

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN
PROGRAMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
SUBSECRETARÍA

PANELISTAS:
Vicente Espinoza (COORDINADOR)
Claudia Alday
Andrea Peroni

JUNIO 2007

NOMBRE PROGRAMA: PARTICIPACION CIUDADANA
AÑO DE INICIO: 2001
MINISTERIO RESPONSABLE: SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO
SERVICIO RESPONSABLE: DIVISION DE ORGANIZACIONES SOCIALES

INDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. Descripción General y Objetivos del Programa.....	3
2. Resultados de la Evaluación.....	3
3. Principales Recomendaciones.....	15
I.- ANTECEDENTES DEL PROGRAMA.....	1
1.1. Descripción General del Programa.....	1
1.2. Objetivos del Programa a nivel de fin y propósito.....	7
1.3. Justificación del Programa.....	7
1.4. Política global y/o sectorial a que pertenece el Programa.....	11
1.5. Descripción de bienes y/o servicios (componentes) que entrega el Programa.....	12
1.6. Procesos de Producción de los Componentes y Subcomponentes del Programa....	20
1.7. Caracterización y cuantificación de población potencial.....	40
1.8. Caracterización y cuantificación de población objetivo.....	45
1.9. Estructura organizacional y mecanismos de coordinación.....	48
1.10. Funciones y actividades de monitoreo y evaluación que realiza la unidad responsable.....	63
1.11. Reformulaciones del Programa.....	73
1.12. Otros programas relacionados.....	81
1.13. Antecedentes Presupuestarios.....	82
II. TEMAS DE EVALUACION.....	83
1. DISEÑO DEL PROGRAMA.....	83
2. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA.....	130
3. EFICACIA Y CALIDAD DEL PROGRAMA.....	141
4. RECURSOS FINANCIEROS.....	158
5. SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA.....	173
6. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD.....	175
III. CONCLUSIONES.....	177
IV. RECOMENDACIONES.....	186

RESUMEN EJECUTIVO

Dirección de Presupuestos
División de Control de Gestión

INFORME FINAL PROGRAMA PARTICIPACION CIUDADANA MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO DIVISION DE ORGANIZACIONES SOCIALES

PANELISTAS:

VICENTE ESPINOZA (COORDINADOR)
CLAUDIA ALDAY
ANDREA PERONI

28 JUNIO DE 2007

NOMBRE PROGRAMA: PARTICIPACION CIUDADANA

AÑO DE INICIO: 2001

MINISTERIO RESPONSABLE: SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

SERVICIO RESPONSABLE: DIVISION DE ORGANIZACIONES SOCIALES

RESUMEN EJECUTIVO

PROGRAMA DE PARTICIPACION CIUDADANA MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

**PERÍODO DE EVALUACIÓN: 2003-2006
PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2007: 2.008 millones**

1. Descripción General y Objetivos del Programa

El programa consigna cuatro componentes, a saber:

- **COMPONENTE 1:** Ciudadanos y ciudadanas tienen acceso a información, hacen consultas y formulan observaciones respecto de las políticas públicas y de los mecanismos de acceso a los beneficios y oportunidades de participación, obteniendo respuestas en forma expedita, oportuna y pertinente, a través de instrumentos comunicacionales de calidad.

Los bienes y servicios que entrega el primer Componente consisten en espacios físicos y virtuales de información en los cuales operan los canales de comunicación entre el Ejecutivo y la ciudadanía.

- **COMPONENTE 2:** Instituciones de la administración pública son acompañadas técnicamente para la generación de condiciones institucionales, implementación de procedimientos y aplicación de instrumentos programáticos, orientados a incorporar la participación de la ciudadanía en la generación, implementación y evaluación de sus políticas públicas¹.

Los bienes y servicios que entrega el segundo Componente se refieren a servicios de acompañamiento técnico para avanzar en el proceso de certificación de las instituciones que implementan un Sistema Integral de Atención a Clientes/Usuarios/Beneficiarios (SIAC)²; e instalaciones de los Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana (CIPAC) y la transferencia de metodologías que favorecen la participación en la gestión pública, así como a los Consejos Consultivos de la Sociedad Civil³ integrados por las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC).

- **COMPONENTE 3:** Organizaciones, asociaciones y agrupaciones ciudadanas de interés público, reciben apoyo técnico y financiero para el desarrollo de iniciativas que promuevan objetivos de carácter cívico, solidario y los derechos ciudadanos, de forma autónoma o en alianza con instituciones públicas y privadas.

¹ Según el Oficio N° 004 del 19-06-2003, del Instructivo Presidencial sobre la Ley de Bases del Procedimiento Administrativo, que imparte instrucciones sobre la aplicación de la Ley N° 19.880, establece en su punto 7: "corresponderá al Ministerio Secretaría General de Gobierno", por medio de su trabajo con las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, asegurar el cumplimiento de los derechos que la ley entrega al usuario".

² Según Norma ISO 9001: 2000

³ Los Consejos de la Sociedad Civil son espacios de participación ciudadana organizada en el Estado, que permitirán recoger visiones de la sociedad civil sobre las políticas públicas sectoriales. Su funcionamiento permitirá validar las políticas públicas y sus funciones se establecen en el Proyecto de Ley sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, que está en trámite en el Parlamento

Los bienes y servicios que entrega el tercer Componente se refieren al financiamiento de las iniciativas de las organizaciones de interés público y la mantención de un registro de estas organizaciones.

- COMPONENTE 4: Instituciones de la administración pública cuentan con un modelo de trabajo intersectorial que incorpora organizaciones de la sociedad civil para promover el respeto de la diversidad y eliminar toda forma de discriminación arbitraria ejercida desde el aparato estatal contra personas o grupos vulnerables, así como con procedimientos conocidos y regulados para sancionar y exigir el respeto del principio de igualdad y no discriminación.

Los bienes y servicios que entrega el cuarto Componente se refieren a la asesoría requerida por instituciones de la administración pública y de la sociedad civil, para elaborar un Plan de Acción contra el Racismo y la Discriminación y a la identificación y difusión y promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias en el ámbito público, privado y social.

La institución responsable del programa es la División de Organizaciones Sociales, perteneciente al Ministerio Secretaría General de Gobierno. Las instituciones que están involucradas en la ejecución del Programa de Participación Ciudadana varían según los subcomponentes, a saber:

El ámbito de acción territorial del programa es nacional, con las excepciones del Componente 1 (Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana), ya que CEDOC e Infocentro operan solamente en la Región Metropolitana; y del subcomponente 3, dado que el InfoBus (portal móvil), realiza visitas a localidades argentinas donde residen chilenos.

El programa se financia con aporte fiscal. No se registran aportes de terceros ni de los propios beneficiarios.

1.2. Fin y Propósito del Programa (Objetivos del Programa)

El programa de Participación Ciudadana de la División de Organizaciones Sociales, tiene los siguientes objetivos:

Objetivo a nivel de Fin

Contribuir a que las políticas públicas promuevan la inclusión y participación⁴ de personas y colectivos en igualdad de condiciones, desde un enfoque de derechos ciudadanos⁵, que fortalezca la sociedad civil y favorezca el respeto a la diversidad como un elemento de la cultura democrática

Objetivo a nivel de Propósito

Personas organizadas y no organizadas ejercen sus derechos de información, participación, asociacionismo y no discriminación, utilizando los instrumentos establecidos en la Agenda Pro Participación Ciudadana del Gobierno de Chile, incluidos en el Programa de Participación Ciudadana de la División de Organizaciones Sociales.

1.3. Población Objetivo

La **población objetivo** del Programa corresponde, en general, a los ciudadanos y ciudadanas de Chile, a los chilenos que viven en el exterior, las instituciones públicas y las instituciones de interés público. La especificación de la misma varía según componente y subcomponentes coincidiendo en todos los casos con la Población Potencial.

2. Resultados de la Evaluación

El Programa de Participación Ciudadana recoge las orientaciones participativas que forman parte del proceso de modernización de la gestión pública, que suponen la incorporación de la participación ciudadana, en particular la Agenda Pro Participación Ciudadana presentada por la Presidenta Michelle Bachelet el de 29 de septiembre de 2006⁶. Tales orientaciones se refieren al establecimiento de mecanismos para acoger las preocupaciones, necesidades y propuestas provenientes de la ciudadanía, a través del acceso de la ciudadanía a información pública oportuna, el fortalecimiento de la asociatividad y el respeto a la diversidad y la interculturalidad. Si el gobierno no contase con este programa los criterios relativos a la necesidad de participación ciudadana no podrían implementarse porque no existe dentro del aparato estatal ningún otro organismo con tal

⁴ Participación: En términos generales la participación ciudadana se refiere a la relación activa entre los ciudadanos y el estado, encaminada al ejercicio o ampliación de sus derechos, cuyo componente básico está constituido por la comunicación entre ambos, a través de la circulación de información, y el establecimiento de mecanismos de escucha o consulta. La comunicación entre los ciudadanos y el estado posee diversos grados de compromiso que comprenden desde la difusión, a la escucha, al establecimiento de consensos y los acuerdos vinculantes. En tal sentido, la participación ciudadana potencia sin reemplazar los mecanismos de representación política democrática.

⁵ Los derechos de los ciudadanos se deben comprender en términos amplios, acogiendo las dimensiones sociales, culturales y económicas que los constituyen y no restringiéndolos sólo a las garantías que el orden institucional ofrece a cualquier persona u organización para seguir el curso de acción que estime conveniente, mientras éste no amenace los derechos de otras personas. En este sentido, la ciudadanía, vista como una condición multidimensional, alude a una pluralidad de identidades colectivas y discernibles en la sociedad. Por ello, la participación como inclusión no sólo se refiere a la generación de condiciones favorables para el ejercicio de derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente, sino también a la incorporación de prácticas o grupos sociales en condición de exclusión o discriminación, a saber, inmigrantes, minorías étnicas, infancia, mujeres, minorías sexuales y religiosas, entre otras

⁶ Intervención de S.E. la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, en el lanzamiento de la Agenda Pro Participación Ciudadana Santiago, 29 de septiembre de 2006.

responsabilidad. Debido a que el ejecutivo requiere de un organismo que haga efectivas los requerimientos participativos del proceso de modernización del Estado y la gestión pública, cabe concluir que la necesidad que le da origen está bien identificada.

Diseño

El diseño del Programa de Participación Ciudadana ha cobrado plena existencia durante el presente proceso de evaluación, asumiendo acumulativamente la evolución de las políticas de participación ciudadana desde 1990 hasta su formulación actual. Ajustar los diversos productos de las actividades institucionales bajo una misma lógica demandó un esfuerzo que la DOS asumió con gran disposición. La posibilidad de combinar en un mismo diseño programático las diversas líneas de acción institucional se convierte en una ganancia neta de la evaluación por cuanto facilita la gestión del programa.

El programa como tal posee una adecuada formulación general, pero una implementación dispareja. Los elementos que forman parte de sus componentes se encuentran algunos en operación bajo modalidades diferentes, otros en rediseño luego de períodos de receso y otros directamente en etapa de diseño. Si bien esto no debiera plantear problemas por sí mismo, la principal dificultad proviene de que cada uno de ellos posee orientaciones que provienen de objetivos establecidos con anterioridad a los que posee actualmente el programa. La operación en régimen de este programa requiere aún de un esfuerzo de gestión al que esta evaluación espera contribuir en términos de sus orientaciones.

- Lógica vertical

La operación de los cuatro componentes establecidos en el diseño del programa constituyen dimensiones de ejercicio y ampliación de derechos de ciudadanía, denominados genéricamente participación, que se vinculan en una relación de causa y efecto con el Propósito del programa y este a su vez con su Fin, lo cual permite fortalecer la legitimidad del sistema institucional para mejorar la gestión de las políticas públicas, a través del ejercicio y ampliación de los derechos de los ciudadanos, que es la necesidad a partir de la cual se origina el programa.

La incorporación de los grupos vulnerables en su carácter de no incluidos plenamente o excluidos, dentro del Componente 4, Plan contra el racismo y la discriminación contribuye al propósito del programa pues la participación ciudadana comprende tanto el ejercicio de los derechos reconocidos como la ampliación de los derechos de grupos en situación de exclusión o discriminación.

El aspecto más valioso de la lógica vertical de la MML es la diferenciación de los niveles en los cuales operan los procesos de participación, los cuales se encuentran asociados con poblaciones-objetivo diferentes, que corresponden a niveles de agregación diferenciados: los ciudadanos/as individualmente (Componente 1); los funcionarios públicos en relación directa con los usuarios de servicios públicos (Componente 2); los ciudadanos/as en cuanto miembros de asociaciones de interés público (Componente 3) y grupos discriminados (Componente 4). Tal diferenciación de poblaciones otorga un trazado de base a las operaciones del programa, que permite sustentar su consolidación institucional. Los contenidos de los procesos participativos pueden variar en su énfasis o actividades –por ejemplo favoreciendo la difusión sobre el debate o los eventos públicos en lugar de capacitación-- sin que ello requiera modificar la estructura de componentes, ya que ellos se diferencian por población objetivo.

La lógica vertical de la Matriz de Marco Lógico del Programa no se puede validar en su totalidad. Si bien la cadena causal de Componentes a Propósitos es lógicamente consistente, los subcomponentes no se corresponden plenamente con los objetivos de los componentes. Tampoco las actividades corresponden plenamente a las necesarias para la producción de objetivos, incorporando algunas destinadas a producir otro tipo de servicios o produciendo algunas que no están especificadas en el proceso de producción. La situación es particularmente notoria en el caso del componente 4, Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública, en el cual, si bien los objetivos de los subcomponentes son consistentes con el objetivo del componente, las actividades contempladas como parte de su rediseño apuntan en otra dirección, tal es el caso de los talleres de sensibilización, obras de teatro, eventos y estudios, más orientados a la difusión que al establecimiento de compromisos contra la discriminación o al reconocimiento de buenas prácticas en este ámbito. Igualmente, el subcomponente “Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública”, si bien establece un marco operativo por medio de acuerdos de alto nivel respecto de la política de participación, no tiene consecuencias directas para los usuarios, en contraste con los restantes subcomponentes que si las tienen.

Los evaluadores consideran que las inconsistencias detectadas no invalidan la lógica vertical por cuanto el Programa está en condiciones de ajustar el rediseño de la producción de subcomponentes de forma que sea consistente con la formulación de sus objetivos.

- **Lógica Horizontal**

Existen indicadores de eficacia, calidad, eficiencia, economía, a la vez que incorporan el enfoque de género cuando resulta adecuado.

Los subcomponentes en ejecución han cuantificado 49.2% de los indicadores, proporción que es mayor en los subcomponentes (56.8%) que en los componentes (45.5%). Dos de los subcomponentes acumulan 8 de los 16 indicadores sin cuantificar a este nivel. Para el Portal ciudadano DOS de información en soporte virtual, se han calculado 2 de los seis indicadores. En el caso del Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público, se ha calculado 3 de los 7 indicadores propuestos. Esto se produjo porque los medios de verificación no están disponibles porque el programa no ha destinado recursos a la sistematización o a realizar los cálculos correspondientes.

La lógica horizontal de la Matriz de Evaluación del Programa no puede validarse en su totalidad porque si bien en general los indicadores son pertinentes muestran dos falencias importantes. En primer lugar, en dos componentes el panel ha encontrado que los indicadores son inadecuados para medir el desempeño a ese nivel: Fortalecimiento del Asociacionismo y Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública. Cabe hacer notar que en ambos casos los indicadores de subcomponente reflejan mejor el desempeño, por lo que los indicadores del componente debieran seguir esta formulación. En segundo lugar, tampoco se puede validar la lógica horizontal porque muchos de los indicadores no han sido cuantificados en condiciones que ello puede lograrse destinando los recursos necesarios para ello.

El enfoque de género se encuentra incorporado parcialmente en el programa. La formulación de los objetivos de propósito y por componente incorpora lenguaje e indicadores diferenciados por sexo. La incorporación del enfoque de género, no obstante, es insuficiente porque no resuelve inequidades de acceso entre hombres y mujeres a los servicios del programa. Sus propios gestores indicaron que debía abandonarse la idea de que el programa posee “neutralidad de género” porque, según indican en Fichas de Presentación de Programas para el Presupuesto para el año 2006, “aún

cuando las mujeres son en muchos casos las beneficiarias mayoritarias de las actividades de la institución [...] esta cobertura no se condice con mayor empoderamiento de las mujeres como ciudadanas activas”; en particular, no ocupan puestos dirigentes en las organizaciones. No hay evidencia de que el Programa haya tomado medidas destinadas a subsanar este tipo de insuficiencias; de hecho, sólo a sugerencia del panel se incorporó un indicador de empoderamiento de género en el componente Fortalecimiento del Asociativismo. En conclusión, a juicio del Panel la incorporación del enfoque de género dista de ser sistemática y satisfactoria.

La población objetivo del programa comprende individuos, instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil y grupos vulnerables, con los cuales establece relaciones directas o mediadas por instituciones. Cada tipo de población corresponde a los componentes del Marco Lógico y especifica los diversos niveles en los que se manifiesta la necesidad que da origen al Programa. La definición general de la población objetivo como equivalente a la población potencial corresponde a una primera aproximación hacia su identificación operativa, un paso que el programa no ha completado, por lo que cabe concluir que la identificación de la población objetivo es insuficiente.

Para todos los fines prácticos el programa identifica la población potencial con la población objetivo: para los individuos porque la participación ciudadana comprende al conjunto de la población; para las instituciones y servicios públicos, porque la política de participación tiene un carácter transversal; para las Organizaciones de Interés Público (OIP), porque no quiere establecer exclusiones. Tal asimilación sólo resulta operativa en el caso de los organismos públicos, que constituyen un volumen manejable con los recursos institucionales. En los otros casos, el programa sólo puede hacer una contribución mínima a la atención de más de 16 millones de ciudadanos o de 80.000 organizaciones de interés público (OIP).

Mientras el programa no cuente una identificación más operativa de su población objetivo no habrá seguridad de que su contribución permita agregar valor a los procesos de participación. Tampoco habrá garantía de que un incremento en los recursos disponibles esté efectivamente contribuyendo a tal objetivo. Al respecto el Programa tiene el desafío de establecer mecanismos de selección o priorización que no sean excluyentes. Ello puede lograrse si se especifica el aporte del Programa con respecto a los mecanismos de participación de usuarios que poseen otras instituciones públicas, y si la selección se realiza en torno a objetivos de participación.

En la medida que la participación ciudadana se convierte en una dimensión de la gestión pública, la responsabilidad del Programa con respecto a sus beneficiarios corresponde a abrir nuevos canales de participación allí donde otros programas públicos no alcanzan. La identificación de la población objetivo puede hacerse de este modo más precisa sin por ello generar exclusiones.

El programa sólo ocupa criterios de focalización en el caso del Portal móvil de información ciudadana INFOBUS, para alcanzar la población aislada del acceso a la información sobre servicios públicos. Los procedimientos de focalización son adecuados pues recogen y responden a la experiencia local de los servicios públicos. El subcomponente agrega valor a la acción de otros servicios públicos pues permite alcanzar áreas en las cuales el acceso a la información resulta deficitario.

El Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público utiliza un mecanismo de selección que posee criterios claros y equitativos para la selección de beneficiarios. Los criterios se basan en la determinación del carácter de organización de interés público de los postulantes, el cumplimiento de los requisitos legales para la organización, la elección democrática de sus dirigentes y el tipo de proyecto. Si bien se han detectado problemas de aplicación, el juicio de los evaluadores es que estos no constituyen problemas de diseño.

En los restantes componentes y subcomponentes del programa, no se aplican criterios de focalización, ni selección, dados el carácter transversal de la política de participación y el carácter universal del ejercicio de derechos. El principio, en este caso, no constituye un criterio adecuado porque igualmente se produce una selección no prevista por el programa. En efecto, el principio de acceso universal está mediado por condiciones de oportunidad (localización, horario, tecnología), así como posibilidades de acceso (relacionadas con escolaridad, sexo, status socioeconómico). En tales condiciones estos subcomponentes del programa operan con una “autoselección” que incide en la subutilización de los recursos (Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual y Portal presencial de información ciudadana) y en la posibilidad de sesgos involuntarios en el acceso.

El programa cuenta con cinco subcomponentes en operación, tres subcomponentes en etapa de rediseño, y los tres restantes en diseño. El rediseño involucra que alguna actividad en ejecución por un período se suspendió o redujo significativamente por no contar con las condiciones para hacerlo. El diseño involucra la generación de un producto nuevo por el programa.

El esfuerzo más claro de rediseño se produjo en el subcomponente Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público, que buscó resolver insuficiencias en los procesos de selección de beneficiarios. Las iniciativas tomadas corrigen problemas detectados en la operación del Fondo durante el período de evaluación: excesiva injerencia de los miembros del Consejo Administrativo del Fondo en la evaluación de los proyectos, diferencias de criterios entre regiones y el programa en cuanto a la calidad de los proyectos, inamovilidad de los integrantes del Consejo y recepción de fondos por organizaciones de las cuales los miembros del Consejo eran integrantes de nivel directivo.

En los subcomponentes declarados en rediseño se aprecia escaso avance. El Programa Nacional de Voluntariado no cuenta con un diseño que de cuenta de la operación de este plan, sino que se encuentra abocado a realizar estudios y consultas para su establecimiento. El Plan contra el racismo y la discriminación no cuenta hasta el momento con un diseño que permita conocer la forma en la cual se relaciona con sus beneficiarios. La Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias posee un diseño aún en desarrollo que propone diversos canales para identificar buenas prácticas, pero que requiere aún maduración.

Los subcomponentes en diseño presentan dos situaciones diferentes. Por una parte, las Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana incorporan en el diseño la experiencia y calificación, que el programa ha mostrado en los procesos de acompañamiento de las instituciones públicas, en la implementación de metodologías participativas. Por otra parte, los Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública y los Consejos de la Sociedad Civil, plantean en su diseño orientaciones que no están completamente a tono con los objetivos del programa. El primero de ellos tiene como principal producto Constitución de Comités Interministeriales de Participación, CIPAC, medio para establecer criterios comunes de alto nivel para la implementación de políticas participativas. Esto se encuentra demasiado alejado de los beneficiarios y constituye más bien una tarea diplomática que debiera asumir la directamente la dirección. En el segundo subcomponente, la instancia propuesta no constituye el mejor mecanismo para promover la participación ciudadana, porque se encuentran asociados a este problemas de representatividad debido a su origen cooptado; rigidez en los procesos de consulta porque la reducen a un cuerpo de representantes y, finalmente, en ausencia del marco legal requerido tienden a transformarse en instancias puramente nominales, sin funciones que les permitan incidir en la gestión.

A juicio de los evaluadores los problemas detectados en el diseño y rediseño no invalidan la capacidad del Programa para promover la participación ciudadana. Dado que se trata de un proceso en curso, es posible ajustar el proceso a los objetivos de los componentes y subcomponentes. Esto requiere centralizar los procesos de diseño y rediseño de forma que sus características se ajusten con el objetivo del programa y pasen a responsabilidad de los componentes sólo cuando haya condiciones adecuadas para su implementación.

Organización y Gestión

De acuerdo con el organigrama, la coordinación se establece a través de la subdirección de la cual dependen cuatro departamentos, que se corresponden con los componentes del programa. Existen mecanismos establecidos para la coordinación funcional vertical y horizontal, así como con las regiones. Los mecanismos de coordinación con que cuenta el programa resultan suficientes para el manejo de un programa complejo como éste, pues permiten establecer y coordinar las tareas comunes, así como las abordar las características específicas que determinan los componentes y sus aplicaciones regionales. La calidad de la coordinación constituye un apoyo a la consolidación del programa y su operación eficaz.

La asignación de recursos entre componentes opera sobre la base de criterios históricos, los cuales se ajustan anualmente durante la elaboración del marco presupuestario de la DOS. De forma similar la distribución por regiones se basa también en criterios de tipo histórico. Esta forma de asignación es inadecuada porque no toma en cuenta los cambios en las prioridades o metas, las demandas que planteará la puesta en marcha de subcomponentes en diseño o rediseño, como tampoco la productividad de los recursos en asignaciones alternativas o la posible externalización de algunas actividades; por ejemplo la transferencia técnica, acompañamiento y capacitación que realiza el subcomponente Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/as y Beneficiarios/as.

Durante el período que cubre la evaluación, la asignación de recursos a usuarios a través del Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público, utilizó un mecanismo de selección de proyectos cuyos problemas fueron detectados por los responsables del Fondo. El mecanismo de selección generó concentración de los recursos: en los cuatro años que cubre la evaluación 45% de los recursos fueron asignados al 10% de las organizaciones que se adjudicaron recursos. Al respecto, los participantes en los concursos corresponden a las organizaciones cuyos dirigentes tienen acceso a la información del Fondo a través del Portal Ciudadano de la DOS al estar inscritos en el Registro de Organizaciones Ciudadanas; no obstante, sólo 2,5% de las organizaciones que forman parte de la población objetivo del programa se encuentran inscritas en ese registro.

El Programa no había establecido incompatibilidades entre la participación en el Consejo del Fondo que sancionaba la adjudicación y la recepción de esos mismos recursos. No obstante, durante 2007 se estableció la evaluación ex-ante por parte de una institución independiente, la distribución regional de los recursos basado en un índice (que combina niveles de asociatividad regional, peso entre los inscritos en el Registro de Organizaciones Públicas); y un régimen de incompatibilidad en la recepción de fondos de los concursos por parte de las organizaciones a las cuales pertenecen los miembros del Consejo del Fondo para el Fortalecimiento de la Sociedad Civil, en sus niveles nacional o regional.

El sistema de seguimiento y evaluación no genera información pertinente, confiable, de calidad, en forma periódica y oportuna. Tampoco la información generada no alimenta la toma de decisiones. Con la excepción del Infobus, el grueso de la información del programa permanece sin sistematizar.

El programa genera en la operación de los subcomponentes registros de usuarios, encuestas de satisfacción, informes de avance de los proyectos financiados, etc., que utiliza escasamente. La información, por lo tanto, no está sistematizada y los sistemas de registro adolecen de cualidades elementales como un almacenamiento común, sistema único de identificación o campos compatibles entre archivos de un mismo subcomponente.

El sistema de monitoreo y seguimiento presenta serias deficiencias. El Sistema de Información de Gestión, SIG-DOS⁷ es la principal fuente de información a la cual remite el sistema de monitoreo establecido por el Programa, que debiera registrar las actividades y productos por componentes para generar indicadores del desempeño del Programa. Si bien el sistema posee tal potencialidad, en la práctica está lejos de alcanzarla, ya que sólo genera información relativa a los productos que la DOS ha comprometido dentro de la Evaluación de Desempeño Institucional (SIG de la Secretaría General de Gobierno). Debido a que corresponden a definiciones anteriores a la formulación actual del programa, la nomenclatura de productos no siempre coincide con los productos establecidos en la Matriz de Evaluación del Programa; además, no existe información previa a 2006. Por lo anterior, no es posible realizar el cálculo de indicadores a partir de lo registrado en este sistema.

El programa no ha establecido mecanismos válidos de participación de los usuarios. No hay canales de comunicación que permitan a los ciudadanos opinar e incidir en la operación de este programa. Por ejemplo, portalciudadano.cl no ofrece botón alguno que pueda utilizarse para establecer contacto con el programa, a no ser que se trate de una organización que se encuentre realizando un proyecto; y aún así esto da solamente acceso a procesos administrativos. A mayor abundancia, las encuestas de satisfacción de los usuarios, aparte de que no son aplicadas de forma sistemática y que sus diversas versiones no son comparables solo de manera excepcional son sistematizadas. La carencia de mecanismos de participación de usuarios aparece como una seria falencia pues los componentes del programa operan, en la práctica, sin tomar en consideración el punto de vista de los usuarios.

Eficacia y Calidad

Desde el punto de vista de su eficacia global el programa posee tres subcomponentes con un grado de estructuración y consolidación logrado, así como un nivel de producción alto: El Portal Móvil Infobus, el Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as y Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público. Alrededor de estos subcomponentes se encuentran otros seis subcomponentes de baja eficacia o en rediseño. Un cuarto componente, Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública, desarrolla algunas actividades, pero su eficacia muestra señales de deterioro, dado que su nivel de producción de elementos de apoyo a la difusión –volantes, afiches, dípticos– pasó de 3800 en 2004, a 1400 en 2005 y 500 en 2006.

El nivel de producción de los componentes está acotado por las metas de atención del Programa, que para 2007 comprendía 129.000 personas y 161 instituciones como beneficiarios directos⁸. No es claro con qué criterio se establecieron estas metas. No hay indicación de que sean resultado de una evaluación de niveles de producción previos o una estimación de la demanda efectiva. En la actualidad el programa supera las metas solamente porque éstas son poco ambiciosas y no plantean realmente un desafío. Tampoco las metas establecen las características de la población

⁷ Sistema de Información de Gestión de acuerdo al Programa de Mejoramiento de la Gestión de la Secretaría General de Gobierno.

⁸ Se considera el número de beneficiarios individuales previsto en el componente Fortalecimiento del Asociacionismo.

que debiera ser atendida de forma que el nivel de producción de los componentes con los recursos disponibles tenga impacto en los niveles de participación ciudadana. Sólo en el caso del portal móvil se especifica que la misma población no será atendida dos veces. El componente Fortalecimiento del Asociacionismo no se ha fijado metas de atención.

Componente 1. Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana

El componente 1 posee tres subcomponentes, de los cuales dos muestran bajos niveles de eficacia. El Subcomponente 1.1 Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual, tiene como principales usuarios del portal a los dirigentes de organizaciones que han obtenido financiamiento en el concurso, quienes lo utilizan para fines administrativos. Ello lleva a concluir que el recurso virtual está subutilizado porque no constituye un real portal de información ciudadana. El subcomponente 1.2 Portal presencial de información ciudadana posee un nivel de producción muy bajo, pues, considerando las unidades de atención que incluye, en promedio alcanza las dos atenciones diarias a nivel nacional y entre 13 y 14 atenciones diarias.

El subcomponente 1.3, portal móvil de información ciudadana InfoBus, alcanza en los dos últimos años alrededor de las 130.000 atenciones en diferentes comunas del país, de las cuales alrededor de 60% corresponden a mujeres. Si se toman las atenciones como indicación de productividad, este subcomponente es el más productivo de todo el Programa, a la vez que aporta 56% de los beneficiarios del año 2006.

Componente 2. Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

Sólo ha sido implementado el subcomponente 2.1, Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as, y los restantes tres subcomponentes se encuentran en fase de diseño. Este programa debe atender un total de 161 instituciones públicas en su calidad de autoridad técnica del PMG-SIAC. En 2006 tomó contacto con 102 instituciones de las cuales 99 recibieron acompañamiento técnico, y 54 participaron en actividades de capacitación.

Componente 3. Fortalecimiento del asociacionismo

Solo el subcomponente 3.1, Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público, se encuentra operando, mientras que el Programa Nacional de Voluntariado se encuentra en rediseño. En su operación desde 2003 a 2006 el primer subcomponente ha financiado 882 proyectos que corresponden a 765 organizaciones. De acuerdo con la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada en el marco de la presente evaluación⁹, la mayor parte de los proyectos se completan de acuerdo con lo planificado, pues sólo 3,6% de las organizaciones encuestadas que han recibido financiamiento¹⁰ manifestaron tener dificultades para cumplir con los objetivos.

⁹ El estudio complementario a la Evaluación del Programa Participación Ciudadana se denominó "Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Programa de Participación Ciudadana de la DOS", y se llevó a cabo entre el 15 de abril y 8 de Mayo de 2007. El estudio consistió en la aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios del portal presencial en la Región Metropolitana, usuarios del portal virtual (portalciudadano.cl), de instituciones públicas acompañadas técnicamente en el marco del SIAC-PMG, organizaciones financiadas por el Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil y organizaciones que postularon y no recibieron financiamiento. Los datos de instituciones públicas son representativos por cuanto incluyen la mayor parte de las organizaciones participantes. En el caso de la información correspondiente a los usuarios de los portales presencial y virtual y organizaciones sociales, los datos no son representativos a nivel nacional o regional dada la baja tasa de respuesta a la encuesta.

¹⁰ La encuesta fue respondida por 137 organizaciones que habían obtenido financiamiento; vale decir, 17.9% de ellas.

Componente 4. Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública

Sólo el subcomponente 4.2, Difusión y premiación de experiencias exitosas en diversidad y no discriminación, se encuentra operando en este componente. Su principal actividad es la difusión, que viene en descenso, debido a que el proceso de rediseño del subcomponente que ha afectado su operación. La difusión de volantes, afiches, dípticos pasó de 3800 en 2004, a 1400 en 2005 y 500 en 2006.

- Calidad del servicio

Componente 1. Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana

El único dato de calidad del servicio que se posee en este componente es el de satisfacción de los usuarios del Portal de Información Ciudadana Móvil InfoBus en 2006. 78% de los usuarios manifiestan encontrarse satisfechos con la atención recibida¹¹.

En el marco de la presente evaluación se aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los portales de atención virtual y presencial, el número de usuario fue tan bajo que los datos sólo son indicativos del escaso uso que reciben estos recursos. Cuatro personas llegaron hasta el portal presencial durante los diez días que se aplicó la medición; 18 visitantes de portalciudadano.cl respondieron el cuestionario.

Componente 2. Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

La evaluación global refleja una apreciación positiva del acompañamiento técnico y la capacitación desarrolladas por los profesionales de la DOS. En la Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el panel, 73.7% de los entrevistados califican con notas entre 6 y 7 en la escala de 1 a 7 el acompañamiento técnico, mientras que en las actividades de capacitación realizadas por la DOS, 67.9% de las instituciones lo califican de la misma forma. En términos más específicos, el aspecto mejor evaluado es el dominio de los temas por el analista o relator. La calificación del material de apoyo y las metodologías de trabajo es más crítica, aunque todavía buena, pues 15% de los entrevistados muestra insatisfacción con las metodologías utilizadas en el acompañamiento y 20% insatisfacción con el material de apoyo de la capacitación. El componente cuenta con profesionales capacitados, cuyo dominio de los temas es bien evaluado por los beneficiarios, pero que requiere formalizar y sistematizar sus metodologías de acompañamiento y capacitación, así como el material utilizado, lo cual puede requerir programas de actualización profesional como cursos o diplomados de nivel universitario.

¹¹ Ver matriz de cálculo de indicadores.

Componente 3. Fortalecimiento del asociacionismo

Las organizaciones que han recibido financiamiento se muestran mayoritariamente satisfechas con la gestión del fondo; 67.1% de ellas lo califican con notas entre 6 y 7 en la escala de 1 a 7. La aprobación baja, sin embargo entre el resto de las organizaciones encuestadas inscritas en el registro de organizaciones de interés público y que no recibieron financiamiento¹². Poco más de un tercio (37,2%) lo califican con notas entre 6 y 7 en la escala de 1 a 7, lo cual no se diferencia de la opinión de quienes no presentaron proyectos. Parte de la insatisfacción de las organizaciones tiene que ver con que luego de postular y no conseguir financiamiento no recibieron explicación alguna¹³. En efecto, sólo 9.5% de las organizaciones que habían concursado sin obtener financiamiento recibieron algún tipo de comunicación explicando las razones de ello.

La insatisfacción tiene una proyección en el juicio que se hace con respecto a los procedimientos de selección utilizados por el Fondo. Ante la pregunta por los criterios de selección utilizados, quienes recibieron financiamiento consideran mayoritariamente (60.3%) que hay criterios claros de selección, los cuales se aplican rigurosamente. Entre los que no recibieron financiamiento, sólo 27.2% posee esta opinión; el resto considera o bien que los criterios no se respetan (21.2%), o que no existen criterios claros (21%), mientras que 23,5% considera que se opera con mala fe, privilegiando instituciones. La percepción de que el Fondo privilegia instituciones es particularmente elevada entre quienes no presentaron proyectos (35%), lo cual indica una imagen negativa del fondo entre las organizaciones menos vinculadas a los procesos de concurso.

Antecedentes Financieros

El programa Participación Ciudadana cuenta con sólo una fuente de financiamiento, para las asignaciones específicas del programa y proviene del la SEGEGOB.

El presupuesto aprobado para el año 2007 es de \$2.008 millones, presentando una caída del 48,9% respecto al presupuesto del año 2003, año en el cual el presupuesto fue de M\$3.932.861. La diferencia en el presupuesto disponible para ejecutar el programa, se encuentra en que en los 2 primeros años, gran parte del programa se financió con fondos de la SEGEGOB aprobados en un crédito BID, para en el año 2005 iniciar su financiamiento sin crédito por ende con financiamiento un tanto más limitado, se crea el ítems 318 en el subtítulo transferencias para financiar gran parte del gasto del programa, específicamente el Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público.

El gasto ejecutado por el programa en el año 2006 fue de M\$1.111.675, cayendo en un 27,5% respecto al año 2003, dicha variación también se encontraría en la influencia inicial del crédito BID ya que en el primer año no se transfirió la totalidad del presupuesto comprometido, lo que implicó que para los años posteriores se ajustara el presupuesto y por ende el gasto del programa.

En tanto, para el 2006 el gasto se distribuyó principalmente en transferencias que en el año consigna la mayor cantidad de recursos del gasto del programa, alcanzando en el 2006 el 65,2% del total del gasto, en 2º lugar se encuentran los gastos de personal y viáticos que registran un

¹² De las organizaciones que respondieron la encuesta, 56% había concursado por financiamiento del Fondo sin obtenerlo. En la presentación de los resultados se hace la diferencia cuando resulta pertinente.

¹³ El Fondo sólo tiene obligación de explicar las razones de su decisión en el caso que un participante impugne el fallo. Este criterio, no obstante, incide en la imagen del fondo entre quienes no han sido financiados.

21,3% (2006), en 3º ubicación se encuentra el ítem bienes y servicios que concentra el 12,2% del gasto, en menor cuantía se encuentra el ítem inversión con el 1,3%.

- **Eficiencia / Economía**

Eficiencia

El gasto de administración en el periodo evaluado alcanza su valor máximo en el año 2003 (40%) y su valor mínimo al año siguiente (7.5%). Dicho comportamiento se debe fundamentalmente a que el 2003 se inicia la ejecución del Componente Fortalecimiento del Asociacionismo con financiamiento proveniente de un crédito BID que incluía la instalación de equipos técnicos externos para administrar el Fondo, los cuales ya el año 2004 son reemplazados por funcionarios de la DOS. Dicho cambio en el equipo administrador del fondo, obedece a que el año 2003 fue una fase de puesta en marcha, con el consecuente desconocimiento en el manejo de éste para la DOS, por lo que se contrató a especialistas con remuneraciones superiores a las existentes en la DOS. El año 2004, tras un año de aprendizaje en la gestión del fondo, se instala plenamente la administración del fondo en la DOS y subsecuentemente incidiendo en la caída del gasto de administración de éste al pasar a la DOS. No obstante, a partir del 2004 se aprecia una tendencia creciente en los gastos de administración, que más que se duplican el 2005 pasando a 16% y a 21% el año 2006. En la tendencia incide tanto un incremento en los gastos de administración, como la disminución del presupuesto del programa que en 2005 y 2006 representa prácticamente la mitad del año 2004. A pesar de lo anterior, el crecimiento entre 2005 y 2006 se acerca al 37%, por lo cual se puede hablar de una tendencia sostenida. Dado el incremento de los gastos de administración desde 2004, el panel recomienda establecer las razones de ese incremento, para monitorear su participación dentro del gasto total del programa y su tasa de variación anual.¹⁴

Si bien no existen programas de características similares, se analizó el comportamiento del gasto de programas relacionados, detectándose que el programa Participación Ciudadana registra un nivel de gasto de administración superior a los observados. Esto se verifica en que de los dos programas comparados¹⁵, en uno el gasto de administración promedia el 3% y en el segundo su valor máximo fue de un 27% y su valor mínimo fue de un 14%.

La distribución del gasto entre componentes, localiza al Fortalecimiento del asociacionismo como el componente que concentra 88% del gasto 2006, en 2º lugar se encuentra el componente 1 Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana que moviliza el 7% del gasto, en 3º lugar se ubica el componente 4 Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública que consigna el 2,3% del gasto, quedando en 4º posición el componente 2 Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública con el 1,5%.

Respecto al gasto medio por beneficiario de los subcomponentes, sólo es posible incluir el análisis de 3 subcomponentes, dado que no se cuenta con información de gasto o de sus beneficiarios, para la construcción de los indicadores de gasto medio por beneficiario de éstos.

SIAC es el subcomponente que manifiesta una clara tendencia a mejorar sus indicadores de eficiencia disminuyendo el gasto medio de \$332.666 en 2003 a \$85.274 en 2006. Esto es gasto por

¹⁴ La serie de gastos de administración podría subestimar su magnitud debido a que hubo recursos que no pudieron ser identificados como parte del gasto de administración, sobre la base de la información disponible.

¹⁵ Programa "Gobierno más Cerca" del Ministerio del Interior, y programa "seguridad y participación ciudadana dependiente del mismo Ministerio.

instituciones asesorada, las que totalizan 161 y corresponde a aquellas que implementan el Plan de Mejoramiento de Gestión asociado a OIRs.

Mientras el gasto por beneficiario (considerando las personas como beneficiarios directos de las organizaciones que se adjudican) del fondo concursable, en el año 2006 alcanza gasto medio de \$8272 cayendo en un 92,3% respecto al año 2003. Dicha caída se explicaría por el cambio de enfoque del fondo, dado que inicialmente financiaba menor cantidad de proyectos a montos más elevados y que se transferían a organizaciones intermediarias, pasando en los siguientes años a privilegiar los criterios de montos inferiores y que se benefició a mayor cantidad de personas entregándose de manera directa a los beneficiarios finales.

Respecto al gasto medio por proyecto financiado, en 2003 alcanza un promedio de \$8.679.956 pasando al 2006 a un gasto medio por proyecto de \$2.413.516 en 2006, ello significa una tasa de variación del 72%. Esta disminución del gasto medio por proyecto se asocia al aumento del número de beneficiarios y al cambio de las orientaciones del fondo.

Respecto al gasto medio por beneficiario del Infobus, destaca por ser el más eficiente de los 3 subcomponente evaluados. Consigna en el último año un gasto medio por beneficiario de \$472, muy por debajo del gasto medio que alcanzan los otros subcomponentes.

- **Economía**

En tanto la ejecución presupuestaria (% de gasto efectivo, del presupuesto aprobado) alcanzado por el programa presenta en nivel más bajo en el 2003 (40%), ello se explica por que el presupuesto inicial aprobado (que consideraba un aporte importante por transferencia del crédito BID), dista del presupuesto real transferido, donde parte importante del crédito no fue pagado en el año, imputándose luego al 2004. Para los años siguientes el nivel de ejecución se mueve entre el 95% y 97% del presupuesto del programa, lo que se evalúa como positivo.

Justificación de la Continuidad del Programa

El Estado Chileno requiere un programa que se haga cargo de la política de participación ciudadana porque esta constituye una condición insoslayable para la estabilidad de la democracia y la legitimidad de sus instituciones. La política pública ha concentrado su esfuerzo en la búsqueda de la incorporación de la ciudadanía en la gestión de las políticas públicas, entendiéndose por ello el involucramiento de los ciudadanos en el diseño, implementación y evaluación de tales políticas. En tal perspectiva, los esfuerzos del Estado han convergido con organizaciones de la sociedad civil que promueven iniciativas de interés público.

La necesidad que da origen al Programa, se refiere a cumplir con los compromisos que los gobiernos han establecido desde 1990 en adelante para impulsar la participación ciudadana como una dimensión de la modernización de la gestión pública. La relación entre la sociedad civil y el gobierno pasó por un período de delimitación de campos a comienzos de la transición democrática, bajo el Presidente Aylwin. Durante la Presidencia de Eduardo Frei el énfasis en la gestión pública se acompaña por una búsqueda de una relación con los usuarios y beneficiarios de políticas públicas destinadas a mejorar la calidad de los servicios. En el gobierno del Presidente Lagos se establecen compromisos de participación por parte del ejecutivo, a la vez que se da un impulso a la organización de la sociedad civil. En el gobierno de la Presidenta Bachelet la participación ciudadana constituye un aspecto central y hasta fundacional para la política de gobierno. Se puede

afirmar entonces que la necesidad a partir de la cual se origina este programa adquiere cada vez mayor profundidad y complejidad, por lo cual demanda una instancia especial dedicada a abordarlo.

El Programa de Participación Ciudadana de la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno está bien orientado en el desarrollo de la política de participación, cuya formulación es fruto de un proceso de maduración que alcanza casi las dos décadas. La tarea que cumple posee alta relevancia en la operación de un sistema democrático, en tanto responsable de la promoción de espacios de comunicación entre ciudadanos y gobierno, lo cual supone la habilitación de funcionarios públicos, apoyo a las organizaciones de la sociedad civil y reconocimiento de poblaciones en posición de desventaja desde el punto de vista de sus derechos. Sus funciones se han ido definiendo a lo largo del tiempo, de forma que ellas aparecen cada vez más precisas. Esto revela un desarrollo de las políticas de participación, una profesionalización de las funciones, que expresa un proceso de aprendizaje institucional, el cual debiera redundar principalmente en la eficacia del programa.

3. Principales Recomendaciones

Diseño

1. Medir el cumplimiento del propósito

El programa debe establecer como primera iniciativa una medición del propósito del programa en términos de su aporte al fortalecimiento de la ciudadanía. La medición de los resultados del programa en términos de su propósito requieren contar con una medida de fortaleza de la participación, de forma que pueda establecerse si el desempeño de sus componentes y subcomponentes contribuye efectivamente al propósito*.

2. Concentrar la operación del programa en las líneas de acción con mayor eficacia

Respecto de los subcomponentes en proceso de diseño/rediseño, el Programa debe abocarse a completar su diseño, analizando su coherencia con el componente respectivo previo a su implementación.

- (a) En el Componente 1, Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana, el subcomponente de mayor eficacia es el Portal móvil de información ciudadana, INFOBUS, cuya operación se sugiere mantener y potenciar para llegar a mayor cantidad de población. El subcomponente Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual debe continuar enfocando su atención en la comunicación con los usuarios del Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público. En cuanto al subcomponente Portal presencial de información ciudadana, la escasa cantidad de consultas atendidas a través de este portal no justifica la continuidad del mismo.
- (b) En el componente 2, Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública, el subcomponente de mayor eficacia es el Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as, el cual debe continuar, analizando la posibilidad de externalizar las actividades transferencia técnica, acompañamiento y capacitación, involucrando entidades especializadas en mecanismos de participación y atención de usuarios. En este contexto, el programa debe operar como autoridad técnica en materia de participación ciudadana. Respecto de los otros subcomponentes, que se encuentran en

* Medir el grado de fortaleza de la participación ciudadana requiere de un estudio especializado que debe establecer operativamente los niveles que esta puede adquirir en distintas poblaciones.

proceso de diseño, se debe completar su diseño, analizando su coherencia con el componente previo a su implementación.

- (c) En el componente Fortalecimiento del Asociacionismo, el único componente en operación es el Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público, el cual debe continuar y al mismo tiempo incorporar explícitamente dentro de sus líneas de financiamiento los proyectos de voluntariado.
- (d) En cuanto al componente Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública, se debe completar el diseño de los dos subcomponentes, analizando su coherencia con el componente previo a la implementación de los mismos.

3. Identificación precisa de la población objetivo

El segundo gran desafío de diseño para el programa consiste en pasar de una definición genérica a una definición operativa de su población objetivo en todos sus componentes. Si la población potencial se identifica con la población objetivo, el aporte del programa resulta siempre marginal en comparación con la magnitud de la población por atender.

Los recursos con los cuales cuenta el programa hacen un requisito de eficacia contar con una adecuada definición de la población objetivo. El programa requiere establecer criterios de selección de beneficiarios que, sin ser excluyentes, hagan más efectivo su trabajo.

- Identificar adecuadamente la población objetivo requiere definir las áreas de mayor impacto en términos de la participación ciudadana, de forma que las intervenciones del programa las potencien. En particular, el Programa debe proponerse al alcanzar niveles de participación o áreas alejadas de la acción de otros servicios públicos que incorporan mecanismos de participación, bajo modalidades complementarias.
- La identificación de la población objetivo debe superar la mera cantidad, de forma que vaya acompañada de características deseables, tales como sexo, localización y potencial de impacto en términos de participación ciudadana.
- Las metas de cobertura establecidas por el programa deben representar un desafío que comprometa y convoque el esfuerzo de todo el programa. La definición de metas de atención debe ajustarse de forma dinámica, tomando como base los niveles logrados en el año anterior y el crecimiento de la población.

4. Enfoque de Género

El Programa debe incorporar el enfoque de género en el diseño y operación de los componentes y subcomponentes.

- Debe compensar las diferencias en la oportunidad de acceso a la información que existen entre hombres y mujeres
- Debe incorporar elementos del enfoque de género en el acompañamiento y capacitación que se realiza en el marco de los Sistemas Integrales de Atención de Usuarios/as.
- Debe estar atento a los niveles de empoderamiento logrados por las mujeres, especialmente en el desempeño de cargos directivos en las organizaciones sociales, como condición para el Fortalecimiento del Asociacionismo.
- Debe tomar en cuenta cómo interactúa el género con otros factores de discriminación –étnicos, étnicos, físicos.

Organización

5. Externalización de actividades

La externalización de actividades resulta particularmente recomendable en los subcomponentes que involucran transferencia técnica, acompañamiento y capacitación, involucrando entidades especializadas en mecanismos de participación y atención de usuarios, y que cuenten con experiencia en el sector de implementación. El programa debe operar como autoridad técnica en materia de participación ciudadana. Sus funciones deben consistir en identificar las demandas y definir los contenidos y requerimientos de los procesos de acompañamiento y transferencia metodológica.

- La anterior recomendación se aplica a los subcomponentes Sistema Integral de Atención a Clientes/as, Usuarios/as y Beneficiarios/as y Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública.
- El personal encargado de los procesos de transferencia metodológica debe contar con una actualización profesional periódica para desempeñar un rol de autoridad técnica.

Gestión

6. Asignación de recursos con criterios explícitos

El panel recomienda establecer criterios explícitos de asignación de recursos:

- entre regiones y entre provincias, vinculados con metas de cobertura y resultados esperados.
- entre componentes y entre subcomponentes, los que deben vincularse a su contribución al logro del propósito del programa.
- La selección de proyectos en los componentes que operen bajo esa modalidad, debe realizarse utilizando como criterio el nivel de participación que se espera lograr con las actividades propuestas.

7. Difusión directa

Mejorar la difusión del Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público con acciones dirigidas directamente a las organizaciones de interés público, con el objeto de incrementar el número de ellas inscritas en el Registro del Portal Ciudadano de la DOS.

8. Mejorar los sistemas de información y control de gestión

- (a) Debe existir un equipo central de seguimiento y monitoreo encargado de sistematizar la información de los subcomponentes, cuantificar los indicadores de la Matriz de Marco Lógico del programa, estandarizar los mecanismos de registro y proveer informes periódicos.
- (b) Identificar y a partir de ello calcular en forma más precisa los gastos administrativos del programa, evaluando su comportamiento en relación al total de gastos del programa.
- (c) Crear un programa presupuestario para el Programa con el objeto de realizar un mejor control financiero de sus objetivos en relación a sus gastos.

9. Énfasis en la participación de los usuarios

El programa debe incorporar la opinión de sus usuarios en la definición de sus productos y las modalidades de entrega.

- La información y la consulta constituyen la base de la participación ciudadana y el programa debiera poner su esfuerzo en alcanzar excelencia en su implementación, bajo diversas modalidades, por cuanto la participación ciudadana no puede progresar sin haber establecido estos cimientos.
- Debe establecerse un mecanismo de consulta en cada componente, utilizando instrumentos de medición comparables entre componentes.
- En el caso del FDSC es necesario, además, que las organizaciones inscritas y ganadoras en los concursos posean mecanismos de control sobre la acción del Consejo Administrativo, los cuales, en último término, deben traducirse en una generación de electiva de sus miembros.
- www.portalciudadano.cl debe establecer un canal de contacto con los ejecutores de proyectos que opere activamente desde y hacia el programa.

**PROGRAMA DE PARTICIPACION CIUDADANA
MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO**

**PERÍODO DE EVALUACIÓN: 2003-2006
PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2007: 2.008 millones**

I.- ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

1.1. Descripción General del Programa

La División de Organizaciones Sociales (DOS), entidad dependiente del Ministerio Secretaría General de Gobierno, es la institución del Poder Ejecutivo que tiene a su cargo la implementación y coordinación de la Agenda Pro Participación Ciudadana (APPC) política pública de participación ciudadana. Para dar cumplimiento a dicho mandato la DOS ejecuta el Programa de Participación Ciudadana.

El Programa de Participación Ciudadana tiene sus principales antecedentes en el “Instructivo presidencial sobre participación ciudadana” (2001) y el “Plan para el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil¹⁶” (2001). En ellos se planteaba la necesidad de que el sector público generara espacios, entregara información y estableciera mecanismos para acoger las “preocupaciones, necesidades y propuestas provenientes de la ciudadanía¹⁷”

En lo más inmediato, la Presidenta Bachelet presentó públicamente¹⁸ la Agenda Pro Participación Ciudadana de su gobierno, que contiene un conjunto de iniciativas orientadas a promover la participación, el ejercicio de los derechos ciudadanos, el asociacionismo y el respeto a la diversidad. Sus ejes principales están referidos a la gestión pública participativa, el acceso de la ciudadanía a información pública oportuna, el fortalecimiento de la asociatividad y el respeto a la diversidad y la interculturalidad. Dichos ejes se encuentran comprendidos en los componentes del Programa de Participación Ciudadana de la DOS.

El Programa de Participación Ciudadana de la DOS comprende cuatro componentes¹⁹:

- **COMPONENTE 1:** Ciudadanos y ciudadanas tienen acceso a información, hacen consultas y formulan observaciones respecto de las políticas públicas y de los mecanismos de acceso a los beneficios y oportunidades de participación, obteniendo respuestas en forma expedita, oportuna y pertinente, a través de instrumentos comunicacionales de calidad.

- **COMPONENTE 2:** Instituciones de la administración pública son acompañadas técnicamente para la generación de condiciones institucionales, implementación de procedimientos y aplicación de instrumentos programáticos orientados a incorporar la participación de la ciudadanía en la generación, implementación y evaluación de sus políticas públicas.

¹⁶ SEGEOB. DOS “Plan para el Fortalecimiento de las Organizaciones de la Sociedad Civil”.

<http://www.portalcidudano.cl/archivos/>. Fecha acceso: febrero, 2007

¹⁷ Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana, 2004. En: <http://www.bcn.cl> Fecha acceso: febrero, 2007

¹⁸ Presentación de la Agenda Pro Participación Ciudadana, el 29 de septiembre de 2006 www.participemos.cl. Fecha acceso: febrero, 2007

¹⁹ Cada uno de los cuatro componentes se divide en subcomponentes cuyos procesos de producción son autónomos pero que contribuyen al logro del objetivo del componente.

- COMPONENTE 3: Organizaciones, asociaciones y agrupaciones ciudadanas de interés público, reciben apoyo técnico y financiero para el desarrollo de iniciativas que promuevan objetivos de carácter cívico, solidario y los derechos ciudadanos, de forma autónoma o en alianza con instituciones públicas y privadas.
- COMPONENTE 4: Instituciones de la administración pública cuentan con un modelo de trabajo intersectorial que incorpora organizaciones de la sociedad civil para promover el respeto de la diversidad y eliminar toda forma de discriminación arbitraria ejercida desde el aparato estatal contra personas o grupos vulnerables, así como con procedimientos conocidos y regulados para sancionar y exigir el respeto del principio de igualdad y no discriminación.

Los **bienes** y **servicios** identificados en cada componente son los siguientes²⁰:

Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana

SUBCOMPONENTE 1. “Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual”

Ciudadanos(as) y organizaciones de la sociedad civil tienen acceso virtual, a través del Portal Ciudadano DOS, a información sobre la oferta pública, fuentes públicas de financiamiento de proyectos, oportunidades de asociación y de participación en las políticas públicas y en iniciativas ciudadanas, generando un espacio de comunicación virtual.

SUBCOMPONENTE 2 “Portal presencial de información ciudadana “

Ciudadanos y ciudadanas tienen acceso a espacios presenciales de atención personalizada donde obtienen información, presentan reclamos y hacen sugerencias sobre la oferta pública y oportunidades de participación, recibiendo respuestas oportunas y pertinentes

SUBCOMPONENTE 3 “Portal móvil de información ciudadana INFOBUS “

Ciudadanos y ciudadanas habitantes de localidades periféricas o alejadas de los centros urbanos, participan en actividades de información pública, encuentro con las autoridades y difusión de oportunidades de asociacionismo y de participación ciudadana por medio de un portal móvil de información.

Los bienes y servicios que entrega el primer Componente se refieren a espacios físicos y virtuales de información y comunicación entre el Poder Ejecutivo y la ciudadanía.

Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

SUBCOMPONENTE 1: “Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as”

Equipos técnicos y de atención de usuarios en instituciones públicas implementan Sistemas Integrales de Atención de Usuarios con mayores niveles de homogeneidad y calidad

²⁰ En el apartado 1.5.- “Descripción de bienes y/o servicios (componentes) que entrega el Programa”, se detallan los bienes y servicios que se producen en cada Subcomponente

SUBCOMPONENTE 2 “Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública “

Ministerios y servicios desconcentrados de nivel central y regional, que integran la Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana, validan y aplican criterios comunes para la incorporación de participación ciudadana en su gestión sectorial.

SUBCOMPONENTE 3 “Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana “

Instituciones públicas de nivel central son acompañadas en la implementación de metodologías que favorecen la participación en la gestión pública, durante las distintas etapas de las políticas públicas.

SUBCOMPONENTE 4 “Consejos de la Sociedad Civil“

Instituciones públicas del nivel central reciben transferencia metodológica y formalizan protocolos de acuerdo con la SEGEOB para constituir participativamente, Consejos Consultivos integrados por organizaciones de la sociedad civil vinculadas a las temáticas de cada institución.

Los bienes y servicios que entrega el segundo Componente se refieren a la transferencia de metodologías que favorecen la participación, así como a servicios de acompañamiento técnico para avanzar en el proceso de certificación de las instituciones que implementan un Sistema Integral de Atención a Clientes/Usuarios/Beneficiarios (SIAC)²¹; e instalación de los CIPAC (Coordinación Interministerial para la Participación Ciudadana) y los Consejos Consultivos²² integrados por las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC).

Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo

SUBCOMPONENTE 1 “Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público “

Proyectos de capacitación a organizaciones, formación de redes sociales y promoción del voluntariado e infraestructura asociativa, reciben financiamiento para su ejecución a nivel nacional, inter-regional, inter-comunal y comunal, en cada región del país

SUBCOMPONENTE 2 “Programa Nacional de Voluntariado “

Las organizaciones de voluntariado son acompañadas técnicamente para la discusión, generación y validación de un Programa Nacional de Voluntariado, orientado a fortalecer a las organizaciones de voluntariado, promover el respeto de los derechos de los voluntarios al interior de éstas e incentivar la práctica responsable de la acción voluntaria.

- Los bienes y servicios que entrega el tercer Componente se refieren al financiamiento de las iniciativas de las organizaciones de interés público.

²¹ Según Norma ISO 9001: 2000 Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007

²² Los Consejos Consultivos integrados por la Sociedad Civil son espacios de carácter institucional en los servicios e instituciones públicas, que permitirán recoger visiones de la sociedad civil sobre las políticas públicas sectoriales. Los Consejos de la Sociedad Civil son autónomos y de carácter consultivo; su constitución debe garantizar la representatividad de la sociedad civil sectorial, y el proceso estará regulado por una Resolución del respectivo Ministerio o Servicio. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007

Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública

SUBCOMPONENTE 1 “Plan contra el racismo y la discriminación”
Ministerios y servicios desconcentrados de nivel central y regional, que integran grupos de trabajo, formulan y operacionalizan el Plan contra el Racismo y la Discriminación, orientado a promover la integración de los grupos vulnerados por la discriminación en la esfera pública.

SUBCOMPONENTE 2 “Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias “
La DOS detecta, sistematiza y difunde a la ciudadanía en general, experiencias exitosas de organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil para promover la instalación de Buenas Prácticas en materia de diversidad y no discriminación.

- Los bienes y servicios que entrega el cuarto Componente se refieren a la asesoría a servicios públicos para elaborar un Plan de Acción contra el Racismo y la Discriminación y a la identificación y difusión de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias.

Las **instituciones** que están involucradas en la ejecución del Programa de Participación Ciudadana varían según los subcomponentes siendo las siguientes:

Cuadro N° 1
Instituciones Involucradas, según Componentes y Subcomponentes

COMPONENTE / SUBCOMPONENTE	INSTITUCIONES INVOLUCRADAS
• Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana	
SUBCOMPONENTE 1. Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual	Consejo Nacional del Fondo para el desarrollo de la sociedad civil.
SUBCOMPONENTE 2: Portal presencial de información ciudadana	Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno
SUBCOMPONENTE 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS	Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno DICOEX del Ministerio de Relaciones Exteriores Gobiernos Regionales Servicios Públicos Regionales

COMPONENTE / SUBCOMPONENTE	INSTITUCIONES INVOLUCRADAS
<ul style="list-style-type: none"> Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública 	
SUBCOMPONENTE 1: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as.	DIPRES Coordinación de Ministros
SUBCOMPONENTE 2: Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública	Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno Unidad de Acción Estratégica de la SUBDERE Agencia de Cooperación Técnica Alemana GTZ. Programa de Modernización del Estado, PRYME.
SUBCOMPONENTE 3: Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana	Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno. Intendencia Región de Valparaíso, Intendencia Región Metropolitana, Intendencia Región del Maule, Intendencia Región de Antofagasta, SERNAC, SERNAM, MINVU, SERPLAC Región de Valparaíso, JUNJI e INJUV y SUBDERE.
<ul style="list-style-type: none"> Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo 	
SUBCOMPONENTE 1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público	Consejo de Defensa del Estado.
SUBCOMPONENTE 2: Programa Nacional de Voluntariado.	Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno. Universidades
<ul style="list-style-type: none"> Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública. 	
SUBCOMPONENTE 1: Plan contra el racismo y la discriminación	Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno.
SUBCOMPONENTE 2: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias	Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno. Municipios Establecimientos Educativos

Fuente: Elaboración del Panel, con base a información DOS

El **ámbito** de acción **territorial** del programa es nacional, no obstante algunos subcomponentes tal como el Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual se ejecuta de manera centralizada en la región metropolitana, sin embargo sus beneficios se extienden a todas las regiones de similar modo.

El Programa Participación Ciudadana, como se presenta en esta evaluación, se configura a partir del Proceso de Evaluación 2007 de Programas Gubernamentales (EPG) de la DIPRES.

Este programa fue asociado a la ejecución presupuestaria de M\$2.007.888, a partir de lo cual se construye la Matriz de Marco Lógico, que incorpora líneas de trabajo programático que la DOS ha ejecutado antes y durante el período que abarca la evaluación (2003-2006). Por esta razón, las líneas programáticas incorporadas en los componentes del MML presentan distintos años de ejecución. A continuación se señalan los períodos de ejecución de los componentes y subcomponentes, que en la actualidad están en operación²³.

SUBCOMPONENTE 1: Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual

- Período de Ejecución: Portal web. www.portalciudadano.cl se encuentra activo desde septiembre 2004.

SUBCOMPONENTE 2: Portal presencial de información ciudadana

- Período de Ejecución: el Portal Presencial integra un conjunto de espacios de atención de usuarios que poseen diferentes año de inicio: Centro de Documentación: 1994; Teléfono de información Ciudadana: 1999 Buzón virtual: 2000; Oficina de Información, Sugerencias y Reclamos (OIRS): 2002; e Infocentro: Junio 2003.

SUBCOMPONENTE 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS

- Período de Ejecución: El Móvil InfoBus bajo este nombre, comienza a desarrollarse a partir del año 2001. Anteriormente desde el año 1997 se llamaba Expo Bus y luego Moneda-Mático. A contar de ese año cuenta con asignación presupuestaria.

Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

SUBCOMPONENTE 1: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios y Beneficiarios /as

- Período de Ejecución: Desde el año 2003, la DOS, actúa como entidad validadora (red de expertos) del sistema OIRS, que actualmente se denomina SIAC ²⁴perteneciente al Área de Calidad de Atención Usuarios del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo
--

SUBCOMPONENTE 1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público

- Período de Ejecución: Año 2003 se inicia el primer concurso del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público.

SUBCOMPONENTE 2: Programa Nacional de Voluntariado

- Período de Ejecución Este subcomponente se ejecutó durante el año 2003 y 2004, descontinuándose entre 2005 y 2006, para iniciar una fase de rediseño en el 2007.

²³ En el apartado 1.11- Reformulaciones del Programa se presentan los subcomponentes en fase de diseño: Componente 2-SC2: Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública; C2-SC3: Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana ; C2-SC4: Consejos de la Sociedad Civil; Componente 4 SC1: Plan contra el racismo y la discriminación; o rediseño Componente 3-SC2: Programa Nacional de Voluntariado

²⁴ La actual denominación SIAC junto con el cambio de nombre establece un sistema, de atención de los clientes, usuarios, beneficiarios, integrando en un modelo de atención la OIRS y todos los dispositivos con los que cuente cada institución. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007

SUBCOMPONENTE 2: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias

- Período de Ejecución: Su puesta en marcha es desde 1998 y a la fecha ha desarrollado acciones bajo distintas modalidades, a saber en 1998 como línea incipiente mediante la instalación como proyecto al interior del Departamento de Estudios; entre el 2000- 2005 se configura en una unidad funcional de Departamento; 2006: se establece como eje de la Agenda Pro Participación Ciudadana

1.2. Objetivos del Programa a nivel de fin y propósito

De acuerdo a la matriz de marco lógico el programa presenta los siguientes objetivos:

Objetivo a nivel de Fin

Contribuir a que las políticas públicas promuevan la inclusión y participación²⁵ de personas y colectivos en igualdad de condiciones, desde un enfoque de derechos ciudadanos²⁶, que fortalezca la sociedad civil y favorezca el respeto a la diversidad como un elemento de la cultura democrática

Objetivo a nivel de Propósito

Personas organizadas y no organizadas ejercen sus derechos de información, participación, asociacionismo y no discriminación, utilizando los instrumentos establecidos en la Agenda Pro Participación Ciudadana del Gobierno de Chile incluidos en el Programa de Participación Ciudadana de la División de Organizaciones Sociales.

1.3. Justificación del Programa

El origen del Programa se justifica por la necesidad de consolidar el sistema democrático incorporando la participación ciudadana, ya que la ausencia de la misma genera desvinculación entre el Estado y la Sociedad Civil; falta de representación y finalmente puede desembocar en el rechazo o cuestionamiento a la acción gubernamental.

El Programa se origina en la propuesta de los gobiernos de la Concertación sobre la necesidad de incorporar la participación ciudadana como uno de los ejes en la modernización del Estado²⁷. En éste marco, la participación ciudadana se concibe como una estrategia para activar o reactivar las

²⁵ Participación: En términos generales la participación ciudadana se refiere a la relación activa entre los ciudadanos y el estado, encaminada al ejercicio o ampliación de sus derechos, cuyo componente básico está constituido por la comunicación entre ambos, a través de la circulación de información, y el establecimiento de mecanismos de escucha o consulta. La comunicación entre los ciudadanos y el estado posee diversos grados de compromiso que comprenden desde la difusión, a la escucha, al establecimiento de consensos y los acuerdos vinculantes. En tal sentido, la participación ciudadana potencia sin reemplazar los mecanismos de representación política democrática.

²⁶ Los derechos de los ciudadanos se deben comprender en términos amplios, acogiendo las dimensiones sociales, culturales y económicas que los constituyen y no restringiéndolos sólo a las garantías que el orden institucional ofrece a cualquier persona u organización para seguir el curso de acción que estime conveniente, mientras éste no amenace los derechos de otras personas. En este sentido, la ciudadanía, vista como una condición multidimensional, alude a una pluralidad de identidades colectivas y discernibles en la sociedad. Por ello, la participación como inclusión no sólo se refiere a la generación de condiciones favorables para el ejercicio de derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente, sino también a la incorporación de prácticas o grupos sociales en condición de exclusión o discriminación, a saber, inmigrantes, minorías étnicas, infancia, mujeres, minorías sexuales y religiosas, entre otras.

²⁷ Proyecto de Ley de Bases sobre Participación Ciudadana, 2001, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

relaciones entre el Poder Ejecutivo y la Sociedad Civil con el objetivo de profundizar la democracia, de modo que la participación se constituya en una condición para aumentar la gobernabilidad de la sociedad y un medio para reforzar la legitimidad del sistema político.

En el marco de la modernización de Estado²⁸, la participación se refiere a la incorporación de la ciudadanía en las diversas fases de implementación de las políticas públicas. Por una parte, los servicios públicos desarrollan instrumentos de gestión destinados a aumentar los niveles de transparencia, haciendo más eficiente y eficaces los canales de información a la ciudadanía e incorporando necesidades e intereses de los grupos sociales en la definición de los programas y políticas que el Poder Ejecutivo gerencia. Por otra parte, la participación ciudadana busca una amplia intervención de los individuos en las actividades públicas con el fin de hacer valer sus intereses sociales; de allí que, para que dicha participación adquiera la relevancia que se le adjudica, deba asociarse con las estructuras y procesos de decisión de la administración pública y con los procesos decisorios donde la opinión de las personas y grupos sociales debe ser considerada. Entonces los espacios de participación en la política pública comprenden los procesos de diseño, ejecución y control de la gestión.

En la actualidad el programa se inserta en el marco de gestión establecido por las prioridades del Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet. Las nuevas orientaciones remiten directamente a su programa de gobierno y al conjunto de iniciativas de alto contenido ciudadano que están contenidas en los cinco apartados que lo constituyen, bajo la premisa de corresponsabilidad social. Se afirma allí textualmente:

“Resulta indispensable, por lo tanto, renovar el compromiso por un diálogo franco y abierto entre los ciudadanos y sus autoridades, en la que las múltiples organizaciones de la sociedad civil se constituyan en la base del poder social, contribuyan a la defensa de los intereses de la mayoría, estimulen las formas de participación ciudadana y aporten propuestas en la formulación de políticas públicas” (Programa de Gobierno: Michelle Bachelet).

El programa busca elevar los niveles de participación ciudadana atacando causas que se ubican en diversos ámbitos²⁹:

1. Debilidad en la información y comunicación entre ciudadanos y Poder Ejecutivo

- Insuficiencia en la entrega de información, que pese al incremento del número de espacios de información (oficinas de información, sugerencias y reclamos, OIRS, InfoBus, páginas web, etc.), dejan ver que las personas no cuentan con la información pública oportuna y pertinente que constituye la base para que puedan ejercer los derechos que les garantiza su condición de ciudadanos, en los diversos ámbitos de la vida política, económica, cultural, ambiental y social³⁰
- Distribución inequitativa de la información sobre programas públicos, entre regiones y al interior de estas³¹.

²⁸ Gobierno de Chile. Reforma del Estado en Chile, 1990-2006. MSGP. Santiago. 2007.

²⁹ Fuente: DOS. Entrevistas y Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007. Ver Anexo Metodológico.

³⁰ De acuerdo con DOS Si bien se ha avanzado en la instalación de espacios de Información, Reclamos y Sugerencias, aun no es suficiente su desarrollo y cobertura (Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007). Respecto de los sitios web de instituciones públicas, en la actualidad existen 340 sitios gubernamentales. De éstos, en más del 50% no se ofrece interacción con los usuarios; el 40% no publica información relevante para el ciudadano; el 40% de los sitios no ofrece trámites en línea o formularios para descarga; el 20% de los sitios no se vincula con instituciones similares o relacionadas; el 14% de los sitios no ofrecen opción para realizar consultas, sugerencias y/o reclamos. (Estudio de usabilidad de sitios web de Gobierno, SEGEOB.)

³¹ La difusión de información a través de medios de comunicación masivos encuentra en las regiones una dificultad relacionada con el alcance y masividad de la información; especialmente las limitaciones de prensa y radio en cuanto difusores de información pública. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

- Falta de desarrollo de los niveles de influencia y retroalimentación de los ciudadanos en el diseño, ejecución y/o evaluación de las políticas públicas ³²
- Espacios rurales sometidos a una creciente pérdida de dinamismo demográfico y a un desequilibrio territorial que exige nuevas modalidades en la entrega de información sobre programas y políticas públicas gubernamentales. ³³

2. Funcionarios públicos que carecen de una formación adecuada en el campo de la participación

- Deficiencia en la capacidad de los agentes de la administración pública para gestionar y proveer instrumentos y mecanismos que permitan a los usuarios incrementar tanto el acceso y participación en las políticas estatales, así como ejercer sus derechos ciudadanos, ya sea individual o a través de las organizaciones de la sociedad civil.³⁴
- Dificultades metodológicas, presentes en los funcionarios públicos, al enfrentar obstáculos institucionales para gestionar y promover procesos participativos que profundicen los niveles de involucramiento ciudadano³⁵
- Dificultad para articular una oferta de participación pertinente a los énfasis regionales desde las instancias interministeriales de participación³⁶.
- La capacidad de gestión de procesos participativos en la administración pública es insuficiente³⁷
- Falta de sensibilización de los jefes de servicio y falta de conocimiento de los temas de participación³⁸

³² En la actualidad existen 12 consejos ciudadanos de diverso carácter, vinculados con instituciones públicas, de los cuales cuatro corresponden al nivel regional. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

³³ En Chile 1.693.066 personas residen en zonas aisladas, rurales de las distintas regiones del país. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

³⁴ En la actualidad sólo 78 instituciones cuentan con metodologías reconocidas para generar espacios de consulta y participación directa de ciudadanos/as. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007

³⁵ Dentro de las normas que rigen la función pública, la participación ciudadana no constituye, salvo excepciones, un mandato explícito para el desarrollo de las funciones propias de ministerios y servicios públicos. Dado que la institucionalidad pública opera con arreglo a procedimientos, más que a objetivos, la participación ciudadana al no formar parte de los fines institucionales no se integra a los programas de capacitación existentes. Ver: Coalición Más Voces. Más Democracia: Propuestas de Participación Ciudadana. Ed. Participa et al. Santiago, 2005

³⁶ Según estudio realizado por SUBDERE en el año 2006, en 8 Regiones se contempló algún mecanismo de inclusión ciudadana en la planificación de la Estrategia Regional de Desarrollo (ERD): Antofagasta (período 2000-2006); Coquimbo (período 2000-2006); Valparaíso (no especifica período); O'Higgins (período 2000-2010); Maule (período 2000-2006); Biobío (período 2000-2006); Aysén (período 2000-2006); Magallanes (período 2000-2010) y Metropolitana (período 2000-2006). Según dicho estudio, si bien virtualmente todas las ERD declaran intenciones en materia de Participación Ciudadana, ésta se traduce en declaraciones sin acciones precisas asociadas. En cuanto a la participación en la formulación de proyectos, programas y planes (a excepción de la Estrategia misma), así como en instancias de evaluación de las autoridades y su gestión, no existen herramientas concretas.

³⁷ Según estudios realizados por la SUBDERE del 2004, los niveles de implementación municipal de los mecanismos legales de participación ciudadana son deficitarios. Sólo un 75% de los municipios cuenta con Ordenanzas de Participación Ciudadana; 54% realizó audiencias públicas, 40% cuenta con Consejo Económico Social Comunal (CESCO) habilitado y sólo un 2% realiza plebiscitos comunales. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

³⁸ Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

3. Ausencia de iniciativas de apoyo al asociacionismo de la sociedad civil

- Ausencia de procesos organizacionales que den soporte y sustentabilidad a iniciativas asociativas de la base social y el voluntariado.³⁹
- Carencia de procesos organizacionales desde la institucionalidad pública que den soporte y sustentabilidad a las iniciativas de participación ciudadana.
- La oferta pública en materia de participación ciudadana se orienta principalmente a mejorar los niveles de información, mas no a incrementar los niveles decisionales de las personas en el diseño, ejecución y/o evaluación de las políticas públicas.
- Existe un déficit en los procesos de vinculación y fortalecimiento a las organizaciones de la sociedad civil (OSC) quienes constituyen interlocutores fundamentales de todo sistema democrático.⁴⁰

4. Prácticas discriminatorias respecto a ciertos grupos sociales

- Acceso y uso desigual por parte de las mujeres respecto de los hombres de la oferta de servicios provistos por instituciones públicas vinculados a la participación ciudadana.
- Dificultades presentes en los funcionarios públicos para cualificar la oferta de participación con la perspectiva de equidad de género y de igualdad y no discriminación, como criterios transversales en el quehacer público, que requieren habilitación especial en estas áreas.
- Sectorialismo en la aplicación de políticas que garanticen la no discriminación de los grupos vulnerados socialmente, por la discriminación.

Los efectos del problema detectado se observan en procesos de deslegitimación y descrédito que la población atribuye a la acción pública, en especial a las políticas gubernamentales, cuando no es participe, bajo ninguna modalidad, en sus definiciones, implementaciones o evaluaciones. Asimismo tal distanciamiento entre los agentes públicos decisorios y la ciudadanía puede provocar un aumento de la ineficiencia y la ineficacia en el accionar estatal⁴¹.

En resumen, el Programa de Participación Ciudadana asume las orientaciones democráticas del proceso de modernización del Estado chileno, que suponen la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública⁴². En este marco. Mejorar la calidad en la entrega de los servicios requiere tomar en cuenta los derechos que los ciudadanos poseen sobre las instituciones públicas, lo cual se expresa en diversos mecanismos de vinculación y control. Las máximas autoridades han especificado las características que asume esta participación, especialmente en el mensaje que acompaña el proyecto de ley sobre participación pública de 2004 y la presentación de la agenda de participación ciudadana por la Presidenta Bachelet en 2006. El programa recoge las orientaciones participativas que forman parte del proceso de modernización de la gestión pública, en particular la Agenda Pro Participación Ciudadana presentada por la Presidenta Michelle Bachelet el de 29 de septiembre de 2006⁴³. Si el gobierno no contase con este programa los criterios relativos a la

39 En Chile sólo 15 instituciones públicas, cuentan con recursos para favorecer el desarrollo de las organizaciones de voluntariado. Asimismo, sólo 8 organismos gubernamentales trabajan con personas voluntarias u organizaciones vinculadas al voluntariado en la modalidad de co-gestión o colaboración. En un orden similar, mientras tres instituciones gubernamentales tienen líneas de fortalecimiento del trabajo voluntario, en la sociedad civil, existen siete instituciones que realizan esta tarea de fortalecimiento. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

40 Ver: Coalición Más Voces. Mas Democracia: Propuestas de Participación Ciudadana. Ed. Participa et al. Santiago, 2005.

41 Fuente: DOS Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

42 Reforma del Estado en Chile. 1990-2006 Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 2006. pág. 21

43 Intervención de S.E. la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, en el lanzamiento de la Agenda Pro Participación Ciudadana Santiago, 29 de septiembre de 2006.

necesidad de participación ciudadana no podrían implementarse porque no existe dentro del aparato estatal ningún otro organismo con tal responsabilidad.

1.4. Política global y/o sectorial a que pertenece el Programa

El Programa se vincula con la política de participación ciudadana del actual gobierno, expresada en la Agenda Pro Participación Ciudadana (APPC), presentada por la presidenta Michelle Bachelet, el día 29 de septiembre de 2006. Cuatro de las iniciativas de la APPC quedan bajo la responsabilidad del Programa de Participación Ciudadana de la DOS, y se vincula a los siguientes objetivos estratégicos del Ministerio Secretaría General de Gobierno, a saber:

1. Desarrollar espacios de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía de modo que se difunda y retroalimente la acción gubernamental con las demandas, opiniones y el pleno ejercicio de los derechos y obligaciones de las personas. Estos espacios se materializan mediante la coordinación gubernamental en el ámbito de las comunicaciones públicas y/o la autoejecución de eventos participativos, dispositivos mediáticos, atenciones directas y material informativo de difusión institucional
2. Promover una mayor apertura de canales de participación en la generación e implementación de políticas públicas en los ministerios y servicios, mediante la definición de compromisos institucionales de los diferentes servicios públicos y su correspondiente seguimiento, con el fin que la ciudadanía incremente sus niveles de participación en las diferentes etapas de programas y políticas, a través de diversas modalidades de intercambio de información, opiniones y debates con la ciudadanía, sin exclusiones
3. Contribuir al fortalecimiento de la sociedad civil y sus distintas formas de organización a través de la generación de condiciones legales, institucionales, financieras y educativas que faciliten su desarrollo, autonomía y sustentabilidad
4. Promover entre las instituciones públicas y los actores de la sociedad civil, el respeto de la diversidad social, la interculturalidad y la no discriminación arbitraria, incentivando el desarrollo de iniciativas que favorezcan el ejercicio de estos derechos y comprometan el accionar público en este propósito.

Asimismo, el programa se vincula a los siguientes productos estratégicos del Ministerio Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB):

1. Información a la ciudadanía sobre la oferta gubernamental, logros y prioridades
2. Seguimiento y coordinación gubernamental de la participación ciudadana en la gestión pública.
3. Apoyo técnico y económico al desarrollo de iniciativas asociativas de interés público
4. Habilitación de funcionarios públicos y actores sociales para superar la discriminación arbitraria

Los instrumentos y antecedentes legales son los siguientes:

Los instrumentos legales que regulan la administración del Programa Participación Ciudadana, de la DOS, se insertan en el marco legal del Ministerio Secretaría General de Gobierno y son los que a continuación se detallan:

La Ley N° 19.032 del 4 de Febrero 1991, publicada en Diario Oficial el 4 de febrero de 1991, reorganiza el Ministerio Secretaría General de Gobierno y el DFL N° 1 publicado el Diario Oficial el 12 de Febrero de 1992., que modifica la organización del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

El Artículo 3° de la Ley N° 19.032 establece: “Corresponderá especialmente a la División de Organizaciones Sociales:

- a) Contribuir a hacer más eficientes los mecanismos de vinculación, interlocución y comunicación entre el gobierno y las organizaciones sociales:
- b) Facilitar la expresión de las necesidades de la ciudadanía; y
- c) Mejorar el conocimiento y la comprensión de los planes y programas derivados de las políticas de gobierno, de modo de estimular la integración social.”

Los Decretos vinculados a la DOS son:

- D.F.L. N° 17 del 16 de marzo de 1990 que establece la Ley de Plantas y escalafones del personal del Ministerio
- D.F.L. N° 1, publicado en el Diario Oficial el 12 de febrero de 1992, que organiza y determina las funciones del Ministerio.

La normativa legal que se vincula con la acción del Programa y que corresponde al desarrollo de cada componente y subcomponente se encuentra detallada en el anexo: “Política global y/o sectorial a que pertenece el Programa”

1.5. Descripción de bienes y/o servicios (componentes) que entrega el Programa

El cumplimiento del Propósito del Programa se logra a través del desarrollo y ejecución de cuatro componentes y once subcomponentes

Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana
--

Este componente pretende generar espacios de información y comunicación entre el Poder Ejecutivo y la ciudadanía. Para ello implementa tres modalidades de interrelación: presencial –a través de oficinas públicas-; virtuales –a través de portales web- y móvil a través de un bus, denominado InfoBus que recorre el país, y localidades de países limítrofes.

SUBCOMPONENTE 1: Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual

Este subcomponente se basa en tecnología Internet y en la Web y se concibe como herramienta al servicio de las personas y organizaciones sociales potenciales de ser catalogadas de interés público⁴⁴ que promueve el derecho a la información y la asociatividad. Este sitio ofrece información sobre la oferta institucional del Poder Ejecutivo como de las propias organizaciones, la que es actualizada periódicamente. Además, ofrece servicios informáticos a las organizaciones como postulación en línea al Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, creación de páginas Web, generar noticias, conocer experiencias, establecer redes con organizaciones de otros territorios e inscripción en el Registro Único de Colaboradores del Estado

⁴⁴ El Proyecto de Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, actualmente en el Congreso Nacional, define a las asociaciones y organizaciones de interés público, como aquellas personas jurídicas sin fines de lucro que tienen como fin la promoción de interés general, mediante la prosecución de objetivos específicos de carácter cívico, de asistencia social o promoción de los derechos o principios constitucionales, y que cumpliendo con los requisitos que establece la ley, se incorporen al Registro de Organizaciones de Interés Público. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

que permite sistematizar información cuantitativa general y de localización de las OSC de todo el país⁴⁵

SUBCOMPONENTE 2: Portal presencial de información ciudadana

Este subcomponente opera en cinco espacios comunicacionales: Oficina de Información Reclamos y Sugerencias, ubicadas en todas las Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno (SEREMIA), Teléfono de Información Ciudadana (6003017000)⁴⁶, Centro de Documentación⁴⁷, Infocentro⁴⁸ y Buzón Virtual⁴⁹. Los cinco espacios pertenecen a un Modelo Integral de Atención de Usuarios, según el cual, independientemente de su rol específico, tienen la tarea de informar, atender, recibir y estudiar sugerencias, responder y/o derivar solicitudes ciudadanas, estableciendo las coordinaciones con otros espacios de atención de usuarios ya sea internos y/o externos.

Mientras el centro de documentación funciona desde 1994, el teléfono ciudadano existe desde 1999, buzón virtual desde 2000 e Infocentro desde 2003 y las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, desde el 2002

SUBCOMPONENTE 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS

Consiste en una oficina móvil (InfoBus), que se desplaza a través del país, y localidades de países limítrofes, realizando actividades de información sobre oferta gubernamental, promoción de derechos ciudadanos, abre oportunidades de participación respaldando y motivando la participación de las organizaciones sociales. Estas actividades se coordinan con las Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno, y éstas a su vez con instituciones gubernamentales regionales y autoridades locales y/o municipales y organizaciones sociales. El subcomponente partió ejecutándose en el año 1997 con otra metodología, pasando a llevar el nombre actual en 2001.

⁴⁵ Las OIRS operan desde el año 2006, se encuentran en todas las SEREMI de Gobierno, que opera a través de un encargado regional. Durante el mes de octubre del año 2005 se procedió a elaborar un diagnóstico organizacional de las SEREMI de Gobierno para la instalación de las OIRS en sus respectivas dependencias administrativas durante el año 2006. En el marco de esta actividad, se aplicó una encuesta a cada uno de los encargados de atención al público en las SEREMI de Gobierno. (Carpeta OIRS SEGEGOB). Durante el año 2005 se procedió a la elaboración de una señalética bilingüe que identificara el espacio donde se atiende público en las SEREMI de Gobierno, coincidiendo con la instalación de la futura Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias en las SEREMI de Gobierno durante el año 2006. Con carácter piloto, este compromiso sólo rige para seis Regiones del país (Región de Tarapacá, II Región de Antofagasta, III Región de Atacama, IX Región de la Araucanía, X Región de Los Lagos y Región Metropolitana). Ello en atención a la presencia significativa de pueblos originarios que residen en estas regiones en particular. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007

⁴⁶ El Teléfono de Información Ciudadana es un dispositivo que funciona a nivel nacional para el servicio de todos los ciudadanos. Se cuenta con una cobertura del 60% de llamados en la Región Metropolitana y un 40% a nivel regional Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007

⁴⁷ El Centro de Documentación (CEDOC) funciona en la Región Metropolitana, atendiendo a todos los ciudadanos que requieren de sus servicios Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

⁴⁸ El Infocentro es un dispositivo que funciona en la Región Metropolitana. Su función principal es entregar herramientas informáticas a dirigentes sociales a través de distintos acuerdos con otras instituciones como el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) -compromiso institucional en el Plan conjunto del Adulto Mayor, Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y organizaciones sociales que han pedido el servicio- Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

⁴⁹ Se cuenta con un Buzón Virtual que atiende consultas de todos los ciudadanos, además de consultas provenientes desde el extranjero este Buzón estuvo hasta el año 2006 alojado en la página chileparticipa.cl, posteriormente esta página fue intervenida y se habilitó en el portalciudadano.cl en un icono linkeado de contacto que lo deriva al correo de la OIRS Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007

Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

Este componente se refiere al proceso de transferencia de metodologías participativas que se realiza en y con las instituciones públicas, a fin de generar espacios de participación y desarrollar modalidades más democráticas de atención a la ciudadanía. Dicho proceso se implementa a través de: sistemas de atención de calidad; criterios homogéneos de incorporación ciudadana en la gestión pública; metodologías que favorecen la participación; constitución de Consejos de la Sociedad Civil Consultivos integrados por las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)⁵⁰. Los Consejos de Sociedad Civil son autónomos y de carácter consultivo; en su constitución se debe garantizar la representatividad de la sociedad civil sectorial, y el proceso estará regulado por una Resolución del respectivo Ministerio o Servicio.

SUBCOMPONENTE 1: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as

Consiste en la realización de asistencia técnica, seguimiento y capacitación a instituciones públicas para que apliquen metodologías de integración de espacios de atención de usuarios. Este objetivo se inserta en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los servicios públicos⁵¹, que establece áreas y sistemas de gestión que comprenden etapas de desarrollo que definen contenidos y exigencias para cada uno de ellos posibles de comprometer un programa anual. En este marco la DOS tiene la función de ser una entidad validadora del Sistema Integral de Atención a Clientes(as), Beneficiarios (as) y Usuarios(a) (SIAC – ex sistema OIRS) en el área Calidad de Atención al Usuarios realizando el monitoreo y seguimiento de 161 instituciones públicas que a la fecha comprometen este sistema. El subcomponente data de 2003.

SUBCOMPONENTE 2: Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública

El subcomponente considera la conformación de una Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana (CIPAC) a nivel central y en las 13 regiones, integrada por funcionarios/as designados como Encargados institucionales de participación ciudadana. Con este comité se trabajarán y aplicarán enfoques y criterios metodológicos comunes para la inclusión de la ciudadanía y sus organizaciones en las diferentes etapas del ciclo de las políticas públicas sectoriales e intersectoriales en el nivel nacional y regional. Esta instancia de coordinación Interministerial de Participación Ciudadana, es conformada por los encargados de participación de los Ministerios y Servicios Públicos del país, en el nivel central y regional. Esta instancia la coordinará un representante del Ministerio Secretaría General de Gobierno, a través de la División de Organizaciones Sociales, DOS, que actuará como su Secretario(a) Ejecutivo(a).

La CIPAC contará con el apoyo de una Unidad Técnica conformada por profesionales pertenecientes a la DOS de la SEGEOB y de la Unidad de Acción Estratégica de la SUBDERE. Esta instancia contará además, con el apoyo técnico y metodológico de la Agencia de Cooperación Técnica Alemana GTZ.

En el nivel regional, será el o la SEREMI de Gobierno respectivo el responsable de la Secretaría Ejecutiva de la CIPAC, encargándose de constituir y coordinar a los encargados de participación ciudadana de su Región (representantes de las SEREMI y Direcciones Regionales).

La CIPAC tiene como objetivo principal validar criterios comunes en materia de gestión participativa y la transferencia de metodologías para la implementación del componente, en la institucionalidad pública en el nivel central y regional.

⁵⁰ Los Consejos de la Sociedad Civil son espacios de carácter institucional y formal de consulta ciudadana dentro de servicios e instituciones públicas que busca recoger visiones de la sociedad civil sobre las políticas públicas sectoriales. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

⁵¹ República de Chile .Ley 19.553 de 1998. (Presentada por el Ministerio de Hacienda).

Las funciones de la CIPAC son: Validar criterios comunes para una gestión pública participativa en el marco de la aprobación de la Ley de Participación Ciudadana, respecto a la reforma de la Ley N° 18.575 de Bases de la Administración Pública, relativas a incorporar un Título IV que señale:

Que “El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones, en conformidad a la forma que prescriba la ley”.

Que “Cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer, en una norma general, las modalidades específicas de participación que tendrán las personas en el ámbito de su competencia”.

Realizar talleres de transferencia metodológica a los encargados de participación que componen la CIPAC en lo que se refiera a la oferta pública de instrumentos participativos, en su metodología y en la aplicación y socialización de experiencias exitosas.

Este subcomponente se encuentra en fase de diseño.

SUBCOMPONENTE 3: Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana

Considera el diseño y validación de tres instrumentos: diálogos participativos (mecanismos de deliberación ciudadana que permite cualificar las decisiones públicas, la adopción de acuerdos y el control social), cuentas públicas y minutas de posición (documentos de presentación de propuestas de política pública que se retroalimentan con propuestas ciudadanas).

Se encuentra en fase de diseño.

SUBCOMPONENTE 4: Consejos de la Sociedad Civil

El subcomponente considera el proceso de negociación y transferencia de metodología para la instalación de Consejos de la Sociedad Civil que operan como instancias consultivas sobre el funcionamiento de ministerios y servicios públicos y como instancias de participación de la sociedad civil en políticas públicas.

Los Consejos de Sociedad Civil son espacios de participación ciudadana organizada en el Estado, de carácter institucional y formal de consulta ciudadana que permitirá recoger visiones de la sociedad civil sobre las políticas públicas sectoriales.

Su funcionamiento permitirá validar las políticas públicas y sus funciones se establecen en el Proyecto de Ley Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que está en trámite en el Parlamento.

Se encuentra en fase de diseño.

Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo

El tercer componente pretende fortalecer la asociatividad tanto de las organizaciones de la sociedad civil como de las organizaciones específicas de voluntariado⁵², abriendo espacios propios de participación, impulsados desde el Estado.

⁵² Siendo las organizaciones del voluntariado un subconjunto de las OIP

SUBCOMPONENTE 1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público

Considera la realización de un Concurso Público anual, a nivel nacional, convocado por el Ministerio Secretaría General de Gobierno, a través de la División de Organizaciones Sociales, en conjunto con el Consejo Provisorio del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público ; comprometiendo recursos destinados al financiamiento de iniciativas de diversos tipos de organizaciones - tanto de carácter comunitarias como fundaciones, corporaciones u organizaciones no gubernamentales- en diversos ámbitos relativos al fortalecimiento organizacional, abordando áreas que van desde la capacitación y asistencia técnica hasta la construcción de redes.

El Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, es administrado por un Consejo Provisorio conformado por ocho representantes del mundo de la sociedad civil y dos representantes de gobierno con facultad para proponer el diseño general del funcionamiento del Fondo, definir criterios para la asignación de recursos destinados a la implementación de los concursos anuales y asesorar al Ministerio Secretaría General de Gobierno⁵³ durante el desarrollo de las actividades relativas al programa Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público.

El subcomponente se desarrolla desde el año 2003, inicialmente financió a organizaciones que prestaban capacitación a líderes y socios de organizaciones (tales como ONG, Universidades, entre otras), pasando desde 2004 a financiar directamente proyectos de organizaciones de interés público.

SUBCOMPONENTE 2: Programa Nacional de Voluntariado

Este subcomponente se ejecutó durante el año 2003 y 2004, descontinuándose entre 2005 y 2006, para iniciar una fase de rediseño en el 2007. A continuación se presentan los principales resultados del mismo:

⁵³ Con fecha 6 de septiembre de 2002, los miembros que integraron el primer Consejo Provisorio del Fondo, fueron nombrados a través de un Mandato Presidencial que establecía una periodicidad anual, siendo renovado y ratificado vía Resolución Afecta N° 29 del Ministro Secretario General de Gobierno con fecha 1 de enero de 2004. En el caso de producirse vacantes, la incorporación de un nuevo o nuevos integrantes al Consejo, responde a una propuesta emanada de la Subsecretaría de Gobierno (fundada en el reconocimiento a una trayectoria dirigencial, profesional o académica vinculada al Sector Sin Fines de Lucro en Chile) y que es consultada previamente con el/la Consejero/a que ejerce la presidencia y que permite, en consideración a los antecedentes señalados previamente, proceder a su incorporación. En reunión sostenida entre los miembros del Consejo y las autoridades del Ministerio Secretaria General de Gobierno, durante los días 19 y 26 de Abril del 2006, las nuevas autoridades procedieron a ratificar la continuidad de los consejeros. En abril de 2007 el Consejo se renovó completamente. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

Cuadro N° 2
Trayectoria de Resultados, Programa Nacional de Voluntariado

NIVEL DE RESULTADOS			
2003	2004	2005	2006
<ul style="list-style-type: none"> • 5 Centros regionales de voluntariado operando • 6.778 voluntarios participantes, de los cuales el 65% se incorporó efectivamente a alguna institución que requiriera sus servicios (4.414 voluntarios). • Redacción de Estatuto de Voluntariado incorporado al anteproyecto de Ley sobre Participación Ciudadana y el borrador base de lineamientos de una estrategia de fomento al voluntariado • 2500 voluntarios de todo el país participantes del Primer seminario nacional de Voluntariado. • 3.500 personas participantes en Seminario Internacional "Movilizando el capital Social y el Voluntariado en América Latina" 	<ul style="list-style-type: none"> • 119 proyectos a lo largo del país y otras actividades masivas de voluntariado, financiados por Fondo Concursable por una monto de 628 millones de pesos • Documento de propuesta de estrategia nacional de promoción del voluntariado finalizado y estatuto de voluntariado incorporado en proyecto de ley de participación ciudadana. • Publicación de 2 documentos de trabajo y reflexión, bajo formato de Cuadernos del voluntariado con los resultados de 2 importantes estudios, realizados en el marco del Programa Piloto de voluntariado 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de tercer cuadernillo de voluntariado, sobre la experiencia de los centros regionales de Voluntariado • Presentación de estrategia nacional de voluntariado al Presidente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de Posición del Programa Nacional de Voluntariado, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Fondo de Apoyo, Fomento y Fortalecimiento al Voluntariado y Registro de Organizaciones Voluntarias

Fuente: DOS

Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública

El cuarto componente busca promover el respeto a la diversidad y contribuir a la eliminación de toda forma de discriminación arbitraria, mediante la puesta en marcha de un Plan contra el Racismo y la Discriminación, así como la difusión de Buenas Prácticas al respecto, realizadas por las instituciones publicas como privadas.

SUBCOMPONENTE 1: Plan contra el racismo y la discriminación

Consiste en la articulación de instancias multisectoriales de diálogo intercultural a nivel nacional y regional para comprometer iniciativas al interior de las políticas y programas públicos que respeten la diversidad y contribuyan a disminuir la discriminación y el racismo, en concordancia con convenios internacionales suscritos en estas materias. Asimismo, se realiza seguimiento y visibilización de las iniciativas comprometidas hacia las instituciones de la administración pública y hacia la ciudadanía. Específicamente se aboca a entregar asesoría a los servicios públicos para elaborar un Plan de Acción contra el Racismo y la Discriminación.

Este subcomponente se encuentra en fase de rediseño.

SUBCOMPONENTE 2: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias.

Se implementa a través de diversas estrategias de difusión, educación, y sensibilización; tal como la realización de muestras y ferias de experiencias, talleres educativos, seminarios, campañas de difusión y premiación de buenas prácticas desarrolladas por entidades públicas, privadas y de la sociedad civil en materia de respeto a la diversidad y la no discriminación, los que se implementa a través de espacios de coordinación de redes públicas y organizaciones de grupos vulnerables. El subcomponente se desarrolla desde 1998, sufriendo a lo largo del tiempo, modificaciones en su forma de operar, entre 2000 y 2005 se configura una unidad funcional en la DOS para que lidere su operación.

- **Enfoque de género**

El Programa incorpora de manera transversal el enfoque de género en la definición de sus Componentes según lo señala el Sistema de Planificación y Control de Gestión (SIG Institucional), contenido en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

En términos generales, el programa asume que los temas de igualdad son aplicables a sus componentes y subcomponentes; proponiendo un tipo de intervención que se hace cargo de las diferentes necesidades de mujeres y hombres. En los últimos años la preocupación por el enfoque de género ha adquirido un carácter más específico, discutiendo la presunción de que mujeres y hombres estarán igualmente implicados como participantes de las actividades a implementar.

La incorporación del enfoque de género por subcomponente se aprecia en la siguiente Cuadro:

Cuadro N° 3
Incorporación del Enfoque de Género

COMPONENTE /SUBCOMPONENTE	MODALIDAD EN QUE INCORPORA ENFOQUE DE GÉNERO	INDICADOR(ES) ASOCIADO(S) 2007
• Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana		
SUBCOMPONENTE 1 Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual	- La modalidad de provisión del producto considera criterios que aseguren la equidad en el acceso de hombres y mujeres - La difusión del producto visibiliza a las mujeres como potenciales usuarias y se efectúa en lenguaje no sexista	- Porcentaje Hits. del portal que contemplan temáticas vinculadas a la participación de las mujeres/(Total de visitas al Portal)* 100
SUBCOMPONENTE 2 Portal presencial de información ciudadana	- El seguimiento y evaluación del producto considera indicadores desagregados por sexo para determinar sus resultados	- Porcentaje de mujeres que son informadas a través de portal ciudadano de información presencial respecto del total de población informada
SUBCOMPONENTE 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS	- El seguimiento y evaluación del producto considera indicadores desagregados por sexo para determinar sus resultados	- Porcentaje de mujeres que son informadas a través de portal ciudadano móvil de información respecto del total de población informada.

COMPONENTE /SUBCOMPONENTE	MODALIDAD EN QUE INCORPORA ENFOQUE DE GÉNERO	INDICADOR(ES) ASOCIADO(S) 2007
• Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública		
No hay indicadores de género asociados para componentes y subcomponentes		
• Componente 3 : Fortalecimiento del asociacionismo		
No hay indicadores de género asociados para componentes y subcomponentes		
• Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública		
No hay indicadores de género asociados para componentes y subcomponentes		

Fuente: Elaboración del Panel, con base a información DOS

1.6. Procesos de Producción de los Componentes y Subcomponentes del Programa

A continuación se presenta la descripción del proceso de producción de los subcomponentes del programa que se ha ejecutado entre los años 2003 y 2006, sin considerar aquellos que se encuentran en fase de diseño.

A nivel de componentes, el programa no ha definido o establecido criterios claros de asignación o distribución de recursos entre componentes o a nivel de subcomponentes.

Los únicos subcomponentes que presentan distribución de recursos a nivel de regiones, son el Infobus y el Fondo de Fortalecimiento de Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, lo que serán especificados al tratar su proceso de producción correspondiente.

Componente 1 :Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana
--

La modalidad de producción del componente 1, se desarrolla a través de portales de tipo virtual (web), presencial (oficina información, teléfono de información, centro de documentación) y portal móvil (InfoBus), en los cuales se provee de información a los beneficiarios.

SUBCOMPONENTE 1: Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual

Opera bajo la modalidad de un sitio Web como un sistema de comunicación y publicación on-line, basado en tecnología Internet y en la Web, concebido como herramienta al servicio de las personas y organizaciones sociales potenciales de ser catalogadas de interés público.

El proceso de producción se desarrolla a través de las siguientes etapas:

- 1.- Planificación y Retroalimentación del Portal Web: consiste en la revisión anual de las secciones claves y la forma en que están operando en la actualidad, con el fin de extraer de ellas los insumos de trabajo con que contará la atención de usuarios a través del Sitio Web, como las unidades gestoras de información y las coordinaciones internas y externas necesarias para el desarrollo del sitio. En esta etapa, se estudian además los posibles rediseños del portalciudadano.cl, donde se determina diseño, formato y estructura.⁵⁴ La etapa de planificación se realiza entre enero y marzo.
- 2.- Actualización del Portal Web: considera la mantención del sitio actualizado, por lo que se realiza un proceso de alimentación de los contenidos del portal en forma periódica. Esta etapa considera la definición de la pauta noticiosa, recopilación de información de los temas a tratar, edición de los textos, en el formato periodístico definido por el editor (noticia, opinión, reportaje, entrevista, etc.) y publicación de las noticias. La actualización del portal se realiza durante todo el año.
- 3.- Soporte Informático del Portal: consiste en asegurar que todas las aplicaciones con las que cuenta este espacio virtual funcionen de manera adecuada, para que los usuarios no tengan problema en la navegación, ni en el acceso a los contenidos. De igual forma, para que el administrador de contenido pueda actualizar sin complicaciones. Este proceso considera los siguientes subprocesos: revisión del funcionamiento de aplicaciones y corrección en los errores encontrados, apoyo técnico e implementación de las modificaciones que quiera realizar el editor del portal, monitoreo completo tres veces al año de todo el sistema, mantención del sistema de seguridad actualizado. La etapa de soporte en general opera durante todo el año.

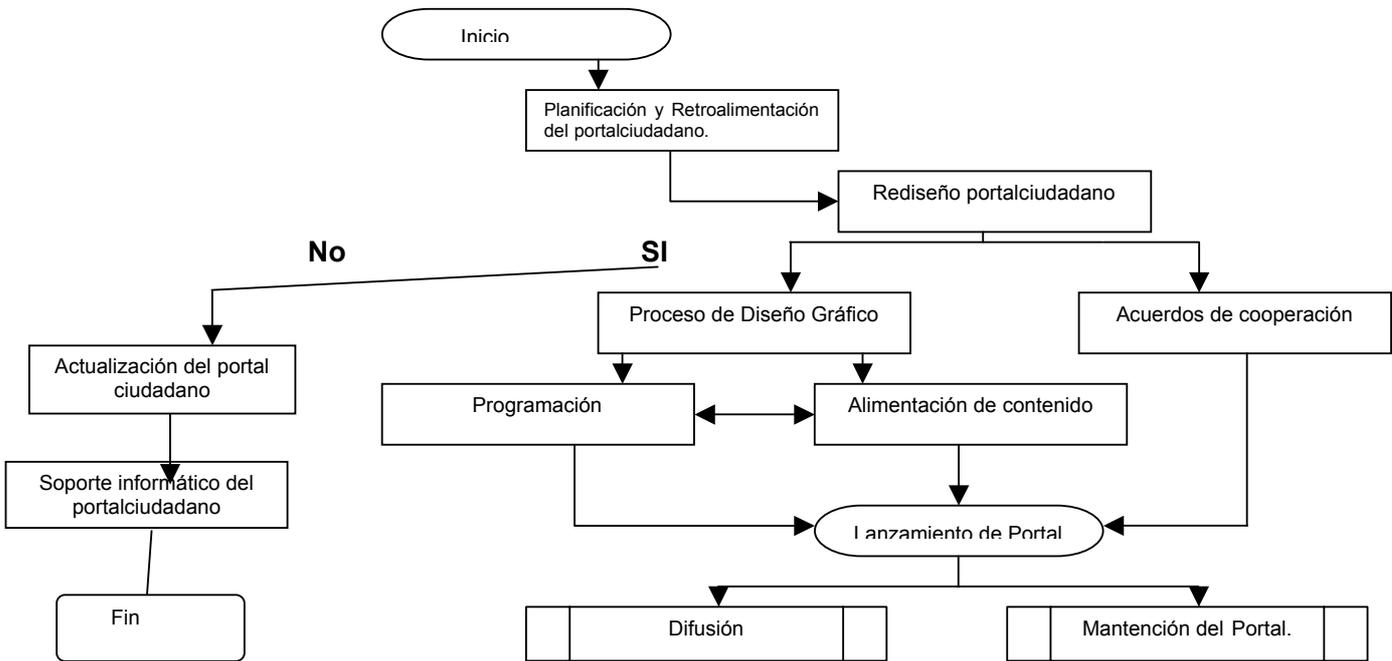
⁵⁴

Actualmente el portalciudadano, se encuentra en una fase de rediseño gráfico e informático.

4.- Ver Calendarización Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual, en Anexo: Proceso de Producción

La responsabilidad directa corresponde actualmente a la Sección Portales del Departamento de Información Ciudadana, en coordinación con el Departamento de Fortalecimiento de la Sociedad Civil.

Esquema N° 1
Flujograma: Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual



El subcomponente no registra información de gasto desagregado o posible de identificar, dado que sus asignaciones durante el periodo de ejecución han sido absorbidas dentro de la clasificación de gasto de otros subcomponentes.

No transfiere recursos a regiones, ni ejecutores, ni a beneficiarios.

SUBCOMPONENTE 2: Portal presencial de información ciudadana.

La modalidad de producción de este subcomponente se realiza a través del funcionamiento de Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, Teléfono de Información Ciudadana, Centro de Documentación, Infocentro y Buzón Virtual. La modalidad de producción del subcomponente es la siguiente:

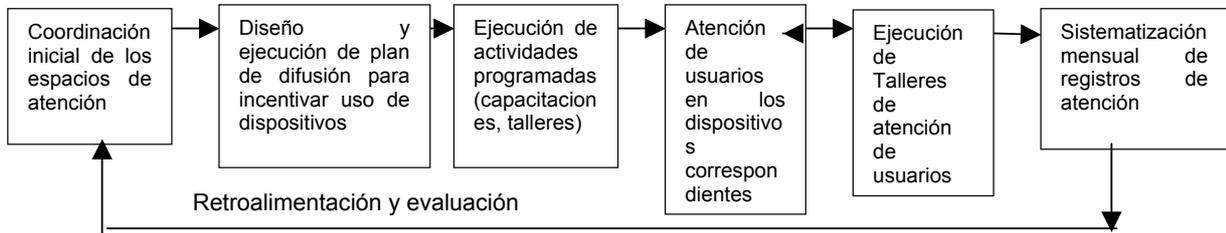
El proceso de producción:

- 1.- Coordinación inicial de los espacios de atención de usuarios (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, Teléfono de Información Ciudadana (6003017000), Centro de Documentación, Infocentro y Buzón Virtual) a partir de un plan de trabajo anual que establece metas de gestión y modalidades de ejecución para cada uno de los dispositivos. Esta etapa se realiza durante el mes de marzo.
- 2.- Diseñar y ejecutar un plan de difusión para incentivar la utilización de los dispositivos comunicacionales por parte de los ciudadanos(as). Entre marzo y diciembre se realiza dicha etapa.
- 3.- Puesta en marcha de los calendarios de actividades programadas.
- 4.- Atender a usuarios/as individuales o colectivos ya sea presencial, telefónica o virtual, ejecutando los procedimientos establecidos para la entrega de información, orientación, derivación y/o prestación de servicios de acuerdo al dispositivo de comunicación. Se ejecuta de manera continua durante el año.
- 5.- Ejecución de Talleres macrozonales de atención de usuarios para funcionarios que atienden público. Los que se realizan en el mes de octubre.
- 6.- Sistematizar mensualmente las fichas de registro de atención de usuarios(as) en el sistema computacional de registro de atención de usuarios. Se ejecuta de manera continua durante el año.
- 7.- Evaluación integral del subcomponente⁵⁵
- 8.- Ver Calendarización Portal presencial de información ciudadana, en Anexo: Proceso de Producción

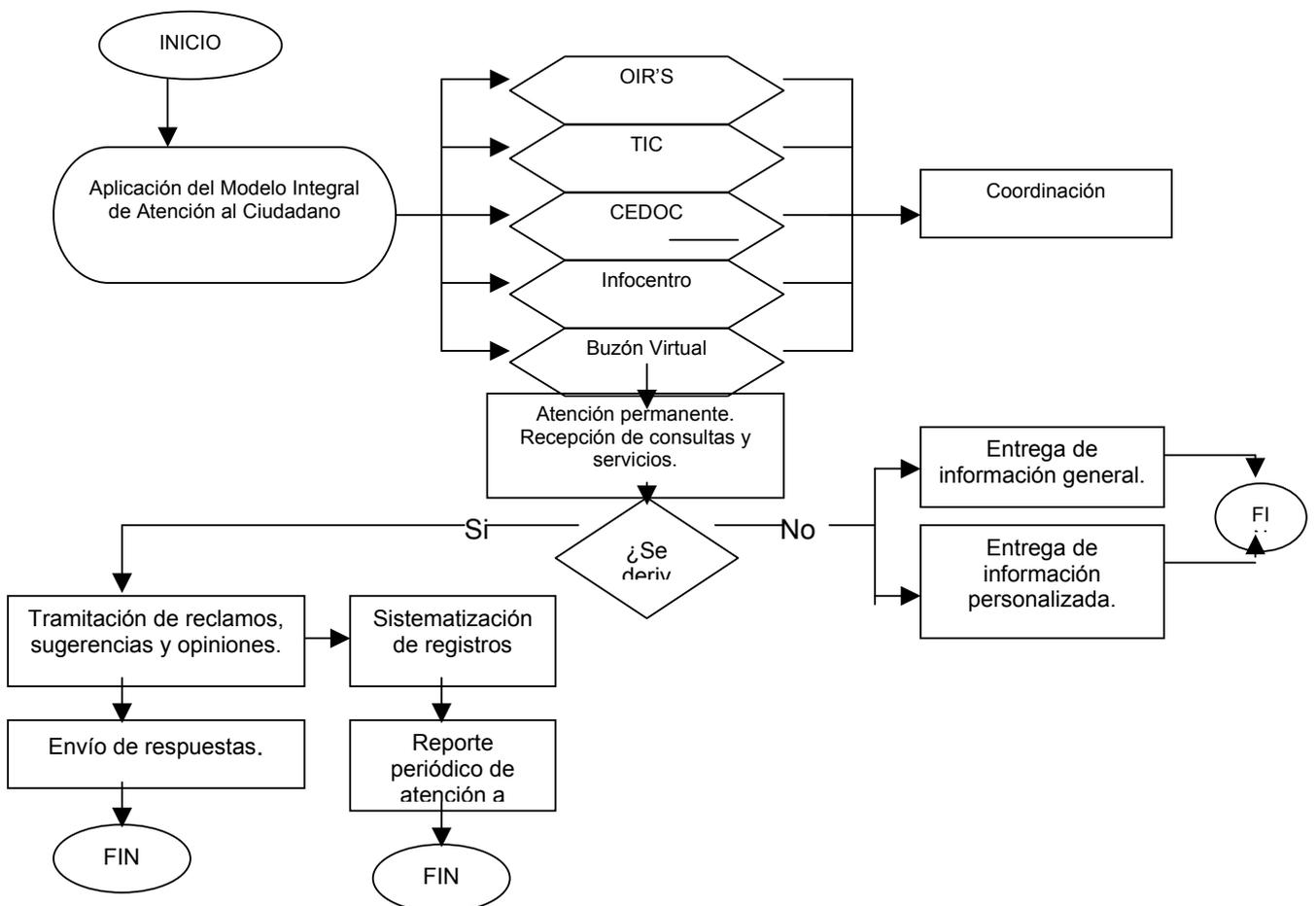
La Unidad responsable en la ejecución del subcomponente es el Departamento de Información Ciudadana. A continuación se presenta el flujograma de producción del Subcomponente.

⁵⁵ La DOS ejerce la función directa de monitorear el Programa en su ejecución. Esto se traduce en dar seguimiento a la ejecución de actividades permanentes de este subcomponente. Los instrumentos que elabora y aplica la DOS para esta función son: Ficha de informe de actividades permanentes por cada encargado de los espacios de información cuya información es derivada a un sistema de registro computarizado de atenciones de usuarios y otro tipo de información que se deriva al SIGDOS. El monitoreo del Subcomponente, sólo considera indicadores de gestión para su seguimiento. Respecto al monitoreo del Subcomponente en su gestión presupuestaria; se encuentra a cargo de la Oficina de Administración y Finanzas de la DOS, unidad responsable de llevar el control del gasto efectivo mensual del subcomponente y consolida un informe anual de resultados presupuestarios que mide eficiencia y economía a nivel de producto y proceso. Para esto, la Oficina de Administración y Finanzas sólo revisa y gestiona información del gasto ejecutado del subcomponente, dado que es la División de Administración y Finanzas del Ministerio Secretaría General de Gobierno es la unidad funcional responsable de consignar la ejecución presupuestaria de la asignación correspondiente al sistema SIGFE. Existen evaluaciones anuales de cumplimiento de la Planificación anual, dado además que este Portal Presencial con sus espacios de atención están incorporados al cumplimiento del PMG SIAC de la Institución. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

Esquema N° 2
Flujograma: Portal presencial de información ciudadana.



De manera complementaria se presenta el flujograma de atención usuarios del portal presencial.



El subcomponente no registra información de gasto desagregado o posible de identificar, dado que sus asignaciones durante el periodo de ejecución han sido absorbidas dentro de la clasificación de gasto de otros subcomponentes.

No transfiere recursos a regiones, ni ejecutores, ni a beneficiarios.

SUBCOMPONENTE 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS

Se desarrolla bajo la modalidad de una oficina móvil (InfoBus), que se desplaza por el territorio nacional, realizando actividades de información sobre oferta gubernamental, promoviendo los derechos ciudadanos, oportunidades de participación respaldando y motivando la participación de las organizaciones sociales. Estas actividades se coordinan, con las Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno (SEREMI), y éstas a su vez con instituciones gubernamentales regionales y autoridades locales y/o municipales y organizaciones sociales.

Este subcomponente se desarrolla bajo el siguiente proceso de producción:

- 1.- Planificación: considera la elaboración del plan de trabajo anual del portal móvil InfoBus, paralelamente se revisan y/o modifican los procedimientos establecidos para la ejecución del programa InfoBus que se envían a cada región. Esta fase incluye además la realización de coordinaciones con instituciones de gobierno a nivel nacional, estableciendo acuerdos de trabajo, para generación acciones en materia de información ciudadana. La etapa de planificación se realiza entre enero y abril, mientras que en específico la difusión se realiza entre marzo y diciembre.
- 2.- Elaboración de manual de procedimientos y firma de protocolos de acuerdo. Esta se realiza en el mes de marzo.
- 3.- Preproducción: se realiza a nivel regional y consiste en la coordinación entre el equipo del nivel central de la DOS con las SEREMI de gobierno, las que a su vez se coordinan con instituciones públicas, municipales y organizaciones sociales, para identificar la oferta gubernamental regional, nacional y detectar las necesidades de información ciudadana en cada una de las regiones del país. A partir de este proceso se elaboran proyectos regionales presentados por los SEREMI a la DOS para su aprobación. Se realiza entre abril y agosto.
- 4.- Ejecución: consiste en la ejecución de los proyectos regionales que integran actividades de información ciudadana, encuentros informativos y diálogos con autoridades, capacitación y actividades culturales de iniciativa local en cada una de las regiones del territorio nacional. En estas actividades se generan espacios de integración a las organizaciones sociales para una participación activa. Se ejecuta entre abril y diciembre.
- 5.- Monitoreo y evaluación: consiste en evaluar las actividades realizadas a través de mesas de trabajo integradas por funcionarios(as) y representantes de organización que participaron en la gestión las actividades del InfoBus, tanto a nivel regional de responsabilidad de las SEREMI de Gobierno y a nivel nacional del equipo de trabajo del InfoBus. Se realiza entre marzo y noviembre se realiza el monitoreo y en diciembre la evaluación final⁵⁶
- 6.- Ver Calendarización Portal móvil de información ciudadana INFOBUS, en Anexo: Proceso de Producción.

Para la ejecución del subcomponente se transfiere recursos a las regiones donde se efectúan las visitas de Infobus; específicamente se transfiere a las Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno, con el objetivo de financiar la ejecución de las actividades programadas en la planificación del Proyecto que envía a la DOS.

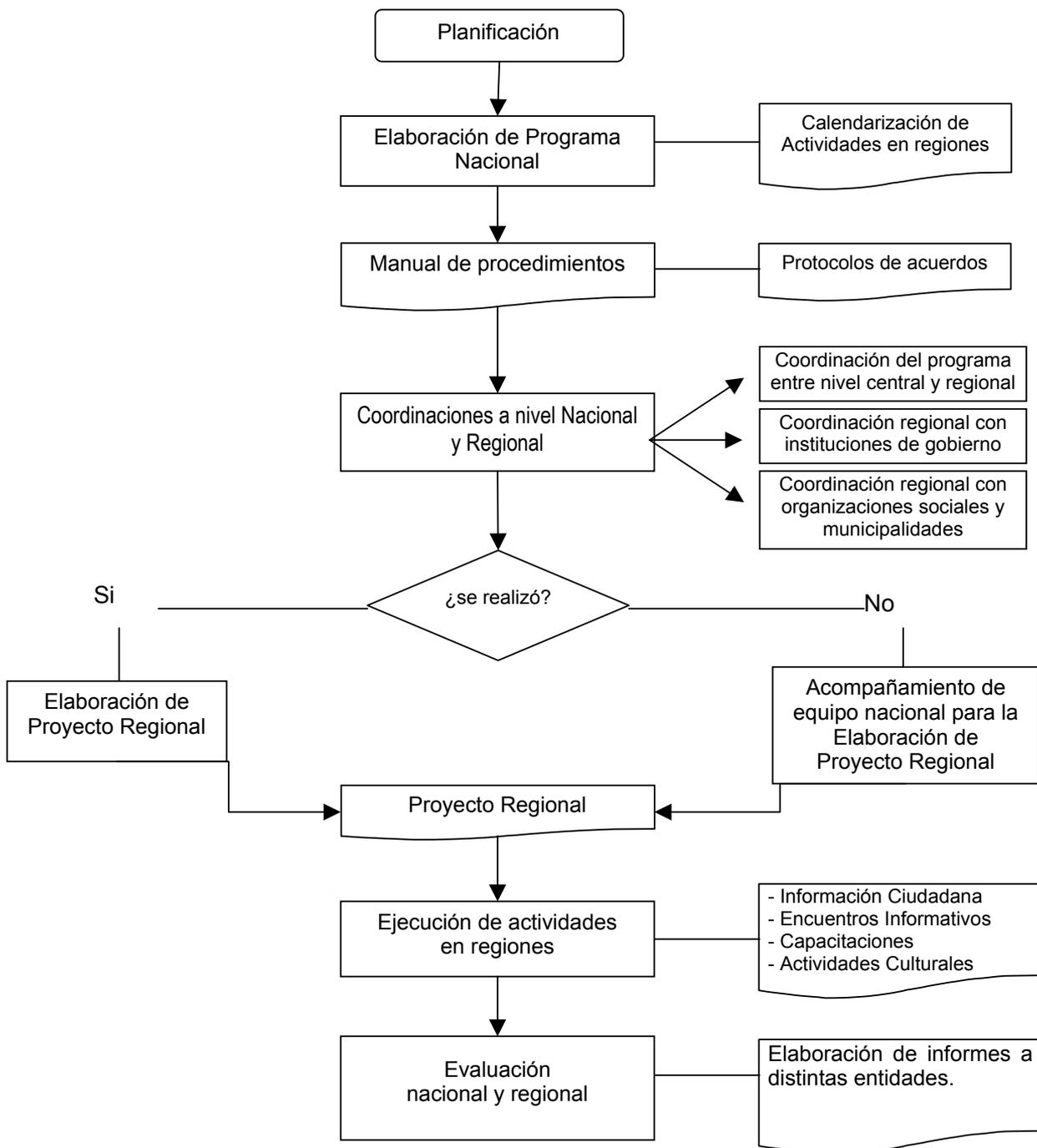
Los recursos se utilizan para financiar el gasto de producción para efectuar las visitas a comunas definidas según calendario y postulación elaborado por las SEREMIAS. La transferencia se efectúa a éstas en función de un presupuesto aprobado y se gira en base a una remesa en el mes en que se ejecutará la visita del Infobus.

⁵⁶ A nivel de ejecución de los proyectos, cada SEREMI de Gobierno, elabora su informe de gestión. A nivel de Subcomponente, se realiza una sistematización anual sobre informe cuantitativo del Programa. Ver documento Descripción y Procedimiento InfoBus. Págs. 15-16; 36.

La distribución de los recursos dentro del subcomponente considera un gasto fijo que se realiza a nivel central como base para el funcionamiento de las actividades en regiones (gastos propios y regulares del móvil, viáticos funcionarios que realizan acompañamientos regionales en las actividades de ejecución, gastos fijos para funcionamiento de oficina central, imprevistos, etc.) y un gasto que se distribuye a regiones el cual se distribuyen de forma igualitaria a cada territorio.

La Unidad responsable del subcomponente es el Departamento de Información Ciudadana.

Esquema N° 3
Flujograma: Portal Móvil de Información ciudadana INFOBUS



Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

La modalidad de producción del componente 2, se desarrolla a través de acompañamiento técnico y soporte metodológico a Instituciones Públicas.

Se describe el subcomponente 1, dado que los otros subcomponentes no forman parte de de los bienes y servicios existentes al 2006, es decir se encuentran en fase de diseño para implementar en el 2007.

SUBCOMPONENTE 1: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as

La modalidad para proveer los servicios de dicho componente se realiza a través de asistencia técnica y capacitación a instituciones públicas para que apliquen metodologías de integración de espacios de atención de usuarios (ex OIRS).

El subcomponente considera la siguiente secuencia de subprocesos para cumplir con la producción de los servicios que provee:

- 1.- Elaboración de Documento Técnico, Requisitos y Guía Metodológica y Manual de Referencia SIAC (ISO 9001:2000): en esta etapa, se deciden los lineamientos generales se incorporarán al Sistema, revisando el contenido de sus objetivos y etapas, se elabora la Guía Metodológica, para el Programa Marco⁵⁷ Básico como el Avanzado, se revisa y complementa el Manual de Referencia SIAC.
- 2.- Lanzamiento: presentación de prioridades programáticas y orientaciones metodológicas y técnicas del proceso de validación a los encargados del PMG SIAC de las instituciones públicas. En esta etapa se realiza mediante un seminario de apertura. Este seminario reúne a los

⁵⁷ Los PMG se formulan según el Programa Marco del servicio, existiendo un Programa Marco Básico, que ha operado desde la formulación del año 2001 y un Programa Marco Avanzado en operación desde el año 2005, cuya evaluación o certificación técnica es interna al sector público, apoyado por una Red de expertos. El Programa Marco Básico incluye aquellos sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de la gestión de los servicios respondiendo a las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del sector público. El Programa Marco Básico del PMG Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiarios está compuesto por seis etapas:

- Etapa 1: Diagnóstico de las OIRS
 - Etapa 2: Plan de General de Aplicación de las OIRS y Programa de Trabajo
 - Etapa 3: Resultados de la implementación parcial de las OIRS
 - Etapa 4: Resultados Finales de la Implementación de las OIRS y Programa de Seguimiento de Recomendaciones
 - Etapa 5: Resultados del Programa de Seguimiento de Recomendaciones comprometido, Diagnóstico, Plan e Implementación Parcial del SIAC
 - Etapa 6: Resultado de la Implementación del SIAC y Programa de Seguimiento de Recomendaciones
- El Programa Marco Avanzado incorpora los objetivos del Programa Marco Básico y las exigencias de la Norma ISO 9001:2000, en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG a través de organismos especializados en Norma ISO, externos al ejecutivo. La incorporación gradual al mecanismo de acreditación externa consiste en avanzar desde el Programa Marco Básico, actualmente acreditado por la Red de Expertos a un Programa Marco Avanzado. Las etapas correspondientes al año 2007 del Programa Marco Avanzado son:
- Etapa 7: Preparación para la Certificación ISO 9001:2000 con apoyo externo
 - Etapa 8: Certificación ISO 9001:2000 con apoyo externo
 - Etapa 9 : Mantención de la Certificación ISO 9001:2000

La Guía Metodológica del PMG SIAC se elabora con el objetivo de orientar a los responsables institucionales del Sistema Integral de Atención de Cliente(a)s Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, y a los funcionarios pertenecientes a los 161 servicios públicos adscritos a este PMG, en la clarificación de lo que se espera en cada etapa de desarrollo comprometida y la transferencia de instrumentos de apoyo para su cumplimiento.

- encargados del Sistema PMG SIAC de los ministerios y servicios públicos del nivel nacional, quienes conocen las prioridades programáticas y orientaciones metodológicas y técnicas del proceso de validación contenidas en el diseño metodológico para el año. Instancia que permite retroalimentar, mediante un proceso de consulta, las instrucciones del programa de trabajo anual el cual ha sido comunicado previamente vía oficio por el Subsecretario General de Gobierno.
- 3.- Acompañamiento técnico y metodológico a contrapartes ministeriales.
 - 4.- Se realiza mediante el acompañamiento técnico a través de talleres y/o reuniones de capacitación y asistencia técnica a instituciones, de acuerdo a niveles de complejidad y según requerimientos. El monitoreo se complementa con informes semestrales de avance.
 - 5.- Recepción de estados de avance de las instituciones y entrega de observaciones técnicas. Esta etapa, que se desarrolla a mitad del año, permite al equipo de analistas constatar el cumplimiento parcial de las metas. Cuando se revisan los preinformes, se emiten observaciones, de manera que los servicios puedan mejorar su trabajo durante el segundo semestre.
 - 6.- Cierre del proceso de acompañamiento técnico metodológico del SIAC. Esta etapa se prepara el cierre del proceso de acompañamiento, el cual culmina con la realización de un seminario de cierre, en el cual se les entregan los resultados del acompañamiento y los preinformes. Se establecen recomendaciones previas a la evaluación final. Participan los encargados/as nacionales del SIAC y sus equipos de trabajo.
 - 7.- Recepcionar y validar los informes para evaluación. En esta fase se reciben los resultados finales de la ejecución del SIAC durante el año, es decir, diagnósticos, rediseños, cumplimiento de metas e indicadores, los cuales permiten verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos por parte del equipo de analistas y validar –o no validar- el SIAC del PMG.
 - 8.- Comunicar a los ministerios y servicios públicos la validación y no validación del PMG-SIAC. Esta etapa consiste comunicar a los ministerios y servicios públicos y a la DIPRES, sobre aquellos que han validado y no validado a través de un comunicación escrita, además de publicarlo en el sitio web www.pmqoirs.gov.cl⁵⁸
 - 9.- Proceso de respuesta a reclamos a la Red de Expertos y apelaciones a Comité Triministerial⁵⁹, PMG. Esta etapa consiste en revisar los reclamos, emitir las respuestas y las apelaciones que presentan los ministerios y servicios públicos en relación a la no validación del Sistema PMG SIAC.
 - 10.- Planificación y Retroalimentación del proceso de acompañamiento. En esta etapa se realizan reuniones de trabajo del equipo de trabajo responsable, tanto para evaluar el proceso realizado con las instituciones públicas, desarrollar los informes de gestión y definición del plan de trabajo del año en curso.
 - 11.- Ver Calendarización Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as, en Anexo: Proceso de Producción

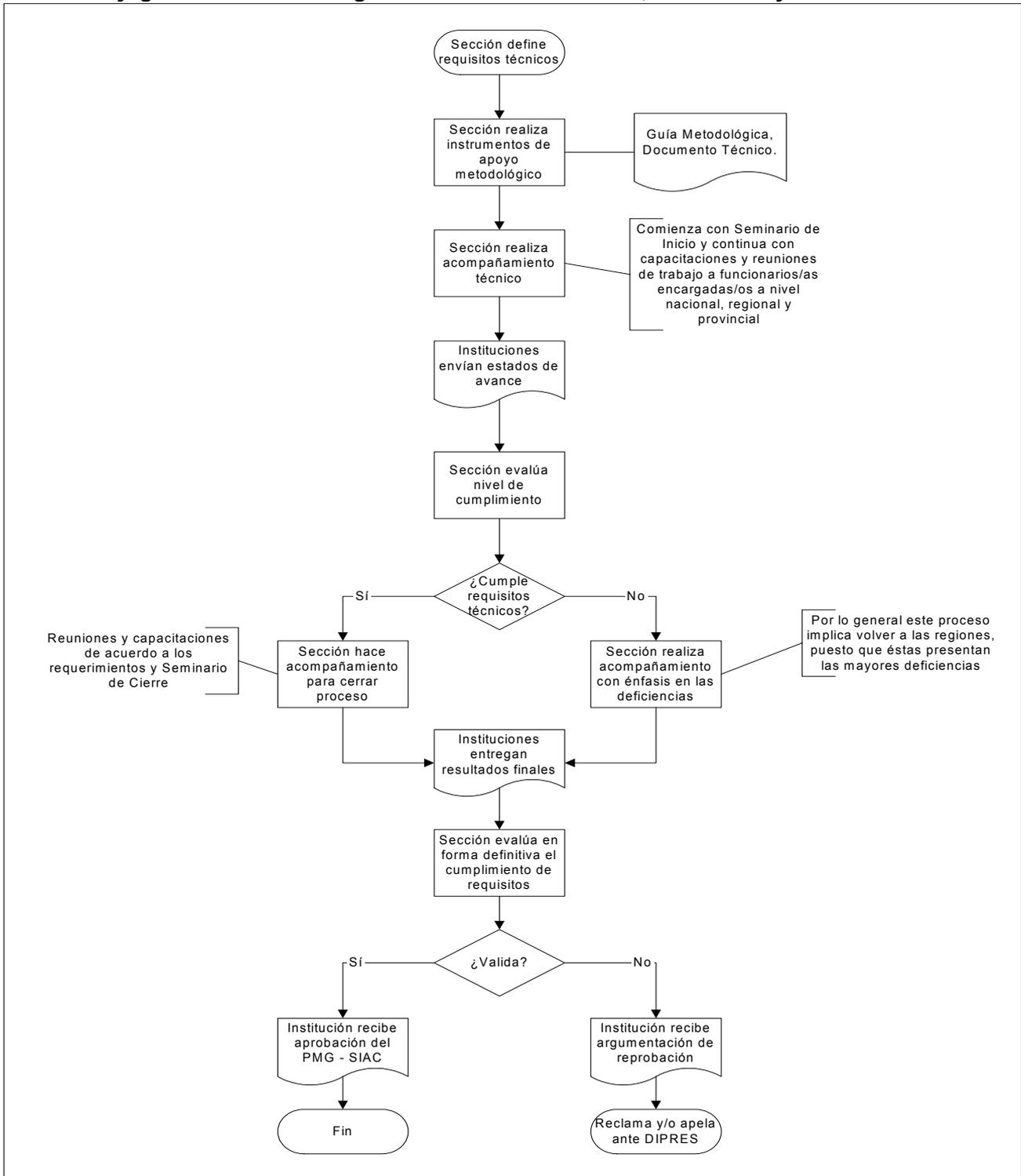
La responsabilidad de este subcomponente recae en la Sección Información Pública y atención al usuario dependiente del Departamento de Información Ciudadana

No existen criterios definidos para la asignación de recursos para ejecución del subcomponente. No se realiza transferencia de recursos dentro del subcomponente, a regiones, realizándose el gasto de manera centralizada.

⁵⁸ Además se publica en la aplicación de Cumplimiento PMG que queda disponible en el sitio web de Dipres

⁵⁹ El Comité Triministerial está formado por representantes de la Subsecretaría de Desarrollo Regional (Ministerio del Interior), Ministerio de Hacienda y Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

Esquema N° 3
Flujograma: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as



Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo

La modalidad de producción del componente 3 se desarrolla a través de la ejecución de fondos concursables para el fortalecimiento del voluntariado y organizaciones de interés público.

SUBCOMPONENTE 1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público

“Proyectos de capacitación a organizaciones, formación de redes sociales y promoción del voluntariado e infraestructura asociativa, reciben financiamiento para su ejecución a nivel nacional, interregional, intercomunal y comunal, en cada región del país”: su modalidad de producción se realiza vía concurso público anual de proyectos, que tiene como finalidad transferir recursos a iniciativas a organizaciones - tanto de carácter comunitarias como fundaciones, corporaciones u organizaciones no gubernamentales.

El proceso de producción se realiza a través de la siguiente secuencia de actividades:

- 1.- Preparación de Bases de Licitación, revisión y aprobación por parte del Consejo Provisorio del Fondo, División Jurídica y Subsecretaría de Gobierno. Etapa que se cumple en el mes de enero.
- 2.- Lanzamiento del Concurso en la página web y campaña de difusión de ámbito nacional. Etapa que se realiza en el mes de Abril.
- 3.- Apertura y cierre del proceso de postulación de proyectos. Mes de abril.
- 4.- Examen de admisibilidad de las postulaciones y Selección técnica y precalificación de proyectos por parte del Comité.
- 5.- Selección final a cargo del Consejo Nacional del Fondo.
- 6.- Elaboración y notificación de la resolución de adjudicación a cargo de la División Jurídica del Ministerio y firma de resolución por parte del Subsecretario de Gobierno.
- 7.- Suscripción de convenios⁶⁰ con cada una de las entidades que han resultado adjudicadas en los que se consignan los derechos y obligaciones de las partes, estableciendo que los recursos asignados son destinados exclusivamente a los objetivos previstos en cada proyecto
- 8.- Entrega de primer informe de avance de las entidades adjudicatarias. Luego de ser aprobado se cancela el 80% de monto asignado.
- 9.- Seguimiento en terreno de los proyectos financiados a cargo del Departamento Fortalecimiento de la Sociedad Civil en coordinación con las Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno. Etapa que se realiza entre julio y octubre.
- 10.- Entrega de informe final de gestión y rendición total financiera por parte de entidades ejecutoras. Se debe adjuntar medios de verificación de las actividades realizadas
- 11.- Cierre, sistematización y evaluación final del Concurso. Mes de diciembre.
- 12.- Ver Calendarización Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público, en Anexo: Proceso de Producción

Este subcomponente es de responsabilidad de la Sección Secretaría Ejecutiva del Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil, del Departamento Fortalecimiento de la Sociedad Civil.

Como criterios para la transferencia de recursos entre regiones se ha establecido un índice que se compone de tres variables. El valor de este índice indica la proporción del presupuesto total del

⁶⁰ Los Convenios son firmados en la SEREMI y las organizaciones ganadoras. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, a asignar a cada región. Estas variables⁶¹ son:

1. Densidad poblacional
2. Participación ciudadana (medida como la tasa de participación ciudadana a partir de los datos de Encuesta CASEN 2003)
3. Número de organizaciones inscritas en el portal ciudadano

Las transferencias son formalizadas bajo la modalidad de Resoluciones Exentas y Fundadas emitidas por el Jefe de Servicio, aprobando la asignación de fondos a las organizaciones seleccionadas⁶².

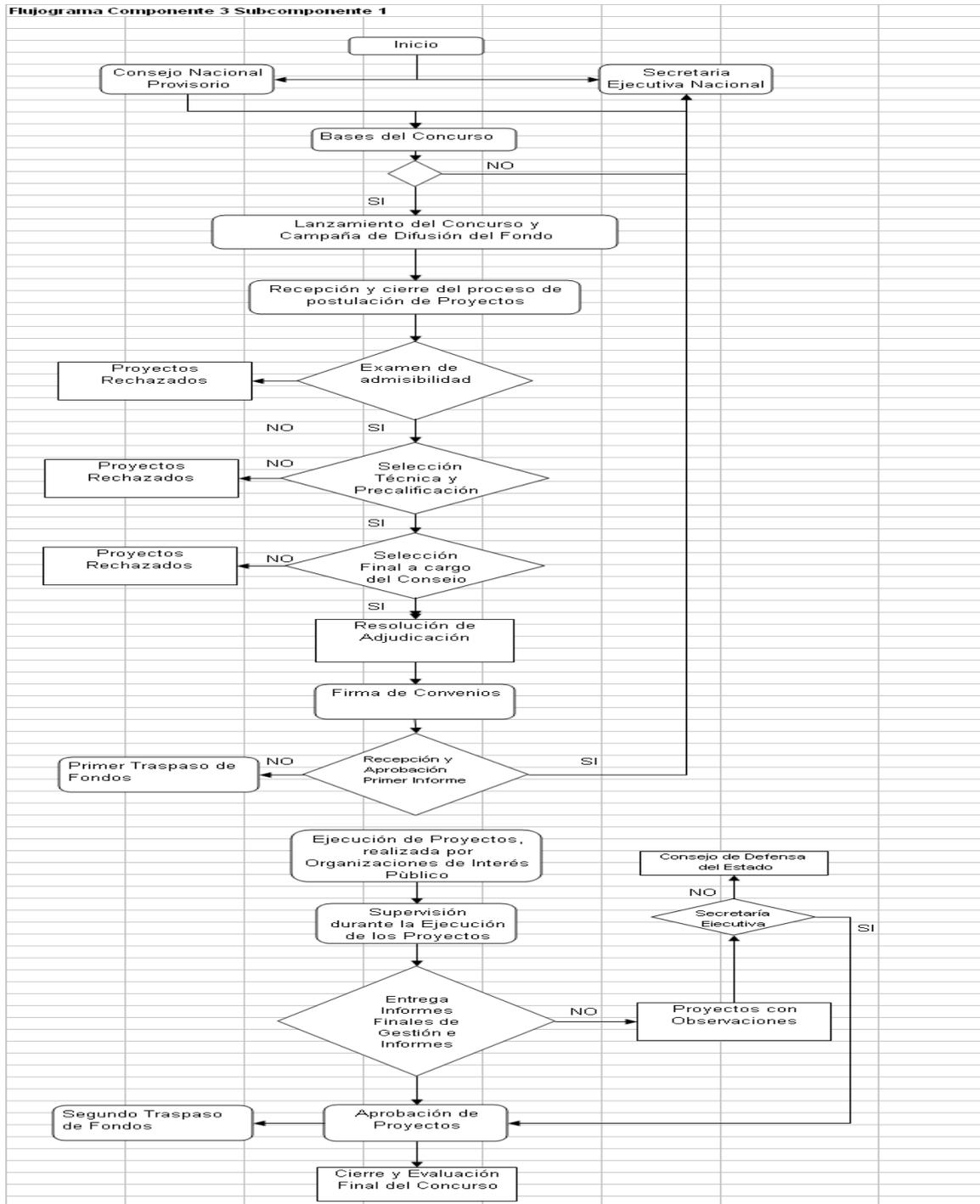
La principal modalidad de transferencia de recursos a beneficiarios finales (Organizaciones y Asociaciones de Interés Público) se realiza a través del llamado a Concurso del de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, cuyas Bases de Licitación son explícitas en señalar que, un primer nivel de requerimiento para aquellas organizaciones que quieran postular, es que éstas se encuentren registradas en el Registro Único de Colaboradores del Estado, en calidad de receptoras de fondos públicos, y definirse de interés público. Asimismo deberán registrarse en Portal Ciudadano, comunidad virtual de OSC que sirve de registro a las Organizaciones de Interés Público.

En relación a los gastos financiables estipulados en las Bases de Licitación, se establece que sólo se aceptarán gastos directamente relacionados con la ejecución del proyecto. En tanto las categorías de gastos financiables son: gastos de producción, honorarios y de inversión.

⁶¹ No se dispone de la ponderación asignada a cada variable

⁶² Una vez que se realiza la firma del convenio se procede a asignar los decretos, el cual tiene una fecha y desde ese momento la organización podría empezar a generar gastos. Independiente de esto, se comienza a tramitar el decreto por todo el aparataje del Ministerio, que corresponde a la Dirección, luego a la Unidad Jurídica, al dar el visto bueno pasa a la División de Administración y Finanzas. Posteriormente vuelve a la unidad jurídica, a continuación a subsecretaria, por último al Gabinete del Ministro y una vez firmado por el ministro esta tramitado el decreto. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

Esquema N° 4
Flujograma: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público



Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública.

La modalidad de producción del componente 4 se desarrolla a través de actividades de promoción y difusión a la comunidad de experiencias antidiscriminatorias. Sólo se presenta el proceso y modo de producción del subcomponente 2, dado que el subcomponente 1 se encuentra en fase de diseño.

El SUBCOMPONENTE 2: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias

La modalidad de producción del subcomponente a través de estrategias de difusión, educación, y sensibilización; espacios de coordinación de redes públicas y organizaciones de grupos vulnerables, con el propósito de promover buenas prácticas antidiscriminatorias en el ámbito público, privado y social.

El proceso de producción del subcomponente es el siguiente:

- 1.- Implementar talleres educativos dirigidos a estudiantes universitarios y de educación básica (segundo ciclo) para promover conductas respetuosas de la diversidad.⁶³
- 2.- Realizar estudios e investigación en el ámbito del respeto a la diversidad, diseñados y ejecutados por profesionales de la institución.⁶⁴
- 3.- Diseñar e implementar metodología de intervención en ámbito laboral dirigidos a trabajadores/as para promover conductas respetuosas de la diversidad entre los/as funcionarios/as públicos/as. Esta experiencia contemplan el diseño de un instrumento que busca conocer el nivel de aceptación de la diversidad en el ámbito laboral. La metodología es diseñada y ejecutada por el Departamento Diversidad y No Discriminación en coordinación con ministerios y servicios.
- 4.- Apoyar a Organizaciones Sociales de la Diversidad (de personas con discapacidad, migrantes, indígenas urbanos, minorías sexuales) mediante la elaboración de material informativo y de sensibilización en materias de derechos a la no discriminación y respeto a la identidad. El material es impreso en formato de dípticos, trípticos, afiches, y luego difundido y distribuido en el marco de actividades propias de las organizaciones y el Departamento.
- 5.- Celebración del Día Internacional de la Tolerancia, a nivel nacional y en cada capital regional, donde se difunden acciones positivas en esta temática y se concertan instituciones, servicios públicos y organizaciones de la sociedad civil que trabajan en el ámbito de la no discriminación y gestión de la diversidad. A nivel regional, son las SEREMÍAS de Gobierno quienes asumen esta función y a nivel nacional el Departamento Diversidad y No Discriminación.
- 6.- Efectuar la tercera versión del Premio de Buenas Prácticas “Chile Somos Todos”. Esta iniciativa está orientada a conocer y premiar las buenas prácticas que promueven el respeto a la diversidad y la inclusión de las personas y grupos vulnerados por la discriminación que viven en Chile: niños/as, personas con discapacidad, personas en situación de pobreza, extranjeros, personas pertenecientes a pueblos indígenas, minorías sexuales, y religiosas, mujeres, adultos mayores, personas que viven con el VIH/SIDA, etc.

⁶³ Durante el año 2007 se realizarán talleres con el apoyo de monitores universitarios en colegios de las Regiones de: Coquimbo, Metropolitana y Maule, en total consideran a 9 colegios de enseñanza básica. Esta experiencia será evaluada mediante la aplicación de un instrumento que indagará sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

⁶⁴ El tema Investigación para el año 2007 versará sobre “Diversidad y Escuela”. Esta investigación de carácter cualitativo comprende la elaboración de marco teórico, diseño metodológico, coordinaciones con escuelas básicas, realización de consultas, sistematización de información, elaboración de informe final y difusión de resultados Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

7.- La convocatoria es dirigida a entidades públicas y privadas y organizaciones de la sociedad civil a nivel nacional. Su implementación comprende una serie de sub-procesos: revisión y rediseño de bases del Concurso, diseño e impresión de material de difusión (afiche, díptico), difusión en los medios de comunicación, recepción de postulaciones, instalación de Comité de evaluadores compuesto por representantes de las instituciones públicas y de la sociedad civil, evaluación de las iniciativas y definición de premios, para posteriormente realizar las ceremonias de premiación tanto a nivel nacional como regional, para finalizar con la sistematización de los resultados de la premiación⁶⁵.

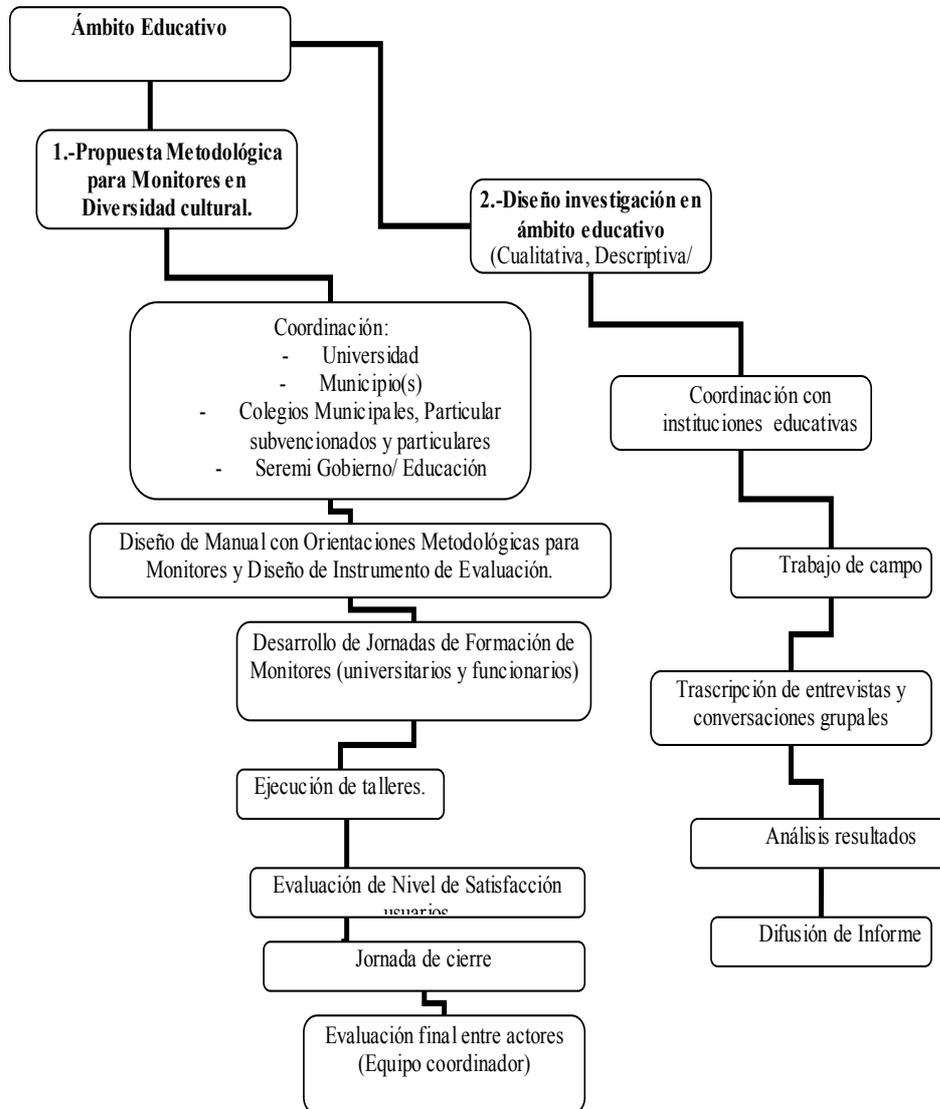
8.- Ver Calendarización Promoción de Buenas Prácticas , en Anexo: Proceso de Producción

La responsabilidad de ejecución de este subcomponente es de la Sección Diversidad del Departamento Diversidad y No Discriminación.

Respecto a como se financia la producción del subcomponente, no existen criterios definidos de asignación de recursos para la ejecución del subcomponente, no se realiza transferencia de gasto a regiones, ejecutándose el subcomponente de manera centralizada.

⁶⁵ El Concurso de Buenas Prácticas Para el Respeto de la Diversidad y la No Discriminación tiene como objetivo visibilizar y premiar prácticas que promueven el respeto y la inclusión de las personas y grupos vulnerables de nuestra sociedad, a saber: niños/as, personas con discapacidad, personas en situación de pobreza, adultos mayores, migrantes, personas pertenecientes a pueblos indígenas, minorías sexuales y religiosas. Constituyen Buenas Prácticas Para el Respeto de la Diversidad y la No Discriminación todas aquellas iniciativas que cumplen con el requisito de ser participativas, integrar a los grupos más vulnerables a la discriminación, estar orientadas a promover la tolerancia y la no discriminación y ser posibles de replicar en otros ministerios o servicios. El Concurso de Buenas Prácticas Para el Respeto de la Diversidad y la No Discriminación considera iniciativas de participación, comunicación, investigación, capacitación, seminarios y otros, relacionados con las mencionadas temáticas. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

Esquema N° 5
Flujograma: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias



- **Mecanismos de participación de usuarios**

Los usuarios se distinguen por tipo según los objetivos y destinatarios de los componentes, en relación a ello la modalidad de participación⁶⁶ presenta diferentes características, a saber:

Cuadro N° 4
Tipos de Participación según Componentes

COMPONENTES	POBLACIÓN OBJETIVO (USUARIOS)	TIPO DE PARTICIPACIÓN	ETAPA DEL PROGRAMA EN LA QUE OPERAN
1: Acceso a la información y la comunicación, sobre la oferta pública y participación ciudadana.	Ciudadanía en general	Información	La ciudadanía en general participa acudiendo de manera “autoseleccionada” a la ejecución de los tres tipos de portales según sus requerimientos de información.
2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública.	Instituciones públicas, con PMG	Coejecución	La participación de la institucionalidad pública en el diseño y ejecución de los mismos es el mecanismo considerado para su puesta en marcha

⁶⁶ La institución no ha provisto la escala de participación que utiliza; como guía se ha utilizado una escala de tipos de participación cuyos niveles de esta escala corresponden a los identificados en la definición de participación del programa (FUNASUPO. UMBRALES SOCIALES 2006. Propuesta para una Futura Política Social. 10 AÑOS. Fundación para la Superación de la Pobreza, Santiago, 2006, pagina: 163). Las definiciones nominales son las siguientes:

- “La participación como información, la más básica y fundamental corresponde a aquella en que los ciudadanos participan por el hecho de conocer o estar informados de sus deberes y derechos. Este proceso tiene implícito un límite, cual es la real disponibilidad de la información pública y que ésta sea de calidad, es decir, clara, pertinente, oportuna y precisa.
- La participación como consulta no vinculante se caracteriza por no implicar una relación directa con el proceso de toma de decisiones. Es decir, los resultados de la consulta no tienen mayor impacto, pues la decisión suele radicar en un tercero y ser discrecional o privativa de éste.
- La participación como consulta vinculante toma en cuenta la opinión o parecer de los ciudadanos. En este caso, los resultados de la consulta influyen en la toma de decisiones.
- La participación como co-gestión o co-ejecución, se refiere a la ejecución conjunta entre las partes, sin que necesariamente haya existido un proceso de decisión conjunta. La limitación se encuentra dada por el hecho de que los ciudadanos pueden ser incorporados en este nivel de participación, sin haber estado insertos en la decisión sobre lo gestionado o los distintos elementos de su diseño (ej: pavimentos participativos)
- La participación como control ciudadano es una forma avanzada de participación ciudadana, que alude a la posibilidad de emprender acciones de fiscalización con respecto a la gestión pública, tales como evaluación o auditoria de las distintas etapas o fases de un proyecto.
- La participación del tipo co-implicación o co-dirección corresponde a aquella que idealmente incorpora a todas las anteriores, pero que se traduce en la concertación de voluntades, formación de alianzas y participación en las decisiones en conjunto con las instituciones que dan forma a una oferta de participación. Por su naturaleza, esta forma va más allá de la simple ejecución de proyectos, pues como se ha señalado, se debe traducir en la generación de confianzas mutuas entre la ciudadanía y el Estado.

COMPONENTES	POBLACIÓN OBJETIVO (USUARIOS)	TIPO DE PARTICIPACIÓN	ETAPA DEL PROGRAMA EN LA QUE OPERAN
3: Fortalecimiento del asociacionismo de interés público.	Organizaciones de la sociedad civil, de interés público	Coejecución Control Coejecución Control	Mediante la integración representación de la sociedad civil a través del Consejo Provisorio del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, se diseña y controla el funcionamiento del mismo. Las Organizaciones al diseñar sus proyectos participan en su origen y lo ejecutan. Indirectamente se convierten en ejecutores finales de los objetivos programáticos de la DOS. El Consejo que orienta el funcionamiento del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, se compone por representantes de las organizaciones, y desde dicha instancia diseñan los mecanismos de funcionamiento del y controlan su ejecución.

Fuente: Elaboración del Panel, con base a información DOS

Los **criterios de focalización y mecanismos de selección** de beneficiarios del Programa, así como también los instrumentos y procedimientos diseñados para la implementación de dichos criterios, varían según cada uno de los componentes del Programa, a saber:

Cuadro N° 5
Criterios de Focalización y Mecanismos de Selección

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	EXISTENCIA DE CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN Y SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS
Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana	
SUBCOMPONENTE 1: Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual	No se aplican criterios de focalización para definir la población beneficiaria, dado que el subcomponente presta servicios a la totalidad de usuarios que lo requiera (funciona contra demanda). No incorpora elementos de focalización por sexo.

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	EXISTENCIA DE CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN Y SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS
SUBCOMPONENTE 2: Portal presencial de información ciudadana	La atención a los usuarios se provee de manera universal, en relación a toda la población que lo solicita. Por tanto no se aplican criterios de focalización
SUBCOMPONENTE 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS	Se aplican criterios de focalización a través de las SEREMI que definen los territorios a visitar. Basándose en cuatro criterios; comunas que presentan un alto grado de aislamiento, bajo nivel socioeconómico, baja presencia de oferta pública y a aquellas comunas que durante el año 2006 no fueron visitadas, cada criterio tiene una ponderación que se distribuye entre aislamiento 20%, nivel socioeconómico 25%, baja oferta pública un 35% y no visitada en el 2006 con un 20%. Finalmente, se procede a la sumatoria de los distintos porcentajes obtenidos, según lo anterior, aquellas comunas que obtengan un porcentaje igual o cercano a 100%, serán prioritarias al momento de designar las comunas que visitará el INFOBUS. ⁶⁷
Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública	
SUBCOMPONENTE 1: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as	Existen criterios de selección asociados en la normativa vigente ⁶⁸ sobre la obligatoriedad del cumplimiento del PMG sobre Calidad y Atención a Usuarios, para aquellas instituciones que tienen el Sistema Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (ex sistema OIRS). Los criterios para la aplicación del sistema en los servicios públicos es contar con ciudadanos como clientes, usuarios o beneficiarios del servicio y ser parte de la Ley 19.553 ⁶⁹ .

⁶⁷ DOS. InfoBus. Descripción y Procedimientos 2007, Santiago, p..25

⁶⁸ Ver: Ley 19.553. Los criterios para la aplicación del sistema en los servicios públicos es contar con ciudadanos como clientes, usuarios o beneficiarios del servicio y ser parte de la Ley mencionada o contar con incentivos remuneracionales sujetos al cumplimiento de objetivos y estar adscritos al programa marco del PMG Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

⁶⁹ Los Gobiernos Regionales no están obligados a cumplir dicha Ley. Fuente: Entidad validadora PMG – SIAC -Dipres

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	EXISTENCIA DE CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN Y SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS
Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo	
<p>SUBCOMPONENTE 1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público</p>	<p>Los criterios de selección de los beneficiarios del subcomponente se asocian a:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Organización titular y al menos dos organizaciones coejecutoras. La organización titular debe poseer personalidad jurídica vigente . Personas jurídicas de derecho privado, sin fines de lucro⁷⁰ . Estar inscritas en el Registro Central de Colaboradores del Estado y de Municipalidades, Ley 19.862 y en el Portal Ciudadano, Ley 19.862 y en el Registro de Organizaciones del portal ciudadano. . Sólo una organización titular y al menos dos organizaciones coejecutoras. La organización titular debe poseer personalidad jurídica vigente . Podrán postular las personas jurídicas de derecho privado, sin fines de lucro⁷¹ <p>Los criterios de selección de los proyectos postulantes al Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, son los siguientes: a) Pertinencia y Consistencia de la Propuesta (ponderación 50%); b) Nivel participativo (ponderación 20%); c) Sustentabilidad de la Propuesta (ponderación 20%); y d) Estructura presupuestaria (ponderación 10%). “Lo que se evalúa en la propuesta de acuerdo a cada ítem es: en pertinencia y consistencia: la coherencia entre descripción del proyecto, justificación, actividades y resultados esperados con medios de verificación. En el nivel participativo de la propuesta: la relevancia para el proyecto de las organizaciones co-ejecutoras. En sustentabilidad: si la propuesta contempla medios para proyectarse en el tiempo de manera sustentable. En la estructura presupuestaria: la coherencia entre el presupuesto y las actividades proyectadas.”⁷²:</p> <p>El proceso de selección y adjudicación es realizado por un Comité Evaluador designado por el Director de la DOS, De conformidad con la pauta de evaluación del Concurso, el Comité Evaluador establecía los puntajes, ingresándolos a una ficha electrónica de uso interno disponible en www.portalciudadano.cl. Puntajes que permitían la elaboración de un informe con el ranking de proyectos a nivel nacional; el cual era presentado al Consejo Nacional Provisorio para su revisión y posterior sanción. La determinación del puntaje límite para proceder a la adjudicación de los proyectos, se fijaba sobre la base de los recursos asignados al Fondo</p>

⁷⁰ Juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias territoriales y funcionales regidas por la Ley N° 19.418; Asociaciones y comunidades indígenas regidas por la Ley N°19.253; Corporaciones y fundaciones de derecho Privado que para efectos del presente llamado -2006- sen consideradas de interés público; y las Organizaciones privadas de interés público (que no se encuentren señaladas en la letra F de las bases Concursables). Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

⁷¹ Juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias territoriales y funcionales regidas por la Ley N° 19.418; Asociaciones y comunidades indígenas regidas por la Ley N°19.253; Corporaciones y fundaciones de derecho Privado que para efectos del presente llamado -2006- sen consideradas de interés público; y las organizaciones privadas de interés público (que no se encuentren señaladas en la letra F de las bases Concursables). Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

⁷² Valdés Alejandra, (Coord) et al. Sistematización del Fondo para el desarrollo de la Sociedad Civil - Organizaciones de Interés Público - Informe Final-. Hexagrama Consultoras, 2006. pg. 21

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	EXISTENCIA DE CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN Y SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS
SUBCOMPONENTE 2: Programa Nacional de Voluntariado	No se conocen los criterios de focalización del periodo inicial de ejecución (2003-2004),
<ul style="list-style-type: none"> • Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública. 	
SUBCOMPONENTE 2: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias	Organizaciones de grupos vulnerables, empresas privadas que desarrollan iniciativas en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y ministerios y servicios públicos que desarrollan planes y programas en materia de diversidad y no discriminación.

Fuente: Elaboración del Panel, con base a información DOS

Dado que el programa se estructuró según la Matriz de Marco Lógico tal, sólo para efectos de la presente evaluación en diciembre de 2006 (Evaluación Programas Gubernamentales, Dipres), no se han definido o establecido los criterios de asignación de recursos entre componentes. En la actualidad sólo se conoce la información de gasto y de presupuesto para los subcomponentes, pero entre ellos y entre componentes no existen criterios definidos para la construcción presupuestaria. Corresponde al gasto histórico.

1.7. Caracterización y cuantificación de población potencial

La población potencial del Programa de acuerdo a los objetivos de mismo, se refiere a las personas y colectivos en igualdad de condiciones, a la sociedad civil y a las instituciones publicas. Dicho universo se desagrega según los componentes del programa, a saber:

- El **Componente 1:** Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana

Está orientado a mejorar la comunicación entre los ciudadanos y el Estado; desde este punto de vista, su población potencial son todas las personas chilenas residentes en el territorio nacional o no, así como extranjeros que residen en nuestro territorio, como potenciales receptores de programas sociales e información atingente específica. El conjunto de la población chilena corresponde a 15.116.135 personas el año 2002, de las cuales un 50.7% son mujeres y un 49.3% son hombres

Asimismo el subcomponente 1: Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual, se dirige a la ciudadanía y a las organizaciones de la sociedad civil (cuya descripción se presenta en el componente 3). La población que se registran en el país con acceso a Internet son 5.600.076 personas⁷³

⁷³ Ref: DOS. Según Ministerio del Interior, División Informática, 2004.

El **Componente 2:** Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública está orientado a habilitar a los funcionarios públicos en metodologías participativas; su población potencial corresponde al conjunto de funcionarios públicos, y de instituciones públicas.

Total de Instituciones públicas: 20 Ministerios; 30 Subsecretarías; 13 Intendencias, 51 Gobernaciones y 141 Servicios Públicos⁷⁴. Total de instituciones públicas 255

La Distribución por estamentos de los Funcionarios Públicos, es la siguiente:

Cuadro N° 6
Personal civil del gobierno central según estamento

ESTAMENTOS	2003	2004	2005
Directivos Profesionales	6.858	7.231	7.301
Directivos no Profesionales	1.781	1.771	1.602
Profesionales	49.317	51.571	54.835
Técnicos	43.744	45.155	46.066
Administrativos y Auxiliares	54.482	54.360	55.050
TOTAL SECTOR PÚBLICO	156.182	160.088	164.854

Fuente: Ministerio de Hacienda. Dirección de Presupuesto. Estadísticas Recursos Humanos del Sector Público, 1996-2005.

El Componente 3 está orientado a fortalecer la sociedad civil, por lo cual su población objetivo son las organizaciones de la sociedad civil de interés público y/o organizaciones sin fines de lucro⁷⁵. Son agrupaciones de organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro, ya sean las que están regidas por la Ley N° 19.418 o la Ley N° 19.253, o aquellas que están constituidas como corporaciones o fundaciones de derecho privado, que sean de interés público.

Serán consideradas organizaciones de la sociedad civil de interés público aquellas que cuenten entre sus fines esenciales la promoción del interés general, mediante la consecución de fines específicos de carácter cívico, de asistencia social o de promoción de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución o en los tratados internacionales. En especial, se considerarán de interés público aquellas organizaciones entre cuyos fines específicos se cuente la promoción de los derechos humanos, de los pueblos originarios, de asistencia social, de cooperación para el desarrollo, de promoción de los derechos de la mujer, de protección de la infancia, de fomento de la igualdad de oportunidades y de la tolerancia, de defensa del medio ambiente, de fomento de la economía social o de la investigación, de promoción del voluntariado, de defensa de consumidores y usuarios, de promoción y atención a las personas en riesgo de exclusión por razones de discapacidad, sociales, económicas o culturales, y, en general, cualesquier otro de similar naturaleza.

⁷⁴ www.presidencia.cl 21 febrero, 2007. Enrique Rajevic M. et al. Los Puestos Directivos en el Estado Chileno: Hacia un Sistema de Gerencia Pública* Documentos de Trabajo N° 310, CEP, Santiago, 2000.

⁷⁵ Respecto de la población potencial del componente 3: la base de datos del Estudio Comparativo de las Sociedades Sin Fines de Lucro (ESFL)[□] reconoce 106.880 organizaciones sin fines de lucro a lo largo del país, las cuales clasifica de la siguiente forma: Distribución de las Organizaciones sin Fines de Lucro (Año 2004): Cultura y recreación 26%, Educación 14%; Salud 1%; Servicios Sociales 6%, Medioambiente 1%; Desarrollo Comunitario: 15%; Derechos y Política: 3; Sindicatos y AG: 27%; Otros: 7 (Fuente: Estudio Comparativo del Sector Sin Fines de Lucro , 2006)

Ahora bien el programa establece una población potencial total de 75.499, con base en el Mapa Nacional de Asociatividad 2000. Esta cifra se obtiene descontando del total de 83.386 organizaciones catastradas por el PNUD en el 2000, aquellas cuya definición hace presumible su orientación al lucro como finalidad principal; tales como: asociación gremial, agrupación de empresarios, taller laboral, comunidad de agua, que el total suman 7.887.

El **Componente 4** orienta su accionar hacia aquellas personas que son víctimas de la discriminación por razón de raza, etnia, género, edad, discapacidad o situación socioeconómica. En la caracterización de estos grupos vulnerables resaltan los siguientes aspectos:

- Pueblos originarios:

El Censo 2002 mostró que 692.192 personas (un 4.6% de la población chilena) pertenecían a uno de los ocho grupos étnicos actuales, reconocidos por la legislación vigente. A nivel de todas las etnias el porcentaje mayor correspondía a la población mapuche con el 87.3%, los aymará representaban el 7.0% y los atacameños el 3.0%. En términos de densidad demográfica, las regiones con mayor concentración eran la IX Región de la Araucanía (23.5%), la I Región de Tarapacá (11.5%), la X Región de Los Lagos (9.5%) y la Región de Aysén (9%). Según estudio del Programa Orígenes de MIDEPLAN una de las características más relevantes de la estructura demográfica de estos pueblos es que son más hombres que mujeres a diferencia del resto de población; a pesar que existen también diferencias significativas entre las etnias. Así las mujeres en la población rapanui constituye el 51.3%, la aymará (50.1%) y la quechua (50.8%), situación muy parecida a la composición nacional. Finalmente, en términos de su distribución en grupos etéreos, es posible establecer que la población indígena es mayoritariamente joven; según lo cual un 70% de los indígenas son menores de 39 años.

En las zonas urbanas habita el 64,8% y el 35,2% se encuentra en zonas rurales. Esto significa que 448.382 personas de origen en distintas etnias habitan en zonas urbanas, presentando en promedio índices de urbanización por debajo de la población nacional. En la Región Metropolitana residen 188.400 personas originarias del territorio nacional.

- Población femenina:

El Censo 2002 registra un total de 7.663.880 mujeres en el país. Según los resultados de la Encuesta Casen 2003, el 26,3% de las mujeres participaba en las jefaturas de hogar incrementándose esta participación con respecto a 1990. De igual manera, se constataba un aumento de la participación femenina en el mercado de trabajo que ese año era de un 42%, del cual un 21.8% eran mujeres jefas de hogar. Sin embargo esa participación no se estaría efectuando en igual de condiciones con los hombres, manteniéndose una brecha salarial de 30 puntos entre hombres y mujeres. En relación a la situación socioeconómica de las mujeres, 52.2% de la población indigente en nuestro país corresponde a mujeres, 4.4% más que sus pares hombres en igual condición. Es en la indigencia donde existen las mayores brechas entre hombres y mujeres.

- Adulto Mayor

El Censo 2002 registró un volumen total de 1.785.218 de personas mayores de 60 años, correspondiente al 11.5% de la población chilena. La situación de las mujeres adultos mayores registrada en la Encuesta Casen 2003 indica que éstas representaban el 56%, contrastando con un 49.6% de mujeres en la población de 0 a 29 años y un 52% de la población entre 30 y 59 años. Dentro de la población adulta mayor se observaba que la proporción de mujeres que vivían solas

era superior a la registrada en los hombres (12,4% y 8,2%, respectivamente). Situación relacionada con el mayor porcentaje de viudas en las adultas mayores.

Los segmentos etéreos más envejecidos evidenciaban un mayor porcentaje de participación en organizaciones sociales: 35.1% frente al 31.0% del tramo comprendido entre los 30 y los 59 años de edad y el 27.7% de participación del segmento menor de 29 años. También quedaba en evidencia que la participación de la mujer mayor en organizaciones sociales superaba en cinco puntos porcentuales a la de los hombres mayores.

- Jóvenes:

El Censo 2002 registró una población de 3.678.239 personas cuyas edades estaban comprendidas entre los 15 y los 29 años, equivalente a un peso relativo del 24.3% de la población total del país. En el plano de su inserción laboral, el Censo revela que la tasa de participación laboral juvenil aumentó situándose en un 52.4%, aunque el Censo registra que la participación laboral de los jóvenes entre 25y 34 años es enormemente desigual entre ambos sexos (un 89% de hombres frente a un 50% de mujeres).

En el ámbito de la participación juvenil en organizaciones sociales, la IV Encuesta Nacional de Juventud elaborada por el INJUV en el año 2003, registra que un 47% de los jóvenes encuestados declaró estar participando en el momento que se realizaba la encuesta, mientras un 30% manifestó haber participado y un 23% indicó que nunca había participado. En el ámbito de los grupos en los que participan, un 21.7% de los encuestados lo hacía en actividades deportivas, un 12% religiosas, un 9.0% culturales y un 4.8% en actividades voluntarias, entre otras.

- Personas con discapacidad

El Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile elaborado por FONADIS en el año 2005 registra una prevalencia del 12.9% de personas con discapacidad o lo que es lo mismo una de cada ocho personas viven con discapacidad en el país. Un total de 2.068.072 personas de las cuales un 58.2% son mujeres y un 41.8% son hombres. La discapacidad es más frecuente en el medio rural y entre los adultos mayores es la que registra la mayor prevalencia con un 43.4% de adultos mayores con discapacidad. En el plano referido a la situación socioeconómica, el estudio indicaría que en la población con condición socioeconómica baja, la discapacidad es el doble de frecuente que en la población con condición socioeconómica no baja.

En términos de la participación en organizaciones sociales que registran las personas con discapacidad, el mencionado estudio de FONADIS es explícito en señalar que de cada cuatro personas sin discapacidad, sólo tres personas con discapacidad lo hacían y dos de cada cinco personas que participaban en organizaciones sociales manifestaba haber tenido dificultades para participar.

- Población de migrantes

Los inmigrantes en Chile alcanzan un total de 184.464 personas nacidas en el extranjero, lo que equivale a un 1,2% de la población total⁷⁶. La mayor parte de los extranjeros proviene de América Latina (68%) con un claro predominio de argentinos (26%) y peruanos (21%). Según las estadísticas migratorias de Extranjería, en el año 2005 un total de 38.149 inmigrantes obtuvieron su

⁷⁶

CENSO de Población y Vivienda 2002: INE

residencia legal (temporarias, estudiantes y sujetas a contrato); y en el año 2003 un total de 43. 877 personas extranjeras obtuvieron la residencia definitiva en Chile.

- Organizaciones de la sociedad civil cuya temática es la promoción de la diversidad y la no discriminación

El departamento Diversidad e Interculturalidad cuenta con un registro de alrededor de 150 organizaciones integradas por personas vulneradas por la discriminación. Entendiendo, que se trata de asociaciones muy incipientes y que cuentan con pocos recursos y niveles bajos de representatividad.

EL Cuadro 7 presenta la cuantificación de población potencial del programa:

Cuadro N° 7
Población Potencial, según Componentes

COMPONENTES	POBLACIÓN POTENCIAL
<ul style="list-style-type: none"> • Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> - Personas que habitan en Chile :15.116.135 - Chilenos que habitan en el exterior: 857.000⁷⁷ - Organizaciones de Interés Público : 75.499 - Población con acceso a Internet: 5.600.076 personas ⁷⁸
<ul style="list-style-type: none"> • Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública 	<ul style="list-style-type: none"> - Instituciones públicas: 20 Ministerios; 30 Subsecretarías; 13 Intendencias, 51 Gobernaciones y 141 Servicios Públicos. Total de instituciones públicas 255. - Instituciones Publicas, con PMG SIAC:161 -Total de funcionarios públicos: 164.854.
<ul style="list-style-type: none"> • Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo 	<ul style="list-style-type: none"> - Organizaciones de Interés Público: 75.499
<ul style="list-style-type: none"> • Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pueblos Originarios: 692.192 - Población femenina: 7.663.880 - Adulto Mayor: 1.785.218 - Jóvenes: 3.678.239 - Personas con discapacidad: 2.068.072 - Población de Migrantes personas:184.464 - Organizaciones de la sociedad civil cuya temática es la promoción de la diversidad y la no discriminación: 150 - Instituciones públicas: 20 Ministerios; 30 Subsecretarías; 13 Intendencias, 51 Gobernaciones y 141 Servicios Públicos. Total de instituciones públicas 255. - Total de funcionarios públicos: 164.854. - Instituciones Privadas

Fuente: Elaboración del Panel, con base a información DOS

⁷⁷ Fuente: Censos de Población de países y registro INE-DICOEX.2003-2004.

⁷⁸ Ref: DOS. Según Ministerio del Interior, División Informática, 2004

- Sobre el **enfoque de género**

El Programa incorpora el enfoque de género en la definición de su población potencial, según el tipo de Componente al que se refiera, a saber:

Componentes 1, 3 y 4

Se presume que mujeres y hombres estarán igualmente implicados como participantes de las actividades a implementar, para lo cual ya se han identificado las barreras culturales-institucionales para la participación de las mujeres en las actividades del Programa y se proveerán medidas para solventar estas barreras, a fin que puedan acceder y hacer uso de las actividades en igualdad de condiciones.

Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

Considerando que este componente se refiere a las Instituciones públicas como población potencial, no aplica la perspectiva de género

1.8. Caracterización y cuantificación de población objetivo

La **población objetivo** del Programa corresponde a los ciudadanos y ciudadanas de Chile, a los chilenos que viven en el exterior, las instituciones públicas y las instituciones de interés público. La especificación de la misma varía según componente y en algunos componentes y subcomponentes coincide con la Población Potencial.

Cuadro N° 8
Población Objetivo, según Componentes y Subcomponentes

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	POBLACION OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana 	
SUBCOMPONENTE 1: Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual	Coincide con la Población Potencial
SUBCOMPONENTE 2: Portal presencial de información ciudadana	Coincide con la Población Potencial
SUBCOMPONENTE 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS	<p>Se trata de atender especialmente a la población que por el hecho de residir en zonas aisladas, enfrenta mayores dificultades e impedimentos para acceder con fluidez a la información pública, principalmente aquella referida a los servicios sociales que el Ejecutivo ofrece para mejorar sus condiciones de vida.</p> <p>La población chilena que se encuentra en estas condiciones potencialmente es 1.693.066 de habitantes de zonas aisladas, rurales de las distintas regiones del país⁷⁹.</p> <p>En esta misma condición se encuentra la población de chilenos residentes en territorio argentino, la que alcanza un total de 429.708 personas⁸⁰.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública 	
SUBCOMPONENTE 1: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as	<p>Se acota en las instituciones públicas del nivel central⁸¹ que han incorporado el tema de la participación ciudadana según el PMG correspondiente, siendo 161 Instituciones públicas contrapartes⁸², coincidiendo con la Población Potencial.</p> <p>Se estima que constituyen la población objetivo 350 funcionarios públicos de instituciones de nivel nacional y regional</p>

⁷⁹ Ref: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007

⁸⁰ Cifra que incluye 211.093 personas chilenas nacidas en Chile y un total 218.615 de nacidos en Argentina de padre y/o madre chilenos; según datos del Censo argentino del año 2001. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

⁸¹ En el nivel regional ha dependido de la disponibilidad de las autoridades, ya que no están obligadas a cumplir dicho PMG y sólo están motivadas por la Agenda Pro Participación Ciudadana. Según cifras del 2006 de la entidad validadora de PMG SIAC (DOS).

⁸² DOS. Guía Metodológica. Sistema Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias, Santiago, 2006

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	POBLACION OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo 	
SUBCOMPONENTE 1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público	Coincide con la Población Potencial
SUBCOMPONENTE 2: Programa Nacional de Voluntariado	Coincide con la Población Potencial
<ul style="list-style-type: none"> Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública. 	
SUBCOMPONENTE 2: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias	Coincide con la Población Potencial

Fuente: Elaboración del Panel, con base a información DOS

En relación a la cuantificación de la Población Objetivo, según Componentes y Subcomponentes para el periodo 2003-2006, la institución no ha presentado información al respecto.

Las metas de atención proyectadas por el Programa para el año **2007** son las siguientes:

- **Componente 1.** Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana
 - 5.000 personas que serán informadas a través de los dispositivos de Portal presencial;
 - 100.000 atenciones personalizadas a personas que residen en zonas aisladas y rurales de las distintas regiones del país y chilenos residentes y nacidos en Argentina.
 - El número de personas visitantes del Portal ciudadano virtual es inestimable, dado que sólo se cuenta con información del total de visitas, las que no tienen una correspondencia unívoca con el total de personas que realiza las visitas al portal (250.000 desde septiembre a la fecha).
- En el **Componente 2.** Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública, las metas de atención son las siguientes
 - 161 instituciones públicas serán monitoreadas y acompañadas técnicamente para implementar estandarización de procesos de atención de usuarios.
 - Se proyecta transferir e implementar metodologías participativas con 10 instituciones de nivel central.
 - En relación con la instalación de Consejos de la Sociedad Civil no es posible estimar un número de instituciones del potencial de 17 ya indicadas en la población potencial; puesto que el resultado efectivo depende de la voluntad institucional por implementar el Consejo.
 - Adicionalmente, se estima que en todos los procesos se involucrarán al menos 350 funcionarios del total de instituciones beneficiarias

- 17 Ministerios en Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana (CIPAC) en el nivel nacional y sus respectivos representantes en las 13 regiones.

- En el **Componente 3**. Fortalecimiento del asociacionismo

La magnitud de la población objetivo del Componente 3, para el año 2007 es la siguiente:

- En función de la población efectiva de años anteriores, es posible estimar un número de 350 organizaciones de interés público a beneficiar con el Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público. De este total se puede proyectar una cierta desagregación: 120 juntas de vecinos, 12 comunidades indígenas, 50 corporaciones y fundaciones; 40 organizaciones de voluntariado

- 65 representantes de las Organizaciones de la sociedad civil inscritas en el registro Único de OIP, que participarán en los Consejos regionales provisorios del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, 2007.

- En el **Componente 4**. Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública.

- En relación con el Plan contra el Racismo y la Discriminación, se prevé beneficiar⁸³ una vez que éste se haya implementado a: 1.000 personas provenientes de los pueblos originarios, con residencia urbana en la Región Metropolitana (RM) -principalmente dirigentes de organizaciones sociales y culturales-; 2.000 personas migrantes, principalmente de la comunidad peruana también residente en la RM.

1.9. Estructura organizacional y mecanismos de coordinación

La División de Organizaciones, es una entidad dependiente administrativa y políticamente del Ministerio Secretaría General de Gobierno, presentando una estructura centralizada, sin instancias formales a nivel regional, aunque en las regiones las SEREMÍ tienen responsables de participación ciudadana que se vinculan con la DOS.

La dotación efectiva de la DOS para el año 2007, es de 105 funcionarios, distribuidos según estamento y calidad jurídica en el Cuadro 9:

⁸³ No se conoce la definición del tipo de financiamiento previsto para éste Subcomponente.

Cuadro N°9
Recursos Humanos de la DOS, 2007

DOTACION	PLANTA	CONTRATA	HONORARIOS	TOTAL
Directivos Profesionales	3	-	-	3
Directivos No Profesionales	3	-	-	3
Profesionales	-	15	27	42
Técnicos	-	-	13	13
Administrativos	3	6	18	27
Auxiliares	1	8	2	11
Otros ⁸⁴	-	-	6	6
Total	10	29	66	105

Fuente: Elaboración Propia, con información base de la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad de la DOS

Para el cumplimiento de los objetivos, la División cuenta con una Dirección, una Subdirección, con cuatro Departamentos que se subdividen en Secciones, además de dos Unidades y dos Oficinas de servicios de carácter transversal, cuya estructura de cargos es la siguiente: Director (Jefe de División), Subdirectora, Jefe de Departamento, Jefe de Sección y Jefe de Unidades y Oficinas.

- **Dirección**

El jefe de la División tiene como funciones principales:

- Conducir a la institución para el cumplimiento de los lineamientos y directrices programáticos.
- Generar alianzas de trabajo interministerial y de relación e interlocución con ministerios y servicios públicos y representantes de la de la sociedad civil.
- Posicionar transversalmente los grandes ejes de la Agenda Pro Participación Ciudadana (APP), tanto al interior del gobierno, como entre las organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía en general.
- Dirigir, coordinar y supervigilar la gestión de Departamentos, Unidades y Oficinas de su División.

Jefe de Gabinete

El Jefe de Gabinete tiene como función colaborar directamente con el Jefe de División de la DOS, coordinar, dirigir su secretaría y actuar como enlace y comunicación con las distintas unidades funcionales de la institución, además de otras funciones que el Jefe de División le encomienda, apoyar el vínculo con las regiones y las interlocuciones con organismos de cooperación internacional.

⁸⁴ En la categoría "Otros" se incluye a todos aquellos funcionarios(as) que no poseen Título profesional o grado académico de licenciado de una carrera universitaria de, a lo menos, ocho semestres, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional reconocidas por el Estado. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

Asistente Asesor

La función del asistente, le corresponde:

- Coordinar la agenda de reuniones y compromisos de la Dirección y dar seguimiento de ésta interna y externamente, desarrollando diversas acciones que se desprenden de esta tarea.
- Efectuar la función de secretaría de actas de las reuniones del Comité Ejecutivo y Coordinador de la Institución, monitoreando los acuerdos que de éstas emanan.
- Realizar control y revisión de material administrativo de la Institución.

Adicionalmente la Dirección está compuesta por el Jefe de División, un jefe de gabinete, un asistente, dos secretarías y dos auxiliares y un conductor.

- **Subdirección:**

La subdirección tiene como función, gestionar y coordinar las líneas programáticas de la DOS, mediante la articulación y la vinculación de los planes operativos de los departamentos y secciones, velando por su oportuna y adecuada ejecución.

Esta unidad funcional, además tiene a su cargo la ejecución de dos líneas de trabajo. La primera, dice relación con la constitución de Consejos Consultivos de la Sociedad Civil, a nivel sectorial y tiene por objetivo difundir, instalar y acompañar el proceso de instalación de éstos.

La segunda, tiene por objetivo la estandarización de criterios comunes e instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública. En esta línea, la jefatura de la subdirección actúa como Secretaría Ejecutiva de la Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana, instancia integrada por representantes de los ministerios sectoriales de nivel central, la cual es apoyada por una unidad técnica.

La dotación de recursos humanos de la Dirección y Subdirección, es la siguiente:

Cuadro N° 10
Recursos Humanos de la Dirección y Subdirección, 2007

DOTACION	PLANTA	CONTRATA	HONORARIOS
Directivos Profesionales	1	-	-
Directivos No Profesionales	-	-	-
Profesionales	-	3	4
Técnicos	-	-	1
Administrativos	-	4	4
Auxiliares	1	2	1
Otros ⁸⁵	-	-	1
Total	2	9	11

Fuente: Elaboración Propia, con información base de la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad de la DOS

⁸⁵ Ver nota anterior para definición de "otros"

- **Departamentos:**

Existen cuatro Departamentos que a su vez se subdividen en Secciones. Sus funciones son, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las líneas programáticas asignadas a cada uno de ellos. Además, tienen como responsabilidad la administración y caución de bienes muebles e inmuebles, recursos presupuestarios y personal asignado. En consecuencia, la ejecución de los componentes del Programa Participación Ciudadana es de responsabilidad de estos Departamentos.

1.- El Departamento de Información Ciudadana se compone de dos Secciones.

Se compone de dos secciones, a saber: a). Sección Información Pública y Atención de Usuarios y b). Sección Portales Ciudadanos

Corresponde al Departamento de Información Ciudadana:

- Contribuir en la construcción de un modelo comunicacional que gestione la información y la difusión de las políticas públicas, a través de dispositivos de comunicación que permitan la interacción e interlocución entre el Poder Ejecutivo y las personas y organizaciones de la sociedad civil.
- Transparentar e innovar la información en enfoques y metodologías de atención de usuarios.
- Incorporar estrategias propias de atención integral, teniendo como eje central la participación inclusiva y sin discriminación con la finalidad de tener ciudadanos informados de la oferta pública que puedan participar responsablemente mejorando así su calidad de vida.

a) Sección Información Pública y Atención de Usuarios

- Definir el proceso anual de formulación del Sistema PMG – SIAC (Sistema Integral de Atención de Clientes, Usuarios y Beneficiarios) en coordinación con DIPRES (elaboración de Documento Técnico, Requisitos, Manual de Referencia ISO 9001:2000 y Aprobación de propuesta etapas año siguiente para cada institución y su inclusión al Programa Marco Avanzado).
- Asesorar y acompañar técnica y metodológicamente a los 161 servicios públicos que comprometen el SIAC, entregando instrumentos metodológicos para los ministerios y servicios públicos a nivel nacional, regional y provincial.
- Sistematizar y evaluar resultados del SIAC (validación/no-validación).
- Revisar el estado de avance y emisión de observaciones formales.
- Responder procesos de reclamos a DIPRES y apelaciones a la Coordinación Triministerial de Ministros.

b) Sección Portales Ciudadanos

- Coordinar, alimentar y administrar el espacio virtual “www.portalciudadano.cl”, con el objetivo de fomentar la comunicación entre las personas organizadas o no con el Poder Ejecutivo, entregando información sobre financiamiento, programas y beneficios sociales, oportunidades de participación y ofreciendo servicios informáticos a las organizaciones de interés público.
- Coordinar los espacios de atención de información y atención de usuarios para la entrega de información sobre políticas públicas del Estado y oportunidades de participación, mediante la articulación de canales presenciales y virtuales de comunicación.
- Implementar dispositivos descentralizados de comunicación sobre la oferta gubernamental y espacios de participación, destinados a personas de menores recursos, de zonas periféricas y

de baja conectividad, mediante un modelo de comunicación y coordinación intersectorial a nivel regional.

2.- Departamento de Ciudadanía y Gestión Pública, se compone de dos Secciones.

Se compone de dos secciones, a saber: a). Sección Metodologías Participativas y b). Sección Transferencias Metodológicas Participativas.

Corresponde a este Departamento:

- Fomentar espacios para la inclusión de la ciudadanía en el diseño, ejecución y/o evaluación de las políticas públicas.
- Transferir a instancias públicas modelos metodológicos, integrales y participativos, orientados a generar capacidades para facilitar la incidencia ciudadana en las políticas públicas.
- Fortalecer las capacidades de gestión y control social respecto de la gestión pública, de los y las representantes de organizaciones de la sociedad civil.

a) Sección Metodologías Participativas.

Sus funciones son diseñar, asesorar, realizar seguimiento, monitoreo, evaluación y validación de metodologías participativas en el nivel central, regional y local, orientadas a promover la participación ciudadana en las políticas públicas y la discusión de nuevas iniciativas participativas y su validación como estrategias innovadoras que favorezcan el fortalecimiento de capacidades de las organizaciones de la sociedad civil.

b) Sección Transferencias Metodológicas Participativas

Su función es transferir conocimientos teóricos, metodológicos y técnicos sobre metodologías participativas en las instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil, que les permitan la adquisición de capacidades y la implementación de éstas, para la incorporación de la participación ciudadana en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas

3.- Departamento de Fortalecimiento de la Sociedad Civil, se compone de dos Secciones

Se compone de dos secciones, a saber: a). Sección Secretaría Ejecutiva del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, para el desarrollo de la Sociedad Civil y b). Sección Apoyo a la Asociatividad.

Corresponde al Departamento la función de fomentar la asociatividad y fortalecimiento del carácter autónomo y sustentable de las organizaciones de la sociedad civil en el cumplimiento de sus fines, mediante el impulso de iniciativas legales, de financiamiento, de capacitación, asistencia técnica y de apoyo directo a las organizaciones⁸⁶.

⁸⁶ En regiones el funcionario de la DOS, inserto en la SEREMI, se constituye en el Secretario Ejecutivo del Consejo Regional del Fondo. Preparando y coordinando las reuniones de trabajo. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

a) Sección Secretaría Ejecutiva del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público

- Coordinar y administrar el Fondo de Fortalecimiento de las Asociaciones y Organizaciones de Interés Público.
- Coordinar las actividades y preparar las Sesiones del Consejo Provisorio del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público e implementación de sus acuerdos.
- Supervisar la ejecución de los proyectos seleccionados de acuerdo a un plan de seguimiento, asegurando el cumplimiento de las disposiciones que establece el convenio de ejecución establecido para el Fondo.
- Representar y coordinar el Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, con otras organizaciones tanto públicas como privadas.
- Actualizar el registro nacional de organizaciones de interés público.

b) Sección Apoyo a la Asociatividad.

- Generar iniciativas que apoyen y/o potencien distintos grupos y/o organizaciones que presentan bajos niveles de asociatividad.
- Establecer acuerdos colaborativos entre instituciones públicas y/o privadas para apoyar iniciativas de infraestructura sociocomunitaria, ya sea física y/o tecnológica para organizaciones de la sociedad civil.
- Apoyar el fomento y desarrollo del voluntariado en Chile, como expresión de participación ciudadana.

4.- Departamento Diversidad y No Discriminación, se compone de dos Secciones.

Se compone de dos secciones, a saber: a). Sección No Discriminación y b). Sección Diversidad

Corresponde al Departamento, promover el respeto de la diversidad y la eliminación progresiva de las distintas formas de discriminación arbitraria, con los Ministerios y servicios públicos, instituciones privadas, organizaciones sociales y ciudadanía en general, impulsando iniciativas que favorezcan la inclusión y la integración social para la construcción de una sociedad más democrática e inclusiva, intercultural y que respete su diversidad.

a) Sección No Discriminación.

- Promover y difundir iniciativas de carácter normativo, administrativo y/o legal en favor de la prevención y erradicación del racismo y de todas las formas de discriminación e intolerancia a nivel nacional y regional.
- Desarrollar acciones a nivel interministerial en alianza con organizaciones de la sociedad civil, que conlleven a la elaboración y ejecución de un Plan contra el Racismo y la Discriminación.

b) Sección Diversidad.

- Sistematizar acciones positivas sobre la promoción del derecho a la no discriminación y de respeto a la diversidad, difundiendo sus modalidades y ampliando la cobertura de ellas.

- Fomentar iniciativas de carácter educativo orientadas a la prevención del surgimiento de conductas no discriminatorias que se producen en el ámbito de la educación y el trabajo.
- Promover la instalación de buenas prácticas antidiscriminatorias desarrolladas por entidades públicas, privadas y de las organizaciones de la sociedad civil, mediante diversas estrategias de información, difusión y educación ciudadana.

El Cuadro 11 presenta la dotación de recursos humanos asignada a los departamentos.

Cuadro N° 11
Recursos Humanos de los Departamentos

DEPARTAMENTO	DOTACION	PLANTA	CONTRATA	HONORARIOS
Información Ciudadana	Directivos Profesionales	1	-	-
	Profesionales	-	3	6
	Técnicos	-	-	1
	Administrativos	-	2	1
	Auxiliares	-	2	-
	Otros	-	-	2
Ciudadanía y Gestión Pública	Profesionales	-	3	2
	Administrativos	1	-	4
	Otros	-	-	1
Fortalecimiento de la Sociedad Civil	Profesionales	-	2	7
	Técnicos	-	-	1
	Administrativos	1	-	2
	Auxiliares	-	1	-
	Otros	-	-	1
Diversidad y No Discriminación	Profesionales		1	3
	Técnicos	-	-	2
	Auxiliares	-	1	-
Total		3	16	33

Fuente: Elaboración Propia, con información base de la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad de la DOS

La DOS cuenta además con **Unidades de Apoyo** (STAFF), que son las siguientes: La Unidad de Planificación y Gestión de Calidad; la Unidad de Comunicaciones; la Oficina de Administración y Finanzas; y la Oficina de Producción. El detalle de la dotación en Recursos Humanos, por Unidad de Apoyo se muestra en el Cuadro 12.

Cuadro N°12
Recursos Humanos de las Unidades de Apoyo (STAFF)

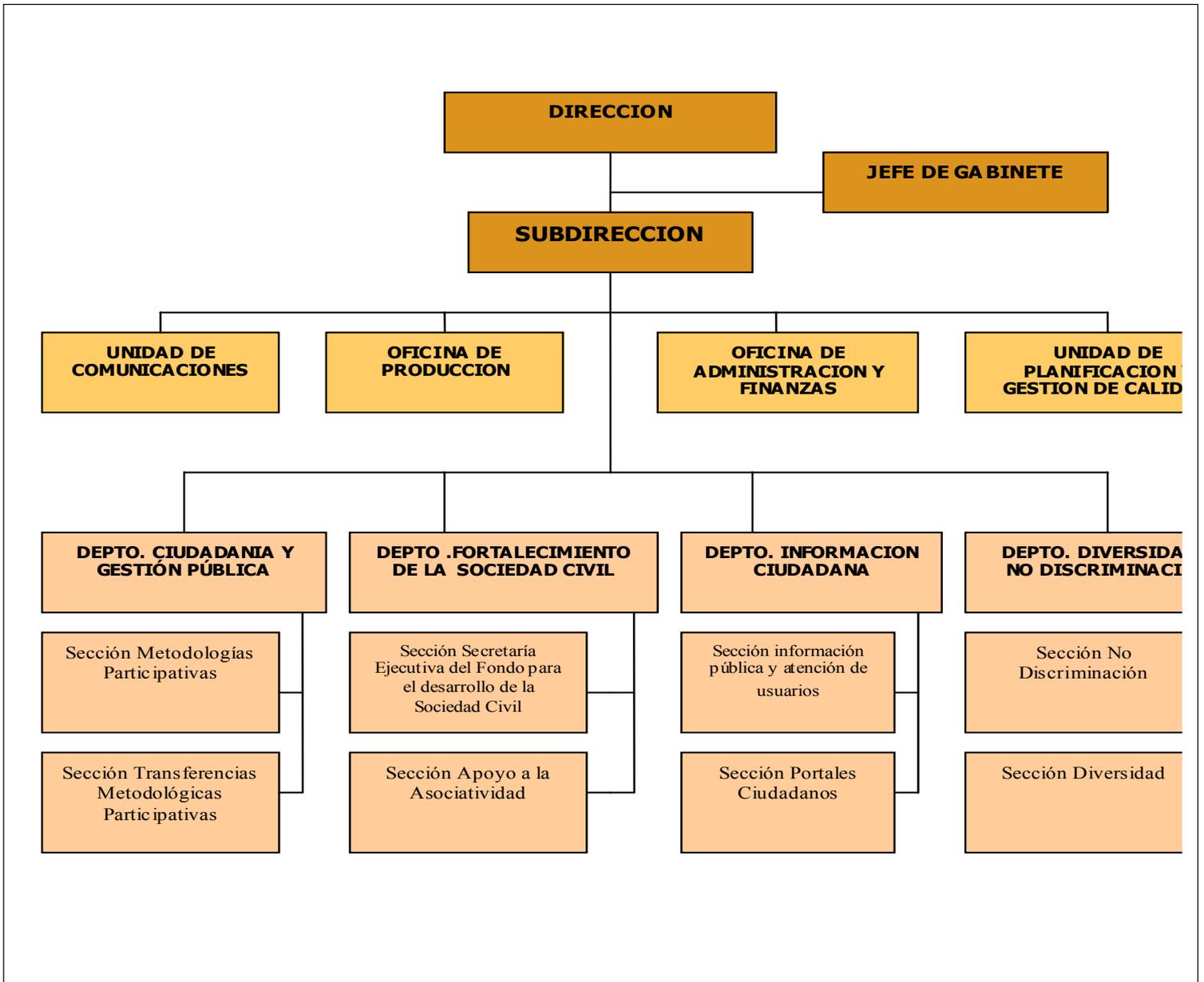
UNIDAD	DOTACION	PLANTA	CONTRATA	HONORARIOS
Unidad de Planificación y Gestión de Calidad	Directivos Profesionales	1	-	-
	Profesionales	-	1	2
	Técnicos	-	-	-
	Administrativos	1	-	-
Unidad de Comunicaciones	Directivos No Profesionales	1	-	-
	Profesionales	-	1	3
	Auxiliares	-	-	1
Oficina de Administración y Finanzas	Profesionales	-	1	-
	Técnicos	-	-	4
	Administrativos	-	-	1
	Auxiliares	-	1	-
	Otros ⁸⁷	-	-	1
Oficina de Producción	Directivos No Profesionales	1	-	-
	Profesionales	-	-	1
	Técnicos	-	-	4
	Administrativos	-	-	6
	Auxiliares	-	1	-
Total		4	5	22

Fuente: Elaboración Propia, con información base de la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad de la DOS

La estructura organizacional, con su departamentalización básica, se puede apreciar en el Esquema 6:

⁸⁷ En la categoría OTROS se incluye a todos aquellos funcionarios(as) que no se encuentran en posesión de su Título profesional o grado académico de licenciado de una carrera universitaria de, a lo menos, ocho semestres, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

Esquema N° 6
Organigrama División de Organizaciones Sociales



- **Instituciones involucradas del nivel regional y comunal**

A continuación se presentan las instituciones involucradas a nivel Regional y Comunal en la Ejecución de los componentes y subcomponentes del Programa Participación Ciudadana, careciéndose de información sobre los mecanismos de coordinación entre si.

Cuadro N° 13
Instituciones involucradas según Componentes y Subcomponentes

COMPONENTE / SUBCOMPONENTE	INSTITUCIONES INVOLUCRADAS A NIVEL REGIONAL Y COMUNAL	TIPO DE VÍNCULO
<ul style="list-style-type: none"> • Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana 		
SUBCOMPONENTE 2: Portal presencial de información ciudadana	Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno	Transferencia metodológica de los instrumentos de sistematización de las atenciones.
SUBCOMPONENTE 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS	Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (DICOEX) del Ministerio de Relaciones Exteriores Gobiernos Regionales Servicios Públicos Regionales	Coordinación, Ejecución y Evaluación Establece una coordinación de trabajo conjunto. Coordinación programática
<ul style="list-style-type: none"> • Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública 		
SUBCOMPONENTE 1: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as.	Dirección de Presupuestos (DIPRES) Comité de Ministros	Coordinación Establece los lineamientos de trabajo para cada sistema en conjunto con la entidad validadora integrante de la Red de Expertos. Instancia de apelación de las entidades que no validan.
SUBCOMPONENTE 2: Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública	Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno	Coordinación y ejecución.

COMPONENTE / SUBCOMPONENTE	INSTITUCIONES INVOLUCRADAS A NIVEL REGIONAL Y COMUNAL	TIPO DE VÍNCULO
SUBCOMPONENTE 3: Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana	Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno. Intendencia Región de Valparaíso, Intendencia Región Metropolitana, Intendencia Región del Maule, Intendencia Región de Antofagasta, Región de Valparaíso, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE).	Coordinación para la realización de Diálogos Participativos e instalación de la Agenda Pro Participación Ciudadana. Coordinación para la implementación de Cuentas Públicas Participativas.
SUBCOMPONENTE 4: Consejos de la Sociedad Civil	No hay	---
<ul style="list-style-type: none"> Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo 		
SUBCOMPONENTE 1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público	SEREMI de Gobierno	Coordinan la convocatoria y difusión del Concurso, participa en el proceso de selección y acompaña la implementación del Fondo a nivel regional
SUBCOMPONENTE 2: Programa Nacional de Voluntariado.	Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno. Universidades	Consultivo
<ul style="list-style-type: none"> Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública. 		
SUBCOMPONENTE 1: Plan contra el racismo y la discriminación	Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno.	Sensibilización, difusión y coordinación para la conformación de Mesa de Trabajo.
SUBCOMPONENTE 2: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias	Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno. Municipios Establecimientos Educativos	Coordinación, difusión y ejecución del Concurso Buenas Prácticas. Coordinación para el desarrollo de Talleres Educativos Nacional y Regionales.

Fuente: Elaboración Propia, con base a información DOS

- **Mecanismos de Coordinación Interna**

En términos generales, la coordinación del trabajo, se realiza mediante reuniones semanales de un equipo directivo, el que es responsable de comunicar a los departamentos, secciones y unidades lo tratado en las reuniones y velar por el cumplimiento de los acuerdos contraídos.

Trimestralmente la institución realiza Jornadas internas de trabajo, donde se involucra a todo el personal, estas tienen carácter informativo, de trabajo colectivo para la coordinación y organización de la agenda programática de la División, de seguimiento y evaluación de la labor realizada anualmente.

La institución contempla mecanismos de coordinación horizontal (entre departamento, secciones, unidades y oficinas) y vertical (Dirección, Subdirección y Departamentos) que se establecen, de acuerdo al ámbito de competencia de las unidades de la estructura organizacional y por criterios de gestión para el desarrollo de los componentes a nivel nacional y/o regional.

Los principales mecanismos de coordinación del programa participación ciudadana, se insertan en el modelo de coordinación institucional interno que se describe brevemente a continuación.

Cuadro N° 14
Tipos y Mecanismos de Coordinación

TIPO	MECANISMO DE COORDINACIÓN
Coordinación Funcional	<p>Comité Ejecutivo es una instancia de reuniones de trabajo que funciona semanalmente y que realiza el seguimiento a ámbitos específicos de la gestión programática, como son el estado de ejecución presupuestaria y los requerimientos derivados del sistema de control de gestión del Estado. Participan en este Comité el director, su jefe de gabinete, la subdirectora y las jefaturas de la oficina de administración y finanzas y el Jefe de la Unidad de Planificación y Control de Calidad.</p> <p>Comité de Coordinador. Es una instancia que da seguimiento programático, administrativo y financiero de la DOS, presidido por la Subdirección, asesorada por la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad. Esta coordinación tiene una instancia semanal que opera bajo la modalidad de reuniones de trabajo donde participan los jefes de departamento, jefes de unidades y jefes de oficinas. En esta instancia se vinculan las acciones del programa, se establecen las coordinaciones respectivas, se provee información sobre la implementación de las actividades y el establecen los servicios de apoyo de las oficinas y unidades que cumplen el rol de staff. En este Comité participa alternadamente el Director de la institución.</p> <p>También se realizan reuniones directas entre la Dirección y los Departamentos bajo la modalidad de reuniones mensuales, donde se analizan los lineamientos políticos-institucionales, acentos programáticos y, en general temáticas relacionadas con el quehacer institucional.</p>

TIPO	MECANISMO DE COORDINACIÓN
Coordinación Territorial	<p>La DOS se coordina con el nivel regional a través de las Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno, dependiente de la Subsecretaría General de Gobierno. Estas cuentan con uno y/o dos funcionarios que cumplen la función de coordinar y ejecutar en conjunto con los equipos centrales de la DOS, las acciones programáticas asociadas a aquellos componentes que tienen perspectiva territorial. Estos profesionales no tienen, sin embargo, un trabajo de exclusividad con el programa.</p> <p>Las modalidades de coordinación se realizan mediante acuerdos de trabajo que se operacionalizan a través de planes operativos consensuados con cada secretaría regional ministerial y la DOS a través de la Subdirección.</p> <p>En este nivel de coordinación se encuentran el subcomponente 3 del Componente 1, el subcomponente 2 y 3 del Componente 2, el subcomponente 1 y 2 del Componente 3 y el subcomponente 1 y 2 del Componente 4.</p>

A continuación se presenta la coordinación funcional entre la Subdirección, Departamentos y Secciones en relación a los componentes y subcomponentes de los cuales son responsables de su ejecución⁸⁸

Cuadro N° 15
Unidades funcionales responsables de la Ejecución de los componentes y subcomponentes del Programa Participación Ciudadana.

DEPARTAMENTOS	COMPONENTE RESPONSABLE	SUBCOMPONENTES RESPONSABLE	COORDINACIÓN CON SECCIONES
Información Ciudadana	Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana	SUBCOMPONENTES 1, 2 y 3 SUBCOMPONENTE 2.1.	Sección Portales Ciudadanos Sección de Información Pública y Atención de Usuarios
Fortalecimiento de la Sociedad Civil	Componente 3: Fortalecimiento del asocianismo	SUBCOMPONENTES 1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público SUBCOMPONENTES 2: Programa Nacional de Voluntariado	Sección Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público Sección Apoyo a la Asociatividad

⁸⁸ En el apartado siguiente "Funciones y actividades de monitoreo y evaluación que realiza la unidad responsable", se especifican las modalidades de coordinación interna, en relación a las acciones de monitoreo y evaluación.

DEPARTAMENTOS	COMPONENTE RESPONSABLE	SUBCOMPONENTES RESPONSABLE	COORDINACIÓN CON SECCIONES
Diversidad y No discriminación	Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública	SUBCOMPONENTES 1: Plan contra el racismo y la discriminación SUBCOMPONENTES 2: Promoción de Buenas Practicas Antidiscriminatorias	Sección No Discriminación Sección Diversidad
Subdirección	Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública	SUBCOMPONENTES 2, 3 y 4	Sin información

Fuente: Elaboración Propia, con base a información DOS

- **Mecanismos de Coordinación con otras Instituciones y/o Entidades Externas**

En el cuadro siguiente se describen otras entidades públicas que se vinculan con el Programa Participación Ciudadana por componente y subcomponentes.

Cuadro N° 16
Mecanismos de Coordinación con Otras Entidades Públicas

COMPONENTE / SUBCOMPONENTES	MECANISMOS DE COORDINACION
• Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana	
SUBCOMPONENTE 3 Portal móvil de información ciudadana INFOBUS	<u>Departamento de Información Ciudadana</u> En el contexto del marco operativo de trabajo entre la DOS y la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores (entidad que vincula a los connacionales residentes en el exterior con Chile), la sección portales ciudadanos, establece una relación de trabajo conjunto con la DICOEX, ⁸⁹ mediante mesas de coordinación, para el desarrollo de visitas del Portal Móvil InfoBus a distintas provincias de Argentina.

⁸⁹ La DICOEX desarrolla un diagnóstico de las necesidades de información y servicios que requiere los connacionales, focalizando las localidades / ciudades respectivas. A partir de éste se establecen las visitas y se acuerdan las modalidades de trabajo en cada localidad por visitar. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

COMPONENTE / SUBCOMPONENTES	MECANISMOS DE COORDINACION
<ul style="list-style-type: none"> Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública 	
<p>SUBCOMPONENTE 1 Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as</p>	<p><u>Departamento de Información Ciudadana</u> En el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de la DIPRES, la Sección información ciudadana y atención de usuarios, cuyo rol es de entidad validadora, integrante de la red de expertos del PMG, responsable del Sistema de Atención de Clientes (as), Beneficiarios(as) y usuarios (as) (ex sistema-OIRS), establece una coordinación con la DIPRES y el Comité de Ministros (Ministro de Hacienda, Subsecretaria de Desarrollo Regional y Ministro de la Secretaría General de la Presidencia) de acuerdo a los roles asignados a estos actores en el proceso de implementación del PMG.</p> <p><u>DIPRES:</u> Establece los lineamientos de trabajo para cada sistema en conjunto con la entidad validadora integrante de la Red de Expertos, a través de reuniones de trabajo.</p> <p><u>Comité de Ministros:</u> La entidad validadora entrega antecedentes a este Comité, en reuniones de trabajo, respecto de aquellas instituciones públicas que no han validado el sistema y que han acudido a esta instancia de apelación.</p> <p><u>Subdirección DOS</u> La Subsecretaría de Desarrollo Regional del Ministerio del Interior, la Agencia de Cooperación Técnica Alemana GTZ y el Programa de Modernización del Estado de la SEGPRES, a través de un representante asesoran a la Unidad Técnica del Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana</p>
<p>SUBCOMPONENTE 2: Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública</p>	<p><u>Idem subcomponente 1</u></p>

COMPONENTE / SUBCOMPONENTES	MECANISMOS DE COORDINACION
<ul style="list-style-type: none"> Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo 	
<p>SUBCOMPONENTE 1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público</p>	<p><u>Departamento de Fortalecimiento de la Sociedad Civil.</u></p> <p><u>El Consejo Provisorio del Fondo</u> de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, de nivel nacional y los consejos provisorios del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, a nivel regional se coordina con la Sección Secretaría Ejecutiva del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público.</p> <p>Esta coordinación permite la implementación del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, descrita en la cadena de producción del Fondo.</p> <p><u>Consejo de Defensa del Estado.</u> La Sección se coordina con esta entidad pública para que inicie los trámites legales correspondientes, cuando la Secretaría Ejecutiva del Fondo, ha rechazado el informe de gestión y financiero presentando por las organizaciones responsables de la ejecución de los proyectos.</p>

Fuente: DOS

1.10. Funciones y actividades de monitoreo y evaluación que realiza la unidad responsable

a) Descripción general del sistema de seguimiento y monitoreo (SSM) del Programa.

La función de monitoreo del Programa descansa en la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad de la División de Organizaciones Sociales y comprende las tareas de:

- i) Sistematización de la información provista regularmente por la unidades funcionales que desarrollan las tareas programáticas propiamente tales;
- ii) Procesamiento de datos, y
- iii) Elaboración de informes de gestión para las autoridades institucionales y otras entidades que lo soliciten.

Quedan excluidas de las funciones permanentes, la evaluación y el rediseño de los diferentes bienes y servicios que el Programa realiza, ya que esta unidad realiza fundamentalmente acciones de sistematización y reporte de información.

El objetivo principal del SSM es el de contar con información que permita reportar el desempeño institucional a las entidades estatales externas que cumplen tareas de control en diversos ámbitos; a saber, la Dirección de Presupuesto (DIPRES) para el PMG de Control de Gestión y formulación presupuestaria; el Congreso Nacional para el Balance de Gestión Integral; la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) en lo referente a las metas gubernamentales anuales.

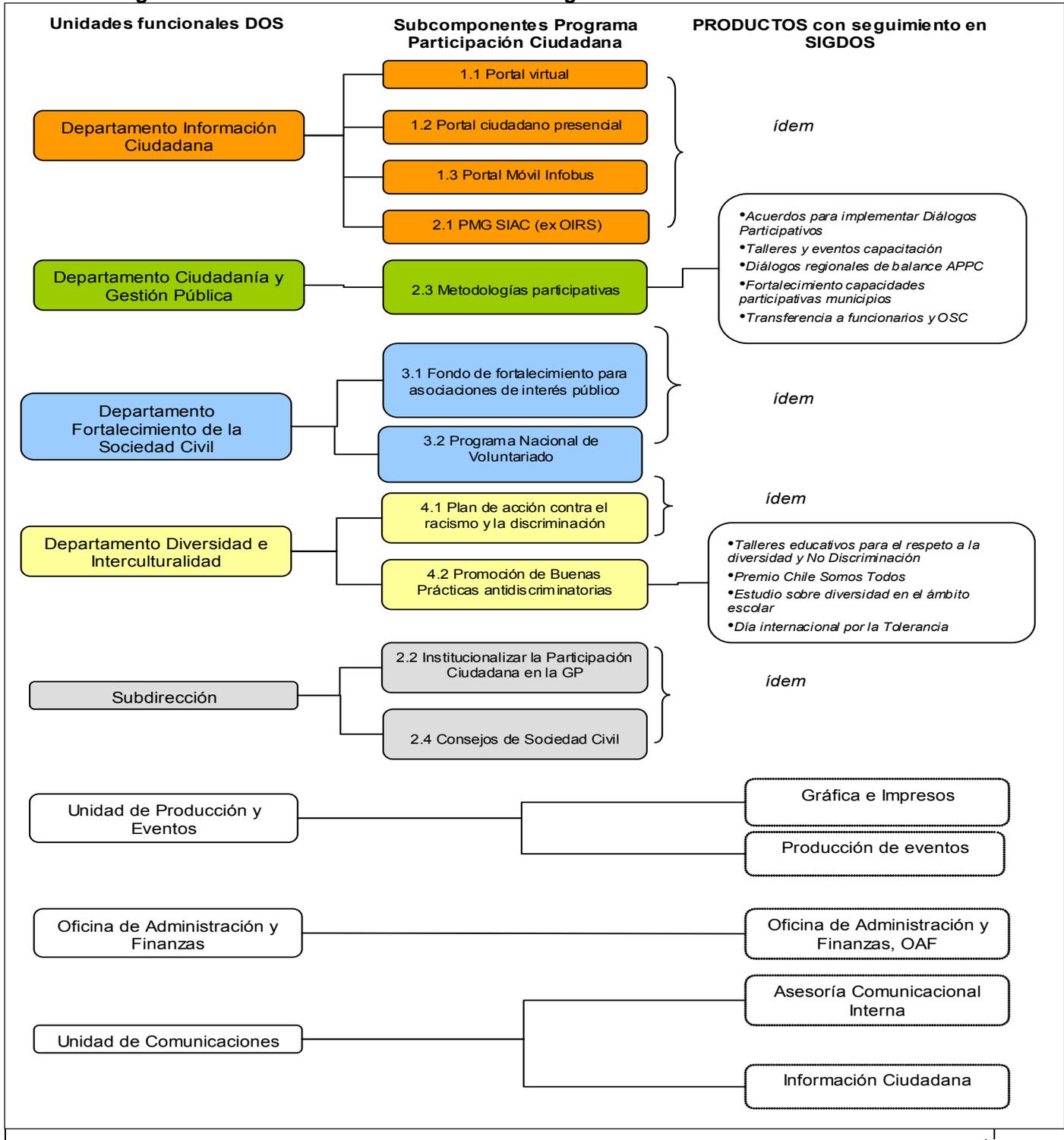
Su utilización exógena se complementa con una utilización interna del SSM, referida fundamentalmente a informar el balance de gestión a las jefaturas institucionales y directivos de nivel intermedio, quienes tienen a cargo los diferentes componentes del Programa. Por esta razón, el SSM da cuenta de la gestión institucional considerando todas las unidades funcionales de la institución, así como todos los bienes y servicios que éstas entregan a los beneficiarios externos de la institución. Los productos (subcomponentes) que forman parte del Programa de Participación Ciudadana – en evaluación- son un subconjunto del total de prestaciones y servicios que se monitorean.

El principal soporte de monitoreo de la institución es el sistema informático SIGDOS, instalado en la Web del Ministerio Secretaría General de Gobierno, al que pertenece la DOS. Este contiene información de todos los bienes y servicios que las unidades funcionales de la institución produce, incluyendo aquellas que forman parte del Programa de Participación Ciudadana, además de una agenda on-line.

El SIGDOS es alimentado mensualmente por un o una encargada en cada unidad funcional de la DOS. Contiene sólo la información programática y espera ser prontamente complementado con la información financiera.

El seguimiento de la gestión de los diferentes Departamentos y Secciones de la institución, se hace en virtud de los “productos” que le corresponde a cada una de estas unidades funcionales. Lo anterior se presenta en el siguiente esquema:

Esquema N° 7
Diagrama de los Productos monitoreados según las Unidades Funcionales



Fuente: DOS

Respecto de cada producto el SIGDOS (Columna “Productos con seguimiento en SIGDOS”) se define un conjunto de actividades anuales y resultados esperados de cada una. La función de los funcionarios/as “alimentadores del sistema” es reportar mensualmente los avances en dichas actividades, consignando un mínimo de información referente a la eficacia; a saber, se reporta el número de bienes y servicios producidos y entregados a los beneficiarios directos de las actividades y productos.

La Unidad de Planificación y Gestión de Calidad procesa mensualmente la información (en formato texto) obtenida en dicho sistema y elabora informes de distribución interna y aquellos dirigidos a las entidades externas que controlan y realizan seguimiento de la gestión institucional, en distintas temporalidades (trimestral, semestral y anual).

b) Monitoreo por componente

Dadas las características generales del SSM de la gestión, cada unidad funcional responsable de los diferentes subcomponentes del Programa de Participación Ciudadana, dispone de procedimientos singulares (no estandarizados aún), mediante los cuales se registra, procesa e informan los datos al SIGDOS. El detalle de estos procedimientos, para cada subcomponente que se encuentra en etapa de ejecución, es el siguiente:

Cuadro N° 17
Acciones de Monitoreo por Subcomponente

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	ACCIONES DE MONITOREO
<ul style="list-style-type: none"> Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana 	
SUBCOMPONENTE 1: Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual	El portal virtual dispone de un contador que registra las visitas. El Departamento: Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil ⁹⁰ recupera la información de dicho contador e informa a SIGDOS o, en su defecto, a la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad. Considera la ejecución de 3 monitoreos al año de todo el sistema

⁹⁰ Desde el Septiembre de 2004, fecha en que se pone en marcha el portal ciudadano, éste depende del Área Fortalecimiento de la Sociedad Civil, sin embargo, a partir del rediseño 2007, pasa a cargo de la Sección Portales del Departamento de Información Ciudadana.

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	ACCIONES DE MONITOREO
SUBCOMPONENTE 2: Portal presencial de información ciudadana	<p>El Departamento de Información Ciudadana aplica una “ficha de registro de atención de usuarios/as”, tras cada atención a personas que solicitan información del portal⁹¹. Una vez que se ha registrado en papel, la ficha es ingresada mensualmente en una base de datos en plataforma Access. Seguidamente, el funcionario responsable del registro informa mensualmente el número de atenciones al SIGDOS, distinguiendo los dispositivos de atención (CEDOC, TIC, OIRS, INFOCENTRO, BUZÓN VIRTUAL).</p> <p>Considera la sistematización mensual las fichas de registro de atención de usuarios(as) en el sistema computacional de registro de atención de usuarios. Se ejecuta de manera continua durante el año. Evaluación integral del subcomponente</p>
SUBCOMPONENTE 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS	<p>En cada actividad de información realizada en las localidades visitadas por el InfoBus, todos los servicios públicos participantes aplican una Papeleta de registro de atenciones. En ella se registran antecedentes clasificadores de las personas (sexo, tramo de edad, etc.) y la percepción declarada de satisfacción con la actividad.</p> <p>Una vez finalizadas las giras territoriales del InfoBus, el equipo responsable del Departamento de Información Ciudadana ingresa dicha información en bases de datos en formato Excel y elabora un reporte integrado semestralmente. Mensualmente, en tanto, ingresa la información del total de atenciones al sistema SIGDOS. Anualmente, se informan los datos de sexo de las personas informadas y percepción de satisfacción.</p> <p>En base a esta información, se elaboran y remiten Informes trimestrales a la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados y a la Cámara del Senado.⁹²</p>

⁹¹ En ella, se registran antecedentes de caracterización de las personas (edad, sexo, participación en organizaciones sociales, forma en que se enteró de la existencia del portal de información), el contenido de la solicitud (tema consultado, institución derivada cuando corresponda) y la percepción respecto de la calidad de la atención. Esta ficha es completada por el funcionario que realiza la atención, pero es aplicada al usuario/a en forma de encuesta. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

⁹² Adicionalmente al registro y sistematización de las prestaciones realizadas, se realizan jornadas de evaluación en mesas de trabajo integradas por funcionarios(as) y representantes de organizaciones que participaron en la gestión las actividades del InfoBus, tanto en el nivel de responsabilidad de las SEREMI de Gobierno como en el nivel nacional del equipo de trabajo del InfoBus. Esta actividad se realiza una vez al año, durante el último trimestre. El monitoreo se realiza entre marzo y noviembre y en diciembre la evaluación final Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	ACCIONES DE MONITOREO
<ul style="list-style-type: none"> Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública 	
<p>SUBCOMPONENTE 1: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as</p>	<p>Durante las distintas etapas del proceso de prestación de los bienes y servicios de este subcomponente, se contemplan diversos mecanismos de registro.</p> <p>En primer lugar, existe un registro de las instituciones que han comprometido diferentes etapas en PMG SIAC: este listado es enviado por la DIPRES a la entidad validadora y es reportado por el Departamento de Información Ciudadana al SIGDOS.</p> <p>En segundo lugar, cada vez que se realizan actividades colectivas de capacitación e información, se respalda el listado de los invitados, así como de los participantes. Estos respaldos se guardan en formato impreso o son traspasados a planillas Excel. En ambos casos, se informa trimestralmente al SIGDOS el número de instituciones participantes.</p> <p>Respecto del total de instituciones que reciben asistencia técnica de manera individual, cada analista de la red de expertos, registra e informa a la jefatura la nómina de instituciones que han sido beneficiarias. Esta a su vez, reporta al SIGDOS, el número final de instituciones que recibieron asistencia técnica.</p> <p>Sobre la planificación y retroalimentación del proceso de acompañamiento se realizan reuniones de trabajo del equipo de trabajo responsable, tanto para evaluar el proceso realizado con las instituciones públicas, desarrollar los informes de gestión y definición del plan de trabajo del año en curso.</p>

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	ACCIONES DE MONITOREO
<ul style="list-style-type: none"> Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo 	
<p>SUBCOMPONENTE 1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público</p>	<p>Los reportes de seguimiento de este subcomponente se extraen de la base de datos del Registro Único de Organizaciones de Interés Público, así como de listados con datos de los proyectos, que anualmente administra el Departamento de Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público</p> <p>La base de datos de proyectos (en formato Excel), contiene información de la entidad adjudicataria, las entidades colaboradoras, el monto del proyecto, la localización territorial, datos de contacto entre otros de identificación y clasificación⁹³.</p> <p>El reporte de esta información a la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad ocurre una vez que se ha terminado el ciclo de postulación y selección de proyectos.</p> <p>El monitoreo considera la revisión del 1º informe de avance de las entidades adjudicatarias, seguimiento en terreno de los proyectos financiados a cargo del Departamento Fortalecimiento de la Sociedad Civil en coordinación con las Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno (etapa que se realiza entre julio y octubre). En tanto la evaluación se realiza a través del la revisión del informe final de gestión y validación de la rendición total financiera por parte de entidades ejecutoras, sistematización y evaluación final del Concurso (las dos últimas señaladas se realizan en el mes de diciembre).</p>
<ul style="list-style-type: none"> Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública. 	
<p>SUBCOMPONENTE 2: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias</p>	<p>El Departamento de Diversidad y No Discriminación no cuenta con bases de datos, ni mecanismos de registro de las atenciones, dada la naturaleza de las actividades que éstos realizan. Su reporte al SIGDOS contiene la descripción de las actividades realizadas mes a mes.</p>

Fuente: Elaboración Propia, con base a información DOS

c) Vinculación del Sistema de Monitoreo del Programa con el SIG de Control de Gestión

La información acopiada en SIGDOS es la fuente de información para reportar los indicadores del SIG. Específicamente, los indicadores del SIG que se miden con información extraída del SIGDOS son:

⁹³

Mayores detalles se encuentran en las fichas individuales de postulación

Cuadro N° 18
Indicadores que se miden con información del SIGDOS

SUBCOMPONENTES EN EJECUCIÓN	INDICADORES DE SIG Y FORMULARIO H QUE SE MIDEN EN BASE A DATOS DE SIGDOS ⁹⁴	
- Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana		
SUBCOMPONENTE 1: Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual	SIG	- Tasa de variación de visitas a sitios web de información sobre la participación ciudadana y no discriminación vigentes para el período (incluye también participemos.cl)
	H 2007	- No tiene compromisos asociados
SUBCOMPONENTE 2: Portal presencial de información ciudadana	SIG	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje promedio de población que recibe información sobre la oferta social, logros y prioridades del gobierno a través de INFOBUS y Espacios de Atención de Usuarios⁹⁵. - Porcentaje promedio de mujeres informadas sobre la oferta gubernamental a través de Espacios de Atención de Usuarios e INFOBUS - Gasto unitario por persona informada sobre la oferta gubernamental a través de EAU e INFOBUS
SUBCOMPONENTE 3 : Portal móvil de información ciudadana INFOBUS	SIG	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje promedio de población que recibe información sobre la oferta social, logros y prioridades del gobierno a través de INFOBUS y Espacios de Atención de Usuarios⁹⁶. - Porcentaje promedio de mujeres informadas sobre la oferta gubernamental a través de Espacios de Atención de Usuarios e INFOBUS - Gasto unitario por persona informada sobre la oferta gubernamental a través de EAU e INFOBUS - Porcentaje de usuarios(as) que evalúan positivamente la recepción de información entregada en INFOBUS en forma personalizada.
	H 2007	- Porcentaje promedio de población objetivo que recibe información sobre la oferta social, logros y prioridades del gobierno Eficacia/Productos

⁹⁴ Sólo se indican aquellos indicadores del SIG que continúan con medición en el año 2007, excluyéndose todos aquellos cuya última medición fue el 2006 Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

⁹⁵ Espacios de Atención de Usuarios, EAU: Incluye el CEDOC, TIC, INFOCENTRO, OIRS, Buzón Virtual. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

⁹⁶ Espacios de Atención de Usuarios, EAU: Incluye el CEDOC, TIC, INFOCENTRO, OIRS, Buzón Virtual. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

SUBCOMPONENTES EN EJECUCIÓN	INDICADORES DE SIG Y FORMULARIO H QUE SE MIDEN EN BASE A DATOS DE SIGDOS ⁹⁴	
<ul style="list-style-type: none"> Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública 		
SUBCOMPONENTE 1: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as	SIG	- Los mismos que en H 2007 (fila siguiente)
	H 2007	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de instituciones que han ejecutado exitosamente un plan de mejoras para una atención de calidad a los usuarios respecto del total de instituciones con OIRS y monitoreadas por la entidad validadora - Porcentaje de instituciones que implementan sistemas de gestión de calidad en sus OIRS respecto del total de instituciones que ingresaron al marco avanzado de PMG - Porcentaje de instituciones cuyos encargados de OIRS reciben capacitación para el mejoramiento de la calidad de la atención a los usuarios por parte de la entidad validadora, respecto del total de instituciones con OIRS monitoreadas por la SEGEGOB.⁹⁷
<ul style="list-style-type: none"> Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo 		
SUBCOMPONENTE 1 Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público	SIG 2006	- Porcentaje de ejecución presupuestaria respecto del monto destinado a proyectos financiados por el Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público de fortalecimiento de la sociedad civil.
	H 2007	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de organizaciones vigentes en el registro único de organizaciones de interés público apoyadas técnica y económicamente por SEGEGOB - Porcentaje de organizaciones de la sociedad civil (OSC) con financiamiento del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público que logran los objetivos definidos para el año⁹⁸ - Porcentaje de miembros de organizaciones beneficiarias que califican como satisfactoria⁹⁹ las acciones de fortalecimiento organizacional.

⁹⁷ Este indicador hace referencia a la participación de instituciones en actividades formales de capacitación, excluyéndose la asistencia técnica personalizada que se provee al 100% de las instituciones del Sistema. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

⁹⁸ Los objetivos pueden variar, según sean las prioridades programáticas establecidas en las Bases Nacionales del Fondo para cada concurso Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

⁹⁹ La nota igual o superior a 6 es considerada como satisfactoria (de una escala de 1 a 7). Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

SUBCOMPONENTES EN EJECUCIÓN	INDICADORES DE SIG Y FORMULARIO H QUE SE MIDEN EN BASE A DATOS DE SIGDOS ⁹⁴	
<ul style="list-style-type: none"> Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública. 		
SUBCOMPONENTE 2: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias	SIG	- Los mismos que en H 2007 (fila siguiente)
	H 2007	- Porcentaje de instituciones públicas con funcionarios habilitados para impulsar acciones que contribuyan a superar la discriminación arbitraria.

Fuente: DOS

Evaluaciones realizadas al programa

En el año 2006, Alejandra Valdés B. (coordinadora), Elizabeth Guerrero C. y Victoria Hurtado P. (investigadoras), realizaron el estudio de “Sistematización del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público” cuyos objetivos eran:

- Sistematizar el Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, en lo concerniente a los concursos destinados a organizaciones de interés público, para los años 2003, 2004 y 2005.
- Identificar los procesos ciudadanos generados y/o fortalecidos por esta política, así como las nuevas nociones de participación ciudadana que aporta.

Los principales resultados fueron:

- Reconocimiento del hecho que el Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, ha contribuido al fortalecimiento y desarrollo de capacidades de organizaciones de la sociedad civil y ha promovido la ciudadanía activa.
- Ha favorecido la autonomía organizacional, mediante el uso de recursos para fines propios, lo que aporta al desarrollo de acciones que siendo parte de los objetivos no pueden ser realizadas pro la falta de recursos.
- Ha promovido la generación de redes: las posibilidades generadas por los recursos del Fondo, para conectarse con otros y así potenciar sus acciones es un aspecto valorado por los beneficiarios. Se materializan conexiones entre OIP regionales y nacionales, no existentes antes del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público
- Ha potenciado el debate en torno a temas de interés público mediante la incorporación de las OIP a espacios regulares de diálogo con las autoridades.

En relación a los aspectos a mejorar, la evaluación establece:

- Adaptación a los distintos tipos de organizaciones (según tamaño organizacional, localización y nivel de experiencia y acceso a recursos profesionales).
- Velar por apoyo sólo a organizaciones que concuerden con perfil definido.
- Acompañamiento más activo a las organizaciones.
- Fortalecer la articulación entre SEREMI, DOS y Secretaría Ejecutiva.

- Desarrollar un sistema de indicadores de fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil.
- Difusión del Consejo y su aporte a la gestión del Fondo.

1.11. Reformulaciones del Programa

Las reformulaciones al programa han tenido dos tipos de **razones**. La primera de carácter externo y se ha vinculado a las nuevas orientaciones de las políticas de los distintos gobiernos de la Concertación, sobre participación ciudadana. El segundo tipo se ha referido a los ajustes y perfeccionamientos internos producto de la profesionalización de la misma institución. Asimismo la principal reformulación del Programa corresponde a la presente estructura adoptada a efectos de la evaluación actual, mediante la agrupación de subcomponentes que antes eran componentes aislados, con objetivos propios.

El trayecto histórico de las reformulaciones vinculadas al Programa ha sido el siguiente:

- Los avances en materia de participación ciudadana impulsados por el Ministerio Secretaría General de Gobierno, a través de la División de Organizaciones Sociales se han desarrollado en un doble eje. En primer lugar, promoviendo la institucionalización de prácticas participativas en la gestión de políticas públicas; y en segundo lugar, entregando herramientas normativas, de financiamiento y de formación a las organizaciones de la sociedad civil que persiguen fines de interés público, para fortalecerlas en su autonomía y capacidad de gestión.
- Como marco programático para la puesta en marcha de ambas líneas, se ha desarrollado el “Programa para fortalecer alianzas entre la Sociedad Civil y el Estado” entre el 2001 y el 2004, con un préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo, cuyo objetivo era apoyar la generación de condiciones propicias para que la ciudadanía participe más activamente en el diseño y ejecución de acciones dirigidas al bienestar común.
- Dentro del eje de institucionalización de políticas públicas con componente participativo, los Servicios Públicos fueron mandatados por un Instructivo Presidencial en diciembre de 2000, para definir compromisos de participación. En este contexto, el Ministerio, acompañó hasta el Primer Semestre de 2005, el proceso de definición de 106 compromisos en la materia y la creación de 1.230 espacios de participación.
- Teniendo a la vista los breves antecedentes expuestos, el principal cambio que se observa en el ámbito del Programa tiene relación con la instalación de nuevas orientaciones político-programáticas al asumir la Presidencia de la República Michelle Bachelet. Las que se detallan a continuación:

Situación actual del proceso de Reformulación de la Política de Participación Ciudadana:

En este nuevo entorno gubernamental surge la Agenda Pro-Participación Ciudadana, formulación programática que da cuerpo a los planteamientos sostenidos por la Presidenta en su Programa de Gobierno y que fue presentada públicamente el 29 de septiembre de 2006.

La Agenda produce una modificación de proporciones sobre la forma en que se habían desarrollado las acciones de participación ciudadana desde el gobierno, generando **proyectos de cambio del Programa**, para su efectivo cumplimiento. En este sentido, la agenda impulsa acciones transversales que comprometen al aparato público¹⁰⁰ en su conjunto y, simultáneamente, desarrolla una importante impronta institucionalizadora. Este último aspecto se expresa en la indicación sustitutiva enviada por la Presidenta durante 2006 que agrega un Título IV de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, en la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. De prosperar este proyecto de Ley, la participación de los ciudadanos contará con potentes instrumentos legales para hacerse efectiva en la institucionalidad pública.

En lo referido a la gestión pública participativa, la Agenda propone que en cada ministerio y servicio público se implementen espacios para recoger la opinión de la ciudadanía en las políticas y programas a su cargo, de modo que estos ganen en legitimidad y eficiencia. Esta iniciativa se materializará a través de los Consejos de la Sociedad Civil¹⁰¹ los que, con un carácter consultivo, estarán conformados por representantes de organizaciones sociales relacionadas con los temas específicos de cada entidad pública.

Respecto al fortalecimiento del asociacionismo ciudadano, la Agenda contempla la mantención y perfeccionamiento del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, orientado a apoyar el financiamiento y la ejecución de proyectos e iniciativas presentados por organizaciones sociales de todo el país.

La Agenda también entiende la práctica del voluntariado como una nueva forma de asociacionismo ciudadano, por lo que será fomentada a través de un fondo concursable de carácter permanente¹⁰² Complementariamente, a través de la aprobación del Proyecto de Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, se generará una normativa para apoyar la gestión de los voluntarios y de sus organizaciones.

Un plan de infraestructura dotará a las organizaciones sociales de espacios y tecnologías apropiadas, para que desarrollen su actividad en las condiciones más dignas y adecuadas

Finalmente, se contempla la implementación de una serie de acciones referidas a la interculturalidad, la diversidad y la no discriminación. Al respecto, la Agenda Pro Participación Ciudadana buscará contribuir –a través de distintos instrumentos e iniciativas- a la eliminación de cualquier forma de discriminación arbitraria. Para ello, por ejemplo, se promoverá el asociacionismo de los indígenas urbanos, el respeto a las culturas migrantes presentes en el

¹⁰⁰ Lo público, en ausencia de una sociedad civil fuerte, articulada y proactiva, deviene en un sinónimo de lo estatal. Por ello, el norte estratégico de la política de participación ciudadana que se desprende del Programa de Gobierno apunta a ciudadanizar el Estado y a desestatizar lo público, avanzando en este proceso a través de políticas públicas que pongan en práctica mecanismos diversos de corresponsabilidad (Ref: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007).

¹⁰¹ Corresponde al diseño del Componente 2, subcomponente .4: Consejos de la Sociedad Civil

¹⁰² Corresponde al diseño del Componente 3, subcomponente 2: Programa Nacional de Voluntariado

país; se incorporarán –junto al Ministerio de Educación- contenidos pedagógicos de carácter no discriminatorio en los planes y programas educativos y se conmemorarán fechas simbólicas con una nueva mirada no discriminatoria y promotora de la diversidad, como el Día de la Tolerancia y de las Culturas¹⁰³.

La modificación más sustantiva del programa se encuentra en curso, readequándose los componentes antes existentes y generándose nuevas instancias de trabajo, de acuerdo a los lineamientos de la Agenda Pro-Participación Ciudadana. Dado que en sus conceptos principales se apunta a desarrollar acciones en el período 2006 – 2010, se considera que sus componentes y subcomponentes tienen una estabilidad relativa que sólo podría ser modificada por la promulgación de la ley de asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública. El Proyecto de Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, ha sido aprobado en la Cámara de Diputados, ingresado a trámite parlamentario el 8 de junio de 2004. Establece modificaciones al marco jurídico sobre organizaciones de la sociedad civil y sobre aspectos de la administración pública. En este sentido, se introduce el reconocimiento constitucional de la participación en la gestión pública: se garantiza el acceso a la información; se obliga a los órganos de la administración del Estado a conocer la opinión de los usuarios en materias que les competan; delimita las acciones en las cuales los funcionarios públicos contravienen la participación ciudadana, entre otras.

Asimismo, para dar pleno cumplimiento a la propuesta presidencial un conjunto de acciones se encuentran en etapa de pleno diseño, las cuales han sido incorporadas al Marco Lógico del programa, no obstante no se ha profundizado su planificación, a saber:

Cuadro N° 19
Subcomponentes en etapa de Diseño

SUBCOMPONENTES	ETAPA
<ul style="list-style-type: none"> • Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública 	
<p>SUBCOMPONENTE 2:</p> <p>Ministerios y servicios desconcentrados de nivel central y regional, que integran la Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana, validan y aplican criterios comunes para la incorporación de participación ciudadana en su gestión sectorial</p>	Diseño 2007
<p>SUBCOMPONENTE 3:</p> <p>Instituciones públicas de nivel central y/o regional son acompañadas en la implementación de metodologías que favorecen la participación en la gestión pública, durante las distintas etapas de las políticas públicas.</p>	Diseño 2007

¹⁰³ Ver texto completo de la Agenda Pro Participación Ciudadana en www.participemos.cl.

SUBCOMPONENTES	ETAPA
<p>SUBCOMPONENTE 4:</p> <p>Instituciones públicas del nivel central reciben transferencia metodológica y formalizan protocolos de acuerdo con la SEGEGOB para constituir participativamente, Consejos de la Sociedad Civil Consultivos integrados por organizaciones de la sociedad civil vinculadas a las temáticas de cada institución.</p>	Diseño 2007
<ul style="list-style-type: none"> • Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo 	
<p>SUB COMPONENTE 2:</p> <p>Las organizaciones de voluntariado son acompañadas técnicamente para la discusión, generación y validación de un Programa Nacional de Voluntariado, orientado a fortalecer a las organizaciones de voluntariado, promover el respeto de los derechos de los voluntarios al interior de éstas e incentivar la práctica responsable de la acción voluntaria.</p>	Rediseño 2007 ¹⁰⁴
<ul style="list-style-type: none"> • Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública. 	
<p>SUB COMPONENTE 1</p> <p>Ministerios y servicios desconcentrados de nivel central y regional, que integran grupos de trabajo en conjunto con las organizaciones de la sociedad civil, formulan y operacionalizan el Plan contra el Racismo y la Discriminación, orientado a promover la integración de los grupos vulnerados por la discriminación en la esfera pública.</p>	Diseño 2007

Fuente: DOS

A continuación se detalla el proceso de producción, considerado en el rediseño del SUBCOMPONENTE 2: Programa Nacional de Voluntariado para este periodo (2007), y no corresponde a la ejecución realizada entre los años 2003-2004

Su producción corresponde al diseño participativo de un Programa Nacional que promueva y fomente el voluntariado y sus instituciones como una forma de participación ciudadana. Como punto de partida se contempla la discusión de un documento que contiene la propuesta gubernamental en

¹⁰⁴ En el marco de la ejecución del Programa para Fortalecer Alianzas entre la Sociedad Civil y el Estado (PROFASE) se ejecutó un componente denominado "Fortalecimiento del Voluntariado", al interior del cual se pretendía generar una propuesta de estrategia nacional de promoción del Voluntariado, cuyo grado de cumplimiento fue parcial dado que no se llegó a discutir una política pública nacional de Voluntariado, la que se considera necesaria. La institución consideró que se precisaba más tiempo para discutir una estrategia por lo cual la discusión quedó inconclusa. Sin embargo, el principal logro alcanzado dice relación con la incorporación de un Estatuto del Voluntariado en el Proyecto de Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. En consideración, en el Programa de Gobierno 2006 – 2010 la Presidenta Michelle Bachelet compromete el estímulo al Voluntariado, mediante el apoyo a las organizaciones existentes; incentivando la formación de nuevas y generando espacios para la participación de voluntarios en tareas de desarrollo social, además de algunas iniciativas educativas. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

relación con los principales lineamientos estratégico-políticos, componentes programáticos y operacionales del programa, denominado "Minuta de Posición". Esta Minuta recoge propuestas de diversas organizaciones ciudadanas vinculadas al trabajo voluntario, las cuales se complementan con las proposiciones gubernamentales en el marco de la Agenda Pro Participación Ciudadana.

Para elaborar la propuesta definitiva se han considerado la concurrencia de las siguientes actividades concatenadas: consulta de juicios técnicos expertos, consulta de actores institucionales; conformación de una mesa de expertos con trayectoria en la temática del voluntariado; y financiamiento de proyectos de voluntariado al interior del subcomponente 1, en el marco del Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público Asimismo, se contemplan acciones comunicacionales de difusión del trabajo gubernamental en materia de fortalecimiento del voluntariado.

- 1.- Evaluación de prefactibilidad económica: Se contratan los servicios de consultoría externa para identificar y ponderar las alternativas de fortalecimiento del voluntariado que la institucionalidad pública puede desarrollar como parte del Programa Nacional de Voluntariado, explicitando la prefactibilidad económica de las alternativas propuestas. Esta etapa implica al consultor realizar entrevistas con involucrados, estudio de fuentes bibliográficas críticas y análisis. Una vez propuestas las alternativas programáticas de fortalecimiento, se realizará un análisis FODA, de acuerdo a criterios indicados por la División de Organizaciones Sociales. Los resultados de la consultoría se presentan a los miembros de la División.
- 2.- Paralelamente al estudio de prefactibilidad, el equipo responsable realiza un conjunto de encuentros y entrevistas con actores públicos y privados involucrados por los alcances del Programa. Considera la distribución de la Minuta de Posición del Programa y la manifestación de inquietudes e intereses en torno a la misma. Involucra a actores de ministerios y servicios como MIDEPLAN, MINEDUC, CONACE, INJUV, entre otros. También instituciones como Hogar de Cristo, Asociación de Guías y Scouts de Chile y Red Nacional de Voluntariado, como insumo de la discusión sobre el Programa. Considera también la celebración de dos diálogos participativos en regiones.
- 3.- A partir del insumo anterior, se convocará una mesa de actores públicos y privados de diversa escala, cuyo rol será asesorar a la División de Organizaciones Sociales en la etapa de diseño del Programa. Esta mesa conocerá los distintos insumos y se pronunciará sobre los avances del diseño del Programa. La Mesa de Voluntariado sostendrá reuniones quincenales.
- 4.- La versión definitiva del Programa será elaborada por la División de Organizaciones Sociales, siendo concluida en diciembre del 2007, considerando todos los elementos técnicos anteriores. El documento final considerará un marco presupuestario y establecerá líneas programáticas y productos específicos.
- 5.- De manera paralela a la formulación del Programa Nacional de Voluntariado, se asignará un porcentaje de los recursos del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, 2007 a proyectos que se vinculen al trabajo voluntario. Estos proyectos serán monitoreados y sistematizados.
- 6.- Difusión: Complementariamente al diseño del Programa Nacional de Voluntariado, se contempla la realización de eventos comunicacionales que posicionen y visibilicen públicamente esta iniciativa gubernamental. Específicamente se ha estipulado la realización de un seminario internacional que, abordando también otras temáticas de la División, tratará el tema del voluntariado. También se llevará a efecto un evento de lanzamiento del Programa de Voluntariado, que debiera coincidir con una fecha emblemática como el Día Internacional del Voluntariado (5 de diciembre).

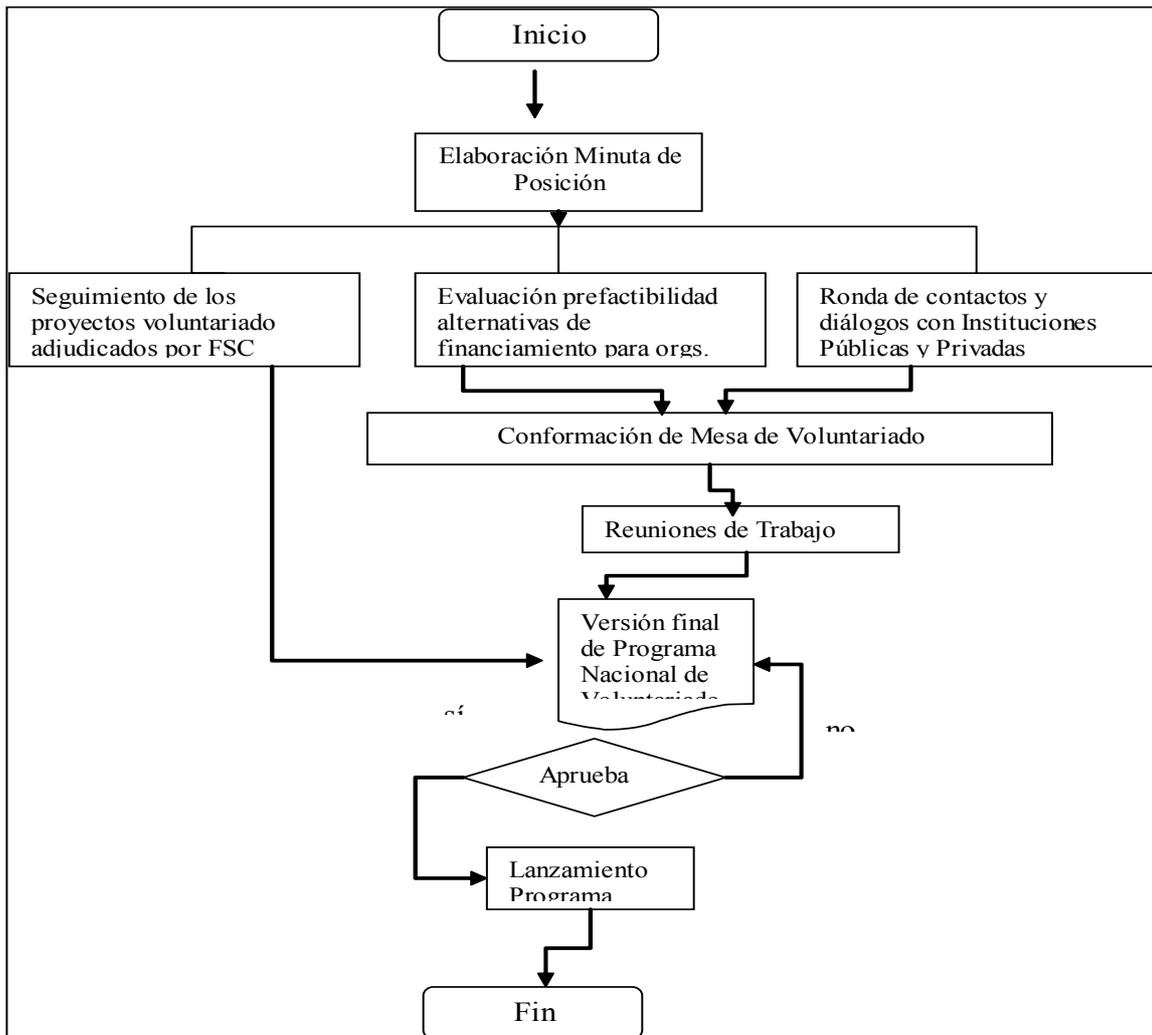
7.- Ver Calendarización Programa Nacional del Voluntariado , en Anexo: Proceso de Producción

Este Subcomponente es de responsabilidad de la Sección de Apoyo a la Asociatividad del Departamento de Fortalecimiento de la Sociedad Civil.

Respecto a como se financia la producción del subcomponente, no existen criterios definidos de asignación de recursos para la ejecución del subcomponente, no se realiza transferencia de gasto a regiones, ejecutándose el subcomponente de manera centralizada.

A continuación se presenta el flujograma de producción, el cual responde al rediseño del Subcomponente (2007)

Esquema N° 8
Flujograma: Programa Nacional del Voluntariado



El Programa a través de su rediseño, ha avanzado en la identificación del tipo de participación que desarrollara la población objetivo, a saber

Cuadro N° 20
Tipo de Participación que desarrollará la Población Objetivo, a partir del año 2007

COMPONENTES	POBLACIÓN OBJETIVO (USUARIOS)	TIPO DE PARTICIPACIÓN	ETAPA DEL PROGRAMA EN LA QUE OPERAN
1: Acceso a la información y la comunicación, sobre la oferta pública y participación ciudadana.	Organizaciones de la sociedad civil, de interés público	Co-gestión o co-ejecución,	A través del portal móvil, las organizaciones tendrán a partir de este año la posibilidad de participar en el diseño y ejecución de las visitas del InfoBus a sus comunas.
	Ciudadanía en general Organizaciones de la sociedad civil, de interés público ¹⁰⁵	Consulta vinculante	Se incorporarán en el programa los resultados de las consultas sobre satisfacción.
2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública.	Instituciones públicas, con PMG	Coejecución	A través de los tres primeros subcomponentes la participación de la institucionalidad pública en el diseño y ejecución de los mismos es el mecanismo considerado para su puesta en marcha
	Consejos de la Sociedad Civil Consultivos de la Sociedad Civil	Coejecución	Mediante el subcomponente 4 se instalarán los Consejos de la Sociedad Civil Consultivos de la Sociedad Civil, los que diseñarán y coejecutarán la modalidad de instalación de un trabajo conjunto con la institucionalidad pública. E
	Instituciones públicas, con PMG Consejos de la Sociedad Civil Consultivos de la Sociedad Civil ¹⁰⁶	Consulta vinculante	Se incorporarán en el programa los resultados de las consultas sobre satisfacción.

¹⁰⁵ El programa espera que, a partir de este año, a través del portal móvil, las organizaciones tengan la posibilidad de participar en el diseño y ejecución de las visitas del InfoBus a sus comunas. No hay detalles respecto a cómo operaría este proceso, que involucraría co-gestión del subcomponente. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

¹⁰⁶ El programa espera convertir los Consejos Consultivos de la Sociedad Civil, en coejecutores de la modalidad de instalación de un trabajo conjunto con la institucionalidad pública. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

COMPONENTES	POBLACIÓN OBJETIVO (USUARIOS)	TIPO DE PARTICIPACIÓN	ETAPA DEL PROGRAMA EN LA QUE OPERAN
3: Fortalecimiento del asociacionismo de interés público.	Organizaciones de Voluntariado	Coejecución	A través del subcomponente 2 la participación de las organizaciones de voluntariado participan en el diseño y ejecución del Plan de Acción, es el mecanismo considerado para su puesta en marcha.
	Organizaciones de la sociedad civil, de interés público	Consulta vinculante	Se incorporarán en el programa los resultados de las consultas sobre satisfacción.
	Organizaciones de Voluntariado		
4: Reconocimiento de la diversidad e interculturalidad en la gestión pública y en las Sociedad Civil.	Instituciones públicas, con PMG	Coejecución	A través del primer subcomponente la participación de las institucionalidad es públicas participan en el diseño y ejecución del Plan contra el Racismo y la Discriminación, es el mecanismo considerado para su puesta en marcha.
	Instituciones públicas, con PMG Organizaciones de la sociedad civil, de interés público	Consulta vinculante	Se incorporarán en el programa los resultados de las consultas sobre satisfacción.

Fuente: Elaboración del Panel, con base a información DOS

• Reformulación de la Institución

La DOS se encuentra en un proceso de cambios del perfil institucional en la actual administración. Tradicionalmente, la División de Organizaciones Sociales fue el lugar principal de relación con organizaciones y redes de organizaciones a las cuales el gobierno atendía con servicios diversos. Las políticas participativas formuladas en ese período (como son el Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, OIRS y otras) se prolongan hoy con un acento y misión de nuevo tipo: aquella que se encarna en la Secretaría de Participación Ciudadana¹⁰⁷ y que busca relevar el principio de corresponsabilidad entre gobierno y sociedad civil. Este nuevo acento y misión obliga a contar con una DOS más interrelacionada con las instituciones de gobierno y con una renovada capacidad para empoderar a las organizaciones de la sociedad civil. Se trata, en suma, de un modo nuevo de hacer institución, determinado por las prioridades del gobierno y las demandas de modernización del Chile actual. Por ello, durante 2006 se produce la instalación de un diseño programático nuevo en la DOS que la sitúa en el camino de la democracia participativa.

¹⁰⁷

Corresponde a la nueva denominación para la DOS propuesta a la Presidenta de la República por la Dirección de la DOS. Fuente: DOS. Documentos del proceso de evaluación, Primer semestre, 2007.

1.12. Otros programas relacionados

En el Estado existen otros Programas que tienen relación con el Componente 3, SUBCOMPONENTE 1 Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, dado que operan bajo la modalidad de concursabilidad y tienen población objetivo similar, aunque favorecen el asociacionismo con estrategias diversas, a saber:

Cuadro N° 21
Programas relacionados con el Componente 3

FONDO O PROGRAMA	SERVICIO RESPONSABLE
1. Fondo de Proyectos para el Desarrollo y Fortalecimiento Organizacional (PRODES)	Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP) Ministerio de Agricultura
2. Programa Desarrollo Social Componente Proyectos de Servicios Especializados	Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)
3. Programa Desarrollo Social Componente Proyectos Autogestionados de Desarrollo Social	Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)
4. Fondo Nacional de Fomento del Libro y La Lectura	Consejo Nacional del Libro y la Lectura (Consejo Nacional de la Cultura y las Artes)
5. Programa De Pavimentación Participativa (en Rediseño Durante El Año 2007)	Ministerio de Vivienda y Urbanismo
6. Programa Participativo de Asistencia Financiera en Condominios de Viviendas Sociales	Ministerio de Vivienda y Urbanismo
7. Fondo de Promoción de Salud	Secretaria Regional Ministerial de Salud
8. Fondo Nacional del Adulto Mayor	Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)
9. Fondo de Protección Ambiental (FPA)	Comisión Nacional del Medio Ambiente, CONAMA.
10. Concurso de Proyectos para Organizaciones Comunitarias de y para Personas con Discapacidad	Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS)
11. Concursos Regionales de Arte y Cultura Indígena 2007	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI)

Fuente. DOS

De la totalidad de programas mencionados, no existe coordinación con ninguno de ellos.

1.13. Antecedentes Presupuestarios

El Cuadro N° 23 registra el presupuesto total del programa Participación Ciudadana, que ejecuta la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno, entre los años 2003-2007.

Cuadro N° 22
Presupuesto Total del Programa 2003-2007 (miles de \$ año 2007)

AÑO	PRESUPUESTO TOTAL DEL PROGRAMA
2003	3.932.861
2004	2.186.741
2005	1.104.856
2006	1.141.500
2007	2.007.888

Fuente: División de Organizaciones Sociales (DOS).

El programa se financia íntegramente con fondos que provienen del Ministerio Secretaría General de Gobierno, bajo la modalidad de asignaciones específica al programa y aprobados en la ley de presupuesto del Ministerio.

Para el año 2007 el presupuesto total del programa es de M\$2.007.888, que comparado con el 2003 representa una disminución del 48,9%. Dicha variación se explicaría por un crédito BID aprobado para los años 2003 y 2004, que en términos efectivos, no transfirió la totalidad de los recursos comprometidos ni en los periodos esperados. Ello a su vez, significó un ajuste en la planificación anual del presupuesto, que tendió a normalizarse luego con presupuesto proveniente íntegramente por fondos públicos.

II. TEMAS DE EVALUACION

1. DISEÑO DEL PROGRAMA

Análisis y Evaluación de aspectos relacionados con el Diseño del Programa

1.1 Diagnóstico de la Situación Inicial

El Programa de Participación Ciudadana asume las orientaciones democráticas del proceso de modernización del Estado chileno, que suponen la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública¹⁰⁸. En este marco, mejorar la calidad en la entrega de los servicios requiere tomar en cuenta los derechos que los ciudadanos poseen sobre las instituciones públicas, lo cual se expresa en diversos mecanismos de vinculación y control tales como la información oportuna, la respuesta a las consultas, los acuerdos vinculantes, la participación en consejos consultivos o decisorios; entre otros. Las máximas autoridades han especificado las características que asume esta participación, especialmente en el mensaje que acompaña el proyecto de ley sobre participación pública de 2004 y la presentación de la agenda de participación ciudadana por la Presidenta Bachelet el día 29 de septiembre de 2006¹⁰⁹. Tales orientaciones se refieren al establecimiento de mecanismos para acoger las preocupaciones, necesidades y propuestas provenientes de la ciudadanía, a través del acceso de la ciudadanía a información pública oportuna, el fortalecimiento de la asociatividad y el respeto a la diversidad y la interculturalidad.

El Programa de Participación Ciudadana recoge las orientaciones participativas que forman parte del proceso de modernización de la gestión pública, que suponen la incorporación de la participación ciudadana, en particular la Agenda Pro Participación Ciudadana presentada por la Presidenta Michelle Bachelet. Si el gobierno no contase con este programa los criterios relativos a la necesidad de participación ciudadana no podrían implementarse porque no existe dentro del aparato estatal ningún otro organismo con tal responsabilidad. Debido a que el ejecutivo requiere de un organismo que haga efectivas los requerimientos participativos del proceso de modernización del Estado y la gestión pública, cabe concluir que la necesidad que le da origen está bien identificada.

• Población potencial y objetivo

En su propósito el Programa utiliza la fórmula “personas organizadas y no organizadas” para definir a su población objetivo, respecto de la cual los componentes establecen relaciones directas o mediadas por instituciones u organizaciones. La población objetivo comprende cuatro tipos diferentes de unidades, las cuales especifican los diversos niveles en los que se manifiesta el problema que da origen al Programa y que corresponden a los componentes del Marco Lógico. Se trata de individuos, instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones del sector privado y grupos vulnerables.

Para todos los fines prácticos el programa identifica la población potencial con la población objetivo, dado que la participación ciudadana comprendida como ejercicio o ampliación de derechos

¹⁰⁸ Reforma del Estado en Chile. 1990-2006 Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 2006. pág.

21

¹⁰⁹ Intervención de S.E. la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, en el lanzamiento de la Agenda Pro Participación Ciudadana Santiago, 29 de septiembre de 2006.

comprende en principio al conjunto de la población. La definición general de la población objetivo corresponde a una primera aproximación hacia una definición operativa, porque este tipo de definición plantea problemas de traslapo con otras instituciones. En efecto, el Estado chileno posee instituciones y servicios que atienden segmentos de la misma población beneficiaria sobre la base de convenios internacionales basados en los derechos de la población atendida; por ejemplo, SENAME tiene como base de su definición de la Declaración de los Derechos de la Infancia. Se pueden agregar en la misma línea los servicios públicos dirigidos a mujeres (SERNAM), adultos mayores (SENAMA), consumidores (SERNAC), pueblos indígenas (CONADI), discapacitados (FONADIS), entre otros. Aún cuando el programa cuenta con líneas de acción relativas a la implementación de mecanismos de participación en instituciones públicas, no ha definido la especificidad de su contribución a la atención de beneficiarios¹¹⁰ en ninguno de los casos.

La identificación entre la población potencial y la población objetivo, aparte de la equivalencia de ciudadanos con todos los residentes en Chile y los chilenos en el extranjero, aparece también en el caso de las instituciones y servicios públicos, y la identificación de las Organizaciones de Interés Público (OIP). Si en el caso de las instituciones públicas la asimilación no presenta problemas, en lo que se refiere a la atención de más de 16 millones de ciudadanos o de 80.000 organizaciones de interés público (OIP), la contribución que puede hacer el programa es mínima. La parte más relevante de esta insuficiencia deriva de que el programa no cuenta con un diagnóstico que establezca la línea de base relativa a los niveles de participación, presentes y deseables en cada uno de sus componentes. En otras palabras, el programa carece de una medición operativa de su propósito, por lo cual es muy difícil que logre una identificación de su población objetivo que le permita agregar valor a los procesos de participación. Por lo anterior cabe concluir que la identificación de la población objetivo es insuficiente.

Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana

En el primer componente, sólo en el caso del subcomponente Portal Móvil InfoBus se aprecia una definición operativa de la población objetivo, la cual resulta de la priorización de atenciones en el conjunto de la población potencial, sobre la base de información local consultas y acuerdos de trabajo. En los dos subcomponentes restantes, la población potencial incluye tanto chilenos como extranjeros residentes en territorio nacional, así como los chilenos residentes en el extranjero. Si bien la población potencial corresponde a la definición del problema, resulta inadecuado hacerlo sinónimo de población objetivo, porque no considera los niveles de participación que el programa espera lograr en este componente, por ejemplo, en cuanto a niveles de información o canales de consulta. Desde este punto de vista, la población objetivo no está bien identificada de acuerdo con la necesidad que da origen al programa, que consiste lograr el ejercicio del derecho a la información por la ciudadanía. En la medida que el programa no ha establecido, para dos de los tres subcomponentes, una medida del nivel de participación, no puede saberse si está contribuyendo a mejorar los niveles de participación en la población que atiende. Desde otro punto de vista, si no establece prioridades de atención, tampoco es posible establecer si la atención de la población contribuye a mejorar los niveles de participación. En conclusión, el programa no puede saber si las atenciones que realiza a través de este componente contribuyen a su propósito, porque no ha definido la población objetivo de acuerdo con niveles de ejercicio de la ciudadanía.

¹¹⁰ El uso del plural masculino para designar categorías de población (beneficiarios, ciudadanos, etc.) reconoce la presencia de hombres y mujeres en ellas. El uso se adopta por convención, sin desconocer en ningún momento las diferencias de género.

Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

En el segundo componente, cuya población objetivo son instituciones públicas, existen antecedentes respecto del número total de instituciones, y funcionarios, aunque no se especifica el número de funcionarios a las cuales va dirigido este componente. La asimilación de la población objetivo con la población potencial es correcta sólo en el caso del subcomponente 2.1, Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as, en el cual la DOS constituye la autoridad técnica. Los restantes subcomponentes, se encuentran en etapa de diseño, sin haber establecido criterios de selección explícitos, los cuales se requieren dado el volumen de servicios que el componente busca alcanzar.

Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo

En el tercer componente, cuya población objetivo son las organizaciones de la sociedad civil, se entrega una cifra de 75.499 organizaciones, que corresponde a la estimación del “Mapa de la Asociatividad” calculado por el PNUD en 2000, descontando del total las organizaciones que no corresponden a la definición de Organizaciones de Interés Público. Existe información más actualizada que el programa no incorpora, como la que proviene del Estudio de las Organizaciones sin Fines de Lucro el cual, utilizando la misma metodología del PNUD, actualizó el censo de organizaciones, el cual alcanza a 106.880 y 80.160 si se utiliza el criterio de la DOS de descontar las organizaciones que no corresponden a la definición de interés público. No existe información acerca del número de integrantes de las organizaciones. Aunque debiera utilizar información más actualizada, este componente posee criterios explícitos para identificar la población objetivo, que corresponde a las Organizaciones de Interés Público, por lo que cabe concluir que se encuentra bien identificada con relación a la necesidad que da origen al programa.

Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública.

El programa cuenta con estimaciones actualizadas sobre del tamaño y características de la población potencial para grupos étnicos, mujeres, adulto mayor, jóvenes personas con discapacidad e inmigrantes. No se cuenta con una descripción y cuantificación de las minorías sexuales, que constituyen parte de la población objetivo, debido a la ausencia de fuentes oficiales confiables. La población potencial y objetivo de este componente está mal identificada con respecto a la necesidad que da origen al programa, porque su identificación en términos individuales no corresponde con la definición del componente, el cual está orientado hacia organizaciones de grupos discriminados e instituciones públicas. En efecto, la población objetivo según la formulación de objetivo del componente son instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil. En el subcomponente Plan contra el racismo y la discriminación la población objetivo son Ministerios y servicios públicos desconcentrados. En el subcomponente Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias, la población objetivo corresponde a organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil. Ninguno de los objetivos se refiere a los discriminados como población individual.

• Enfoque de género

El enfoque de género se encuentra incorporado parcialmente en la definición de la población potencial y objetivo. La formulación de los objetivos de propósito y por componente incorpora lenguaje diferenciado por sexo e indicadores diferenciados por sexo. La incorporación del enfoque de género, no obstante, es insuficiente porque no resuelve la falencia señalada por sus gestores en términos de que, en las etapas iniciales, se consideró que el programa poseía una cierta

“neutralidad de género”, pero que posteriormente se hicieron evidentes las inequidades de acceso entre hombres y mujeres:

“aún cuando las mujeres son en muchos casos las beneficiarias mayoritarias de las actividades de la institución [...] esta cobertura no se condice con mayor empoderamiento de las mujeres como ciudadanas activas. A saber, son hombres quienes mayormente ocupan puestos dirigenciales y tienen más acceso a las instancias de toma de decisiones en lo que tiene que ver con la ejecución de políticas públicas.” (Fichas de Presentación de Programas para el Presupuesto para el año 2006)

Las observaciones anteriores se aplican especialmente en el acceso a servicios públicos, que se aborda en el Componente 2; a la dirigencia de las organizaciones de la sociedad civil, que aborda el Componente 3; no obstante la definición de la población objetivo en términos de sexo debiera estar presente en todos los componentes. No hay evidencia de que el Programa haya verificado la situación o tomado medidas destinadas a subsanar este tipo de insuficiencias. En conclusión, a juicio del Panel la incorporación del enfoque de género dista de ser sistemática y satisfactoria.

1.2 Criterios de Focalización y Selección de Beneficiarios

A continuación se presenta el análisis del criterio de focalización definido para el programa, su pertinencia y los mecanismos de selección de beneficiarios utilizados para su operación.

La siguiente matriz refiere la existencia de criterios de focalización y selección, así como a la evaluación de su pertinencia.

Cuadro 23. Análisis de Criterios de Focalización y Selección Programa de Desarrollo Social DOS

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	EXISTENCIA DE CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN Y SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS	PERTINENCIA DE LOS CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN Y SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS Y MECANISMOS DE SELECCIÓN PARA LOGRAR LA FOCALIZACIÓN
Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana		
Sub 1.1: Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual	No se aplican criterios de focalización para definir la población beneficiaria, dado que el subcomponente presta servicios a quien lo requiera.	En teoría, el portal alcanzaría toda la población nacional con acceso a Internet; en la práctica opera una “autoselección” de los usuarios, que genera sesgos significativos respecto de la población objetivo (ver sección 2.2 en Organización y Gestión). El mecanismo de selección no es adecuado porque supone acceso universal donde no lo hay, lo cual genera una sub-utilización del recurso.

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	EXISTENCIA DE CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN Y SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS	PERTINENCIA DE LOS CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN Y SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS Y MECANISMOS DE SELECCIÓN PARA LOGRAR LA FOCALIZACIÓN
Sub 1.2: Portal presencial de información ciudadana	No se aplican criterios de focalización. Los recursos que componen el portal presencial – OIRS, Teléfono Ciudadano, Buzón virtual, Infocentro y Centro de Documentación-- están abiertos a todo quien lo requiera con el sólo límite de la capacidad de atención.	En la práctica, el uso de los portales presenciales está condicionado por oportunidad de acceso y vecindad, lo cual establece una selección implícita que el programa no toma en consideración. El mecanismo de selección no es adecuado porque no toma en cuenta las restricciones de acceso por distancia y horarios, lo cual genera un uso limitado de los recursos disponibles. El panel tampoco concuerda con dejar fuera de consideración la focalización por sexo, dado que las características del programa que busca la integración y participación de la ciudadanía debe en ese sentido distinguir esta característica en los usuarios.
Sub 1.3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS	La población específica a la cual atender se identifica por medio de un proceso basado en el conocimiento empírico que poseen los funcionarios regionales sobre la población en condiciones de pobreza, aislamiento geográfico o distante de los servicios públicos.	El procedimiento establecido utiliza la información disponible localmente para identificar la población beneficiaria. El mecanismo de focalización sobre la base del conocimiento local resulta adecuado porque genera información confiable, con chequeo cruzado entre instituciones, con notable economía de recursos si se la compara con procedimientos alternativos como empadronamientos o encuestas. Sin embargo el panel no identifica elementos de focalización por sexo, aspecto que debiese estar considerado dado que se han detectado diferencias de acceso a la información entre hombres y mujeres.
COMPONENTE 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública		
Sub 2.1 Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as	No hay mecanismos de focalización o selección que dependan del programa.	Como responsable de la calidad técnica de las SIAC (exOIRS) su función consiste en atender a toda institución o servicio público que posea SIAC (exOIRS).
Sub 2.2: Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública	Se encuentra en fase diseño	No se consideran mecanismos de focalización. El panel considera pertinente la decisión dado el carácter transversal de la política de participación ciudadana.
Sub 2.3: Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana.	En fase diseño, no contempla mecanismos de focalización.	Debiera establecer mecanismos de selección explícitos dado que es poco probable contar con un modo de operación que alcance toda la población potencial.
Sub 2.4: Consejos de la Sociedad Civil	Se encuentra en fase diseño. No se consideran mecanismos de focalización.	El panel considera pertinente la decisión dado el carácter transversal de la política de participación ciudadana.

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	EXISTENCIA DE CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN Y SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS	PERTINENCIA DE LOS CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN Y SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS Y MECANISMOS DE SELECCIÓN PARA LOGRAR LA FOCALIZACIÓN
COMPONENTE 3: Fortalecimiento del asociacionismo		
Sub 3.1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público	Existe un proceso de selección de organizaciones sociales que opera con criterios explícitos, basados en el carácter y la calidad de los proyectos postulantes y el tipo de organización ejecutora.	La pertinencia formal de los criterios de selección se ve severamente distorsionada porque opera sobre una fracción muy reducida de las organizaciones de la sociedad civil. Se trata de organizaciones “autoseleccionadas”, que alcanzan no más del 3% de la población objetivo. En su aplicación este mecanismo genera sesgos, ver sección 2.2 ¹¹¹ .
Sub 3.2: Programa Nacional de Voluntariado	Se encuentra en fase rediseño	No hay criterios de focalización o selección dentro del componente. El panel estima pertinente la decisión, si bien se deben establecer resguardos que prevengan los sesgos de selección que establece la dificultad de alcanzar el conjunto de la población objetivo.
COMPONENTE 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública.		
Sub 1: Plan contra el racismo y la discriminación	El diseño ha identificado los segmentos de población vulnerables	El panel estima pertinente la decisión, si bien se debe identificar las organizaciones de la población vulnerable, para ser consistente con la definición del objetivo.
Sub 2: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias.	La Institución no ha presentado antecedentes respecto a los criterios de focalización que operan en el diseño del subcomponente.	No se evalúa por ausencia de información

El programa sólo ocupa criterios de focalización en el caso del Portal móvil de información ciudadana INFOBUS, para alcanzar la población aislada del acceso a la información sobre servicios públicos. Los procedimientos de focalización son adecuados pues recogen y responden a la experiencia local de los servicios públicos.

El Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público utiliza un mecanismo de selección que posee criterios claros y equitativos para la selección de beneficiarios. Los criterios se basan en la determinación del carácter de organización de interés público de los postulantes, el cumplimiento de los requisitos legales para la organización, la elección democrática de sus dirigentes y el ajuste del proyecto a las bases del concurso al cual postula. Si bien se han detectado problemas de aplicación, el juicio de los evaluadores es que éstos no constituyen problemas de diseño.

¹¹¹ Durante el año 2007 el programa ha perfeccionado los mecanismos de selección para reducir los sesgos en la selección. Ver sección Reformulaciones al Programa.

En los restantes componentes y subcomponentes del programa, no se aplican criterios de focalización ni selección, dados el carácter transversal de la política de participación y el carácter universal del ejercicio de derechos. El principio, en este caso, no constituye un criterio adecuado porque igualmente se produce una selección no prevista por el programa. En efecto, el principio de acceso universal está mediado por condiciones de oportunidad (localización, horario, tecnología), así como posibilidades de acceso (relacionadas con escolaridad, sexo, status socioeconómico). En tales condiciones estos subcomponentes del programa operan con una “autoselección” que incide en la subutilización de los recursos (Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual y Portal presencial de información ciudadana) y en la posibilidad de sesgos involuntarios en el acceso.

1.3 Lógica Vertical de la Matriz de Marco Lógico

El Fin del programa consiste en *“Contribuir a que las políticas públicas promuevan la inclusión y participación de personas y colectivos en igualdad de condiciones, desde un enfoque de derechos ciudadanos, que desarrolle la comunicación entre ciudadanos y gobierno, habilite los funcionarios públicos en materia de participación, fortalezca la sociedad civil y favorezca el respeto a la diversidad como un elemento de la cultura democrática”*.

Con el fin de establecer las características de la participación ciudadana, los evaluadores aportaron una definición de participación ciudadana consistente con el propósito del programa y que fue incorporada como nota aclaratoria en la Matriz de Marco Lógico. El núcleo de esta definición afirma que la participación es una relación activa entre los ciudadanos/as y el Estado. Por relación activa se entiende un proceso en el cual ambas partes no sólo dan a conocer sus puntos de vista, sino que hacen consultas destinadas a compatibilizar los códigos de comunicación. Desde este punto de vista, la base de los procesos de participación son los procesos de información y consulta. Niveles superiores de participación contemplados por el programa (ver definición de participación), tales como consensos o acuerdos vinculantes, deseables de alcanzar, requieren de procesos de información y consulta cimentados. Los procesos de participación comprenden a los ciudadanos como sujetos de derecho, ya sea en su ejercicio o ampliación destinada a la inclusión de poblaciones vulnerables.

El Propósito del programa consiste en que *“Personas organizadas y no organizadas con el apoyo de servicios públicos ejercen sus derechos de información, participación, asociacionismo y [la] no discriminación, utilizando los instrumentos establecidos en la Agenda Pro Participación Ciudadana del Gobierno de Chile incluidos en el Programa de Participación Ciudadana de la División de Organizaciones Sociales”*. Hay una relación causal del propósito con el fin del programa que debe considerarse adecuada pues el ejercicio de derechos con el apoyo de servicios públicos contribuye a que las políticas públicas promuevan la inclusión y participación de personas y colectivos desde un enfoque de derechos ciudadanos, que es el fin del programa.

Los componentes del programa son los suficientes y necesarios para el cumplimiento del propósito, con el cual guardan una relación de causa-efecto, por lo que el diseño del programa resulta adecuado para abordar la necesidad que le da origen, vale decir la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública.

- Si la comunicación entre los individuos y Estado opera de manera fluida y activa a través de portales presenciales, virtuales y móviles (Componente 1) ello contribuye al ejercicio del derecho a la información, que es una dimensión de la ciudadanía.

- Si los funcionarios públicos se encuentran habilitados para incorporar a los usuarios en dinámicas de participación (Componente 2) ello favorece la atención adecuada de los usuarios de los servicios públicos en cuanto sujeto de derecho y genera espacios de inclusión en el diseño y evaluación de la política pública.
- Si las organizaciones de la sociedad civil que desarrollan iniciativas de interés público reciben financiamiento para su implementación (Componente 3) ello fortalece el derecho a la libertad de asociación.
- Si los grupos vulnerables son incluidos en las bases de un plan contra la discriminación (Componente 4) ello contribuye a su inclusión por medio del reconocimiento de nuevos derechos.

En suma, la operación de los cuatro componentes establecidos en el diseño del programa constituyen dimensiones de ejercicio y ampliación de derechos de ciudadanía, denominados genéricamente participación, que se vinculan en una relación de causa y efecto con el Propósito del programa y este a su vez con su Fin, lo cual permite fortalecer la legitimidad del sistema institucional para mejorar la gestión de las políticas públicas, a través del ejercicio y ampliación de los derechos de los ciudadanos, que es la necesidad a partir de la cual se origina el programa.

Ahora bien, la incorporación de los grupos vulnerables en su carácter de no incluidos plenamente o excluidos, dentro del Componente 4, que dice relación con el Plan contra el racismo y la discriminación contribuye al propósito del programa pues la participación ciudadana comprende tanto el ejercicio de los derechos reconocidos como la ampliación de los derechos de grupos en situación de exclusión o discriminación. En el primer caso, el Estado debe generar los espacios institucionales que faciliten el ejercicio de tales derechos. En el segundo caso, la responsabilidad del Estado consiste en generar los espacios de comunicación con el fin que grupos en situación de vulnerabilidad pueden desplegar su accionar.

El panel de expertos no identifica componentes que debieran incorporarse, aunque considera que en el caso del componente 2, Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública, su subcomponente 2, Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública, debiera ser implementado fuera del programa. El producto principal de este subcomponente se refiere a la constitución de una Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana que incorpora todos los ministerios y servicios en el nivel nacional con el objeto de establecer criterios y estándares comunes respecto de la participación ciudadana. Involucrar los recursos del programa en el logro de un acuerdo interministerial no favorece directamente la participación ciudadana. Más aún, la coordinación interministerial no está en el discurso presidencial que lanza la Agenda de Pro Participación Ciudadana, que menciona sólo los Consejos de la Sociedad Civil y los diálogos ciudadanos¹¹². A juicio del panel estas funciones no forman parte del propósito del programa y, debieran ser cumplidas por otra unidad de la DOS, con un foco en el seguimiento y monitoreo de la política de participación. Dado el alto nivel de relacionamiento que involucran las tareas de constitución de estas coordinaciones y el nivel de decisión que requieren, deben ser cumplidas directamente por la Dirección de la DOS.

Actividades

Las actividades asociadas con los componentes se encuentran distribuidas en once subcomponentes, a saber: El Componente 1 posee tres subcomponentes: Portal Virtual, Portal Presencial y Portal Móvil. El Componente 2 posee cuatro subcomponentes: implementación SIAC; Comités Interministeriales de Participación Ciudadana; acompañamiento técnico de instituciones públicas en materia de participación y transferencia metodológica para la constitución de Consejos

¹¹²

La versión de la DOS para la Agenda Ciudadana, sin embargo, incorpora este aspecto.

Consultivos. El Componente 3 posee dos subcomponentes: Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil y Programa Nacional de Voluntariado. El componente 4 posee dos subcomponentes: Plan de acción en servicios públicos e Identificación de buenas prácticas.

Cabe aclarar que el programa de Participación Ciudadana en cuanto tal tiene un origen reciente, si bien algunos de sus componentes se encontraban operando en años anteriores, su actual formulación se completó durante el proceso de evaluación. Ajustar los diversos componentes bajo una misma lógica demandó un esfuerzo que la DOS asumió con gran disposición. Algunos subcomponentes se encuentran en etapa de diseño, vale decir, cuentan con una implementación parcial o no han sido implementados. Por lo anterior, algunas definiciones de componentes no se ajustan aun con las actividades necesarias para producirlos.

Las actividades asociadas a cada subcomponente se examinan a continuación, siguiendo la numeración de la MML. La numeración de las actividades a las que se hace mención en cada subcomponente se encuentra en las cartas Gantt en el ANEXO 5: Procesos de Producción de los Componentes y Subcomponentes del Programa

Componente 1. Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana

1. Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual

Las actividades se encaminan a generar y alimentar un portal virtual, para luego difundir la plataforma. Las actividades consideran retroalimentación anual al diseño por lo que no dejan posibilidad que el portal pueda ser modificado o ajustado durante el año. Debemos entender por esto que sólo “alimentará” el diseño definido y no se harán cambios como incluir nuevas secciones o eliminar las que no respondan al interés de los usuarios. De esta forma, el producto se genera solo una vez en el año, tomando una rigidez que no es propia de un portal virtual. La descripción del proceso de producción no coincide con el Flujograma 1; éste da origen a tres productos –soporte informático, difusión y mantención del portal, por lo que no constituye una descripción adecuada del proceso.

2. Portal Presencial de información ciudadana

La descripción del proceso de producción comprende solamente el portal de la Región Metropolitana y no considera los portales regionales. Las actividades 7, talleres macrozonales a funcionarios que atienden público; 8, Taller de actualización de la red de bibliotecarios gubernamentales; y 9, alfabetización digital; no forman parte del objetivo del componente porque corresponden a transferencia metodológica y no forman parte del proceso de producción. El Flujograma 2 “portal presencial de atención ciudadana de atención de usuarios” corresponde principalmente a estas tres actividades, por lo que debe eliminarse. El “Flujograma Complementario 2”, que corresponde al proceso de producción del subcomponente, incluye las respuestas a derivaciones como uno de los productos del subcomponente, lo cual no es correcto. Según el Flujograma, la única sistematización de registros proviene de las consultas derivadas, lo cual induce a confusión. La información sobre niveles de producción incluye la confección o distribución de afiches y volantes, lo cual no está incluido dentro del proceso de producción. La descripción por lo tanto es incompleta.

3. Portal móvil de información ciudadana InfoBus

Las actividades contribuyen al logro del objetivo. El Flujograma 3 refleja adecuadamente el proceso de producción; debe incluir un conector de retroalimentación entre la evaluación nacional y regional y la planificación. Idealmente debe distinguir los meses que corresponden a la secuencia de actividades. La descripción de niveles de producción para los años 2005 y 2006 incluye la

confección o distribución de afiches, dípticos, invitaciones y volantes cuyo origen no está especificado en el proceso de producción.

Componente 2. Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

4. Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as

Las actividades contribuyen a generar el producto de este subcomponente. El Flujograma 4 refleja el proceso de producción; para mayor claridad el rombo de decisión respecto a cumplimiento de requisitos técnicos debe frasearse como acuerdo entre DOS e institución para cerrar el proceso; el “no” genera un loop al recuadro de acompañamiento técnico, y el “sí” pasa al acompañamiento para cerrar el proceso. Debe aclararse qué ocurre luego de las apelaciones ante Dipres de las instituciones reprobadas. El su componente utiliza material de apoyo consistente en dípticos, afiches, cartillas informativas y manuales destinados a la población usuaria, cuya incorporación en el proceso de producción no queda establecida con precisión.

5. Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública

Se encuentra en etapa de diseño. El esquema del proceso de producción se encuentra en el capítulo 1 del presente documento. No todas las actividades contribuyen a generar el producto de este subcomponente, el cual mezcla actividades de coordinación (Constitución de Comité Interministerial de Participación Ciudadana a Nivel Nacional y en la Región Metropolitana; junto con giras para promover su constitución en otras regiones), difusión internacional (organización de un seminario internacional,), con estudios (Establecer líneas de base, elaborar manuales y sistematizar la experiencia), y transferencia metodológica (Difusión de criterios a instituciones públicas, Talleres y Capacitación a funcionarios públicos). Lo más propio del subcomponente con relación al propósito del programa son las actividades de difusión y transferencia metodológica. La actividad de difusión internacional no está vinculada directamente con los beneficiarios del programa y, a juicio del panel, no corresponde al propósito del programa, por lo que debiera ser responsabilidad de otra unidad de la DOS. En el caso de las actividades de coordinación, éstas requieren de capacidad de decisión y autoridad, por lo que resulta recomendable que sean asumidas por la Dirección.

6. Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana

Las actividades están centradas en la producción de Diálogos Participativos y Cuentas Públicas Participativas en los servicios públicos y municipalidades. La presentación corresponde más bien a la programación del trabajo anual, por lo cual debiera formularse en términos más generales. De todas formas, constituye una descripción adecuada del proceso de producción.

7. Consejos de la Sociedad Civil

Se encuentra en etapa de diseño.

Componente 3. Fortalecimiento del asociacionismo

8. Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público

La formulación de las actividades contribuye al producto asociado con el subcomponente. La actividad 6 que corresponde a seguimiento de los proyectos en terreno debiera formularse en términos de seguimiento y acompañamiento, a fin de apoyar a las organizaciones en las dificultades que encuentran y así retroalimentar el proceso.

Debiera agregarse una actividad consistente en el desarrollo y mantención del registro de organización de interés público, y su historial como beneficiarios del Fondo.

El subcomponente utiliza material de apoyo consistente en dípticos, afiches y cartillas informativas destinadas a la población usuaria, cuya incorporación en el proceso de producción no queda establecida con precisión.

9. Programa Nacional de Voluntariado

Se encuentra en etapa de rediseño, no obstante existen antecedentes de la implementación de un programa de voluntariado en los años 2003 y 2004. Las actividades propuestas son preliminares y apuntan a diversos objetivos: al establecimiento de un proceso de consulta, seguimiento especial a proyectos de voluntariado financiados por el FDSC, publicación de un libro, realización de un congreso y celebrar el día internacional del voluntariado. Las actividades debieran reformularse de forma que se aclare el impacto esperado sobre los beneficiarios.

Componente 4. Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública

10. Plan contra el racismo y la discriminación

Se encuentra en etapa de diseño. El subcomponente utiliza material de apoyo consistente en dípticos, afiches y cartillas informativas destinadas a la población usuaria, cuya incorporación en el proceso de producción no queda establecida con precisión.

11. Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias

Se encuentra en etapa de rediseño; no obstante, la información sobre niveles de producción entrega antecedentes de la implementación de actividades desde 2003 a 2006. Las actividades no siguen una línea consistente y comprenden talleres de sensibilización, obras de teatro, seminario, elaboración o distribución de materiales de difusión, congresos de niños/as indígenas, Feria de la Diversidad. Hasta 2005 estas actividades no aparecen vinculadas con la actual definición de objetivo de este subcomponente, sino que corresponden a la difusión más que a los compromisos y reconocimiento de buenas prácticas contra la discriminación. Su entrada en rediseño parece un buen paso para otorgarle consistencia y contribuir a la participación ciudadana.

Externalización de actividades

El análisis de las actividades del Componente 2 indica que pueden externalizarse el acompañamiento y transferencia metodológica a instituciones públicas que realizan los componentes 2.1 Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as y 2.3 Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana, que pueden desempeñar instituciones especializadas en estos contenidos, bajo la supervisión profesional de la DOS. Ello supone orientar los recursos profesionales de la unidad a cargo de este componente hacia la identificación de las necesidades y el control de la calidad de la implementación.

En las actividades del componente 3, Fortalecimiento del asociacionismo el Programa ha comenzado a externalizar la evaluación ex-ante de proyectos que postulan a financiamiento del fondo. Ello involucra un avance con respecto a los mecanismos en uso durante el período de evaluación en los cuales los evaluadores eran designados por el mismo Consejo administrador del fondo. El nuevo procedimiento contribuye a mejorar la calidad y confiabilidad de la evaluación, que pasa a ser ejecutada por una institución en base a criterios claros definidos por los responsables del Fondo. Las funciones de seguimiento y supervisión de la implementación de proyectos no se han realizado durante el período en evaluación; esta constituye una actividad que podría ser externalizada, con la adecuada supervisión y comunicación con los responsables del programa.

- **Enfoque de Género**

La incorporación del enfoque de género a la línea de objetivos del programa resulta insuficiente, por su carácter ocasional y por no responder adecuadamente a las críticas que el propio programa ha realizado al respecto. Debiera ponerse mayor atención a este aspecto en la producción de los componentes. La principal observación realizada por la DOS se refiere a que el programa no posee neutralidad de género en todos sus componentes, lo cual se examina con detalle a continuación.

Componente 1. Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana

Evaluaciones anteriores de los dispositivos comunicacionales mostraron que hay pautas específicas que regulan el acceso y uso de la información entre las mujeres¹¹³. Las mujeres poseen menos posibilidad que los hombres de desplazarse desde sus hogares a portales presenciales, tienen menor alfabetización computacional que los hombres, y poseen el menor poder de decisión en sus hogares.

Componente 2. Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

La transferencia metodológica y el acompañamiento no establecen de manera explícita contenidos relativos a la introducción de la perspectiva de género en la gestión de las instancias participativas. En efecto, si bien las mujeres son las principales usuarias de los servicios públicos, su participación rara vez se traduce en mayor empoderamiento.

Componente 3. Fortalecimiento del asociacionismo

El componente relativo al fortalecimiento de la sociedad civil tiene como unidad de intervención la organización social. De acuerdo con los datos de la encuesta CASEN 2003, mujeres y hombres se reparten casi por igual su participación en Organizaciones de Interés Público (OIP); no obstante, si se descuentan los clubes deportivos, la mujeres pasan a representar 63.8% de la membresía de las OIP¹¹⁴. No obstante su peso mayoritario en organizaciones de interés público, pocas veces aparecen incorporadas en cargos directivos, como no sea en organizaciones de mujeres. Al financiar organizaciones sin tomar en cuenta si hay mujeres ocupando cargos de responsabilidad, como ocurrió durante el período bajo evaluación, el componente contribuye a reproducir las pautas propias de la cultura patriarcal, debilitando de esta forma a la sociedad civil¹¹⁵.

Componente 4. Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública

En materia de discriminación las mujeres aparecen incorporadas como uno de los grupos vulnerables. El programa no considera casos en los cuales resulta posible una doble discriminación, donde a la condición de mujer se une otro factor de discriminación; por ejemplo, mujer de pueblo originario, mujer con discapacidad, niñas, mujeres mayores, mujeres inmigrantes. Cada situación requiere intervenciones específicas que el componente actualmente no incorpora.

Los **supuestos** en la MML son generalmente pertinentes. La principal observación se refiere a la ausencia de supuestos respecto al marco legal en los subcomponentes 2.4 Consejos de la Sociedad Civil y 3.1 Fondo fortalecimiento de las organizaciones de interés público.

¹¹³ DOS. Ficha de Productos 2003. Área de Participación Ciudadana en Políticas Públicas. Línea Información. Componente Sistemas Integrales de Información.

¹¹⁴ Las mujeres las principales integrantes de las organizaciones sociales de tipo comunitario tales como juntas de vecinos, centros de padres y apoderados y organizaciones religiosas, donde su peso alcanza al 72% (PNUD 2000:140)

¹¹⁵ El panel propuso adoptar un indicador de Empoderamiento de género consistente en el porcentaje de mujeres que ocupan cargos directivos en las organizaciones con proyectos financiados.

En el caso de los Consejos de la Sociedad Civil, la implementación y operación en régimen de tales consejos requiere la aprobación de un nuevo título en la Ley Orgánica Constitucional de Bases de la Administración Pública. No hay indicación de que esta modificación forme parte de la agenda legislativa del Ejecutivo, por lo que el supuesto constituye más bien un obstáculo a la implementación de esta línea. Debe agregarse la siguiente especificación a los supuestos de este subcomponente:

“El Congreso Nacional aprueba un nuevo título en la Ley Orgánica Constitucional de Bases de la Administración Pública que permite la operación en régimen de los Consejos de la Sociedad Civil; vale decir como órganos decisorios.”

En el caso del Fondo, el programa supone que será aprobada una Ley de participación ciudadana, que vendrá a refrendar su operación. No obstante, parte de las iniciativas pueden implementarse sin necesidad de contar con una ley, más aún, es posible adelantar la implementación de diversos aspectos de la ley¹¹⁶. El problema en este caso es el opuesto del anterior: puede ocurrir que la ley establezca una forma de operación distinta a la implementada. Debe agregarse la siguiente especificación a los supuestos de este subcomponente:

“El Congreso Nacional aprueba el proyecto de ley de participación ciudadana en la gestión pública en los términos propuestos por el ejecutivo.”

Otras observaciones parciales se presentan a continuación¹¹⁷.

En el Propósito el supuesto no da cuenta de la sociedad civil en cuanto actor, por lo cual se debe agregar la frase: “La ciudadanía está dispuesta a avanzar en procesos de participación de acuerdo con las orientaciones del programa”.

En el Subcomponente 1.3 del componente 2, debe especificarse la capacidad de las instituciones públicas para actuar coordinadamente, por lo cual debe agregarse la frase: “y entregan información de manera coordinada en el nivel territorial correspondiente.”

En el componente 3 el supuesto debe reformularse en términos de los objetivos del componente y no meramente como transferencia de recursos, poniendo así el énfasis en la voluntad de las organizaciones sociales por llevar adelante iniciativas de interés público. El supuesto debería quedar redactado de la siguiente forma:

“Se mantiene interés por parte de las organizaciones sociales por promover objetivos de carácter cívico, solidario y los derechos ciudadanos, así como de postular a los fondos concursables”

No hay supuesto para el subcomponente 4.2, el cual se sugiere redactar de la siguiente forma:

“La sociedad civil y las instituciones públicas desarrollan experiencias exitosas en materia de diversidad y no discriminación, dichas experiencias constituyen buenas prácticas que pueden ser replicables”

¹¹⁶ De hecho el Fondo ha comenzado a instalar los Consejos Regionales previstos en el proyecto de ley.

¹¹⁷ Las inconsistencias de redacción fueron corregidas directamente en la Matriz de Evaluación del Programa.

En resumen:

La lógica vertical de la Matriz de Marco Lógico del Programa no se puede validar en su totalidad. Si bien la cadena causal de Componentes a Propósitos es lógicamente consistente, los subcomponentes no se corresponden plenamente con los objetivos de los componentes, como se ha mostrado en el análisis anterior. Tampoco las actividades corresponden plenamente a las necesarias para la producción de objetivos, incorporando algunas destinadas a producir otro tipo de servicios o produciendo algunas que no están especificadas en el proceso de producción. La situación es particularmente notoria en el caso del componente 4, Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública, en el cual, si bien los objetivos de los subcomponentes son consistentes con el objetivo del componente, las orientaciones contempladas en su rediseño apuntan en otra dirección. Tal es el caso de actividades como talleres de sensibilización, obras de teatro, eventos y estudios, más orientados a la difusión que al establecimiento de compromisos contra la discriminación o al reconocimiento de buenas prácticas en este ámbito.

Los desajustes indicados provienen del hecho que el diseño del programa ha incorporado actividades que operaban anteriormente con otra lógica, por lo que requieren aún de afinamiento en su incorporación. Los evaluadores consideran que ello no invalida la lógica vertical por cuanto el Programa está en condiciones de ajustar el rediseño de la producción de subcomponentes de forma que sea consistente con la formulación de sus objetivos.

A juicio del panel de expertos, el aspecto más valioso de la lógica vertical de la MML es la diferenciación de los niveles en los cuales operan los procesos de participación, los cuales se encuentran asociados con poblaciones-objetivo diferentes, que corresponden a niveles de agregación diferenciados: los ciudadanos/as individualmente (Componente 1); los funcionarios públicos en relación directa con los usuarios de servicios públicos (Componente 2); los ciudadanos/as en cuanto miembros de asociaciones de interés público (Componente 3) y grupos discriminados (Componente 4). Tal diferenciación de poblaciones otorga un trazado de base a las operaciones del programa, que permite sustentar su consolidación institucional.

En las reuniones de los evaluadores con el equipo a cargo del programa se ha afirmado que parte de la complejidad de su gestión deriva de su dependencia de los objetivos políticos de los gobiernos, que inciden en cambios de funciones y del diseño institucional. A juicio de los evaluadores, el diseño de la MML, al poner su énfasis en la diferenciación de públicos asociados con los procesos de participación favorece la consolidación institucional del programa. En consecuencia, los contenidos de los procesos participativos pueden variar en su énfasis o actividades –por ejemplo favoreciendo la difusión sobre el debate o los eventos públicos en lugar de capacitación– sin que ello requiera modificar la estructura de componentes, ya que ellos se diferencian por población objetivo.

1.4 Lógica Horizontal de la Matriz de Marco Lógico

Debido a que el alcance de la relación con la población objetivo es un aspecto clave de los procesos participativos, el panel ha aportado indicadores de cobertura para todos los componentes en que ellos no estaban presentes. Las observaciones sobre los indicadores de calidad, se han basado en la información obtenida en base a un estudio complementario a la Evaluación del Programa Participación Ciudadana, encargado por DIPRES para establecer el nivel de satisfacción de los usuarios del programa¹¹⁸.

¹¹⁸ El estudio complementario a la Evaluación del Programa Participación Ciudadana se denominó “Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Programa de Participación Ciudadana de la DOS”, y se llevó a cabo entre el 15 de abril y 8 de mayo de 2007, bajo la responsabilidad de la socióloga Sofía Donoso Knaudt. El estudio consistió en la aplicación de

A continuación se presenta el análisis de los indicadores propuestos para la matriz de marco lógico del programa, según componentes y subcomponentes. Los cuadros siguientes revisan los indicadores separados según propósito, componentes y subcomponentes. La primera columna recoge el enunciado del indicador, la segunda columna la fórmula para su cálculo, la tercera los medios de verificación, la cuarta las observaciones del panel y la última columna la situación actual del indicador. En la columna de observaciones se indica si se han efectuado correcciones a los indicadores propuestos por la DOS o si han sido incorporados por los expertos.

La última columna utiliza las siguientes abreviaturas para indicar la situación del indicador:

ca. Indicador cuantificado.

s.i. No se cuenta con información para calcular el indicador.

c.d. El indicador corresponde a un (sub)componente que está en diseño.

Al final de cada cuadro se presenta un comentario de los indicadores.

Indicadores: Programa de Participación Ciudadana

Propósito:

Personas organizadas y no organizadas con el apoyo de servicios públicos ejercen sus derechos de información, participación, asociacionismo y la no discriminación, utilizando los instrumentos establecidos en la Agenda Pro Participación Ciudadana del Gobierno de Chile incluidos en el Programa de Participación Ciudadana de la División de Organizaciones Sociales.

encuestas de satisfacción a usuarios del portal presencial en la Región Metropolitana, usuarios del portal virtual (portalciudadano.cl), instituciones públicas acompañadas técnicamente en el marco del SIAC-PMG, organizaciones financiadas por el Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil y organizaciones que postularon y no recibieron financiamiento. Sólo los datos de instituciones públicas, cuya tasa de respuesta fue 99%, pueden tomarse como representativos de las instituciones con las cuales el Programa trabajó durante 2006; 102 de un total de 161. En el caso de la información correspondiente a los usuarios de los portales presencial y virtual y de las organizaciones sociales, los datos no son representativos a nivel nacional o regional dada la baja tasa de respuesta a la encuesta. Las tasas de respuesta con relación al marco muestral (vale decir, descontando aquellas organizaciones cuyos datos de ubicación estaban desactualizados) corresponde a 25% de las organizaciones ganadoras de fondos y 31% de las inscritas. En la encuesta del portal virtual se obtuvo 18 respuestas y no es posible establecer su relación con el número de visitas por no contar con ese dato. En el caso del portal presencial se cuenta con 4 entrevistas, que corresponde al total de visitantes durante el período de aplicación. Mayor información del estudio en informe complementario anexo.

Cuadro N° 25
Análisis Indicadores del Propósito

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT.
Calidad/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de participantes que evalúan satisfactoriamente la implementación de las medidas de la APPC comprometidas en el Programa Participación Ciudadana 	(Total de participantes que evalúan satisfactoriamente las medidas implementadas de la APPC comprometidas en el programa Participación Ciudadana /Total de participantes que responde el cuestionario de evaluación sobre las medidas implementadas de la APPC comprometidas en el programa Participación Ciudadana)*100	Informe de sistematización de las fichas de evaluación sobre las medidas por subcomponente.	El indicador es pertinente	s.i.
Economía/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de ejecución presupuestaria. 	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t utilizado para implementar medidas de la APPC/Total de presupuesto inicial año t para implementación de medidas de la APPC)*100	Informe financiero – contable de ejecución presupuestaria. Presupuesto Programa Participación Ciudadana.	El indicador es pertinente	cal.
Eficacia/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de compromisos del Programa de Participación Ciudadana contemplados en la APPC que registran avance en su implementación. 	(Total de compromisos del Programa de Participación Ciudadana establecidos en la APPC que registran avance en su implementación semestral /Total de compromisos del Programa de Participación Ciudadana indicados en la APPC)*100	Informe de Avance semestral	El grado de avance no se encuentra operacionalizado. No existe línea base, ni norma respecto de los compromisos. El plazo se supone semestral dado el medio de verificación.	s.i.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT.
Eficacia/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de medidas del Programa Participación Ciudadana en la APPC que registran avances entre 2007 y 2010 que favorecen la participación ciudadana equitativa de hombres y mujeres. 	$\left(\frac{\text{Total de medidas de la APPC de responsabilidad del Programa Participación Ciudadana que se han diseñado o implementado de forma que promuevan la participación ciudadana equitativa de hombres y mujeres en cada semestre}}{\text{Total de medidas del Programa Participación Ciudadana dentro de la APPC}} \right) * 100$	Informe de Avance semestral	La eficacia debe considerar los beneficiarios. El panel sugiere reemplazar por una meta de cobertura. Ver indicador propuesto 4a. El plazo se supone semestral dado el medio de verificación.	s.i.
Eficacia/Proceso <p>4a. Porcentaje de población beneficiaria que ha mejorado sus condiciones de participación ciudadana</p>	Promedio de metas de cobertura lograda por el programa	Se consideran los medios de verificación de cada componente	Este indicador debe reemplazar el actual 4, que no considera los beneficiarios	s.i.
Eficiencia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Costo promedio anual por personas que participaron en la implementación de medidas de la Agenda Pro Participación Ciudadana. 	$\left(\frac{\text{Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año 2010 + 2009 + 2008 + 2007}}{\text{Total de personas participantes en la implementación de las medidas de la Agenda pro Participación Ciudadana}} \right) - 1 * 100$	Informe de ejecución presupuestaria del programa participación ciudadana. Reportes de participantes en actividades por subcomponente.	El indicador es pertinente	s.i.
Eficiencia/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de gasto de administración, respecto al gasto total del programa. 	$\left(\frac{\text{Gasto administración del programa}}{\text{gasto total devengado del año}} \right) * 100$	Informe de ejecución presupuestaria del programa participación ciudadana.	El indicador es pertinente	s.i.

Los indicadores son adecuados para la medición del propósito en cuanto a calidad, economía y eficiencia, incorporando también el enfoque de género. Los indicadores son insuficientes para medir la eficacia en el cumplimiento del propósito.

En primer lugar, el programa no cuenta con una definición operativa de “avance” usado en el indicador 3, referido al cumplimiento de los compromisos del Programa de Participación Ciudadana. La operacionalización propuesta por el programa considera el cumplimiento de metas por las instituciones públicas, en el marco de la Agenda Pro Participación Ciudadana, lo cual no es un indicador válido de fortalecimiento de la ciudadanía. De una parte, la población objetivo del programa no consiste solamente en instituciones públicas, sino que incluye ciudadanos individuales y organizaciones de interés público. De otra parte, la definición supone que el fortalecimiento de la ciudadanía corresponde por definición con las actividades contempladas en la Agenda Pro Participación Ciudadana. Esto constituye un razonamiento circular, inapropiado como definición, porque es bien sabido que el cumplimiento de las actividades no garantiza logro de su propósito.

En segundo lugar, la medida de eficacia propuesta en el indicador 4 no considera los beneficiarios, por lo cual el panel ha propuesto reemplazarla por un indicador de cobertura global del programa

En suma, no existe una operacionalización del avance en el fortalecimiento de la ciudadanía, lo cual resulta clave para medir el nivel de logro del propósito del programa. Sólo se encuentra cuantificado el indicador 2, que corresponde al porcentaje de ejecución presupuestaria. Los restantes indicadores no pueden calcularse porque el programa no ha completado la implementación del actual diseño.

Componente 1. Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana

Cuadro N° 26: Análisis Indicadores del Componente 1

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT.
Eficacia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de población femenina que accede a la información pública provista a través de los portales de información de la DOS respecto del total de población informada presencialmente 	(Total de mujeres que acceden a la información pública provista a través de los portales de información presenciales de la DOS/Total de personas que acceden a la información pública provista a través de los portales de información presenciales de la DOS)*100	Informe de Sistematización de Fichas de atención a usuarios a través de los diferentes portales de información.	El indicador es pertinente	cal.
Eficacia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de respuestas entregadas a los ciudadanos y ciudadanas que consultan a través de los portales de información virtuales, presenciales o móviles promovidos por la DOS sobre la oferta pública y las oportunidades de participación. 	(Número de respuestas a sus requerimientos sobre la oferta pública y las oportunidades de participación a través de portales de información virtuales, presenciales o móviles promovidos por la DOS/Total de consultas que se relacionan directamente sobre la oferta pública y las oportunidades de participación)*100	Informe sistematizado de fichas de consultas y respuestas de las atenciones a usuarios, a través de los diferentes portales de información.	Es un indicador de producto. Redacción de la fórmula modificada para su consistencia.	s.i.
Eficacia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Grado de cobertura de la atención a usuarios de portales 	(Porcentaje de cumplimiento de meta de cobertura en portal virtual + Porcentaje de cumplimiento de meta de cobertura en portal presencial + Porcentaje de cumplimiento de meta de cobertura en portal móvil) / 3	Indicadores de subcomponentes 1.1, 1.2 y 1.3	Agregado por el panel. Nota: Superación de la meta se ajusta a 100%	cal.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT.
Eficiencia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Tasa de variación del costo unitario por personas que accede a información a través portales de información respecto del año 2006. 	$\left(\frac{\text{Total de gasto devengado utilizado en informar a la ciudadanía a través de portales ciudadanos de información presencial año t}}{\text{Total de presupuesto inicial, utilizado en informar a la ciudadanía a través de portales ciudadanos de información presencial año t-1}} - 1 \right) * 100$	Informe de ejecución presupuestaria del componente.	El indicador es pertinente	cal.
Economía/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente. 	$\left(\frac{\text{Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t del Componente}}{\text{Total de presupuesto inicial año t para el Componente}} \right) * 100$	Informe de ejecución presupuestaria.	El indicador es pertinente	cal.
Calidad/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje promedio de usuarios de los portales de información de la DOS, que responden cuestionario de satisfacción sobre la calidad de la atención e información proporcionada a través de éstos. 	$\left(\frac{\text{Total de usuarios de portal ciudadano presencial, portal ciudadano web y portal móvil que califican como satisfactoria la atención e información recibida}}{\text{Total de usuarios de portal ciudadano presencial, portal ciudadano web y portal móvil que responden cuestionario de evaluación}} \right) * 100$	Cuestionario de calificación de la información y trato recibido en soportes virtuales y físicos. Sistematización de cuestionarios contestados.	El indicador es pertinente	cal.

Se cuenta con indicadores adecuados de Calidad, Eficacia, Economía y Eficiencia en los indicadores del componente y que incorporan el enfoque de género. Hay que hacer notar que en el cálculo de indicadores del componente, el Portal ciudadano de información en soporte virtual aporta solo dos de los seis indicadores propuestos. El indicador de propósito, por lo tanto, refleja mejor la situación de los otros dos componentes.

El indicador 1 de este Componente, incorpora el acceso de mujeres a la información, y distingue en términos de pertinencia de la ésta. En los subcomponentes se incorporan los indicadores 9, 15 y 21, respectivamente, que incorporan la dimensión de género.

SUBCOMPONENTE 1.1. Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual

Cuadro N° 27
Análisis Indicadores del Subcomponente 1.1

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT.
Eficacia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Tasa de variación de visitas a Portal Ciudadano virtual 	$\left(\frac{\text{Total de visitas al portal año } t}{\text{Total de visitas al portal año } t-1}\right) * 100$	Reporte estadístico de visitas al sitio www.portalciudadano.c l años 2006 y 2007.	El indicador es pertinente	s.i.
Eficacia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de cobertura de la atención a usuarios de portal ciudadano virtual 	$\left(\frac{\text{Total de visitas a portal ciudadano virtual}}{\text{Meta de cobertura de población objetivo}}\right) * 100$	SIGDOS y planificación anual	Agregado por el panel	s.i.
Eficacia/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de hits del Portal que corresponden a temáticas vinculadas a la participación ciudadana de las mujeres. 	$\left(\frac{\text{Total de hits del Portal que corresponden a temáticas vinculadas a la participación ciudadana de las mujeres}}{\text{Total de hits del Portal}}\right) * 100$	No se especifica el medio de verificación.	El indicador es pertinente	s.i.
Eficiencia/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Promedio de tiempo de respuesta a consultas ciudadanas formuladas a través del portal. 	$\left(\frac{\text{Sumatoria de días de respuesta a consultas ciudadanas formuladas a través del portal}}{\text{Total de consultas ciudadanas formuladas a través del portal}}\right)$	Registro de tiempos de respuesta a preguntas ciudadanas a través del Portal web.	El indicador es pertinente	s.i.
Economía/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente. 	$\left(\frac{\text{Total de presupuesto devengado al 30 de diciembre año } t \text{ del subcomponente}}{\text{Total de presupuesto inicial año } t \text{ para el subcomponente}}\right) * 100$	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente.	Sólo 2006	cal
Calidad/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de satisfacción usuaria respecto de la plataforma de servicios ofrecida por el portal ciudadano virtual. 	$\left(\frac{\text{Total de usuarios que evalúan satisfactoriamente la plataforma de servicios ofrecida por el Portal}}{\text{Total de usuarios que responden encuesta on line en el Portal}}\right) * 100$	Reporte estadístico de encuesta on line de satisfacción usuaria.	Sólo 2006	cal.

Se cuenta con indicadores adecuados de Calidad, Eficacia, Economía y Eficiencia en los indicadores del subcomponente, el cual también incorpora el enfoque de género. La información disponible es escasa: no hay registro de visitas, por lo cual no pueden calcularse los indicadores 7 "Tasa de variación de las visitas", y 8 "Porcentaje de cobertura de la atención a usuarios de portal ciudadano virtual". No hay claridad en el medio de verificación a utilizar para el indicador 9 "Participación ciudadana de las mujeres". No hay información sistematizada para calcular el indicador 10 "Promedio de tiempo de respuesta a las consultas". El indicador 11 "Porcentaje de ejecución presupuestaria", se pudo calcular sólo para el año 2006, al igual que el indicador 12 "Satisfacción del usuario".

SUB COMPONENTE 1. 2. Portal presencial de información ciudadana

Cuadro N° 28
Análisis Indicadores del Subcomponente 1.2

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT.
Eficacia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Tasa de variación de población que accedió a información a través de portal ciudadano de información presencial. 	$\left(\frac{\text{Sumatoria de las personas informadas a través de los medios contemplados en los espacios presenciales de atención de usuarios año } t}{\text{Total de personas informadas a través de espacios presenciales de atención de usuarios año } t-1} - 1 \right) * 100$	Fichas de atención de usuarios que registran los diversos espacios de atención de usuarios.	El cálculo debe permitir diferenciar los medios de atención: Infocentro, OIRS, Teléfono, Buzón virtual y centro de documentación. Redacción corregida en tal sentido	cal
Eficacia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de cobertura de la atención a usuarios de portal presencial 	$\left(\frac{\text{Total de visitas a portal de atención presencial de la DOS}}{\text{Meta de cobertura de población objetivo}} \right) * 100$	SIGDOS y planificación anual	Agregado por el panel.	cal.
Eficacia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de mujeres informadas a través de portal ciudadano de información presencial respecto del total de población informada. 	$\left(\frac{\text{Número de mujeres informadas sobre oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de portales presenciales}}{\text{Número efectivo de personas que reciben información sobre la oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de portales presenciales}} \right) * 100$	Informe de estadísticas de atenciones a usuarios para entrega de información.	El indicador es pertinente	cal.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT.
Eficiencia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Costo unitario por persona que accede a información a través de portal ciudadano presencial. 	Gasto devengado de informar a las personas sobre la oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de portales presenciales/Total de personas informadas sobre oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de portales presenciales	<p>Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente.</p> <p>Fichas de atención de usuarios que registran los diversos espacios de atención de usuarios.</p>	El indicador es pertinente	cal.
Economía/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente. 	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t del subcomponente/Total de presupuesto inicial año t para el subcomponente)*100	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente.	El indicador es pertinente	cal.
Calidad/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y el trato recibido a través de portal ciudadano de información presencial. 	(Total de usuarios de los espacios de atención de usuarios presenciales que califican satisfactoriamente la información y la atención recibida/Total de usuarios que responde cuestionario)*100	Fichas de calificación de la atención y la información recibida.	Datos no significativos, corresponden sólo a cuatro entrevistas	s.i.

Se cuenta con indicadores adecuados de Calidad, Eficacia, Economía y Eficiencia en los indicadores del subcomponente, el cual también incorpora el enfoque de género. Se han calculado cinco de los seis indicadores que comprende este subcomponente, basados en número de atenciones y datos económicos. No se pudo calcular el indicador 18 "Satisfacción de usuarios" por el escaso número de personas que respondieron la encuesta.

SUBCOMPONENTE 1. 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS

Cuadro N° 29
Análisis Indicadores del Subcomponente 1.3

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT.
Eficacia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Tasa de variación de población que accedió a información a través del portal ciudadano móvil de información respecto del 2006. 	$\left(\frac{\text{Total de personas informadas a través de Portal Móvil año } t}{\text{Total de personas informadas a través de Portal Móvil año } t-1} - 1 \right) * 100$	Informe de la sistematización de fichas de registro de personas atendidas por el Portal Móvil	El indicador es pertinente	cal.
Eficacia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de cobertura de la atención a usuarios de portal ciudadano móvil 	$\left(\frac{\text{Total de visitas al portal ciudadano móvil}}{\text{Meta de cobertura de población objetivo}} \right) * 100$	SIGDOS y planificación anual	Agregado por el panel.	cal.
Eficacia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de mujeres que son informadas a través de portal ciudadano móvil de información respecto del total de población informada. 	$\left(\frac{\text{Número de mujeres informadas sobre oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de Portal Móvil}}{\text{Número efectivo de personas que reciben información sobre la oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de Portal Móvil}} \right) * 100$	Fichas de registro de participantes por actividad comunal desagregado por sexo.	El indicador es pertinente	cal.
Eficacia/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de visitas comunales donde se realizan actividades en conjunto con organizaciones de la sociedad civil / Total de visitas comunales realizadas por el Portal Móvil 	$\left(\frac{\text{Total de visitas comunales donde se realizan actividades en conjunto con organizaciones de la sociedad civil}}{\text{Total de visitas comunales realizadas por el Portal Móvil}} \right) * 100$	Informes de gestión de SEREMI de Gobierno y DOS.	El indicador es pertinente	cal.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT.
Eficiencia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Costo unitario por persona que accede a información a través de portal ciudadano móvil de información. 	Gasto devengado de informar a las personas sobre la oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de Portal Móvil /Total de personas informadas sobre oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de Portal Móvil	Informe presupuestario regional elaborado por SEREMI de Gobierno y DOS. Fichas de registro de participantes por actividad comunal.	El indicador es pertinente	cal.
Economía/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente. 	(Total de presupuesto devengado al 30 de diciembre año t del subcomponente/Total de presupuesto asignado año t para el subcomponente)*100	Informe presupuestario regional elaborado por SEREMI y DOS.	El indicador es pertinente	cal.
Calidad/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y el trato recibido a través de portal móvil de información. 	(Total de usuarios que califican satisfactoriamente la información y la atención recibida por el portal móvil/Total de usuarios que responde cuestionario)*100	Informes de sistematización de los cuestionarios de satisfacción sobre la atención e información entregada	Sólo 2006	cal.

Se cuenta con indicadores adecuados de Calidad, Eficacia, Economía y Eficiencia en los indicadores del subcomponente, el cual también incorpora el enfoque de género. Se han calculado todos los indicadores que comprende este subcomponente.

Existe una discrepancia entre el criterio aplicado por el programa y el aplicado por el panel en el cálculo del indicador 23, costo unitario por persona que accede a información a través de InfoBus. El programa lo calculó incluyendo los gastos de administración mientras que el panel prefiere calcularlo sin incluirlos, por las razones que se anotan a continuación. Si bien el gasto devengado que se utiliza en el numerador del indicador, por lo general incluye los gastos administrativos, el indicador usado corresponde al “gasto de producción del subcomponente por beneficiario”. Si los gastos administrativos del programa fueran incluidos en el cálculo del indicador, ellos bajarían a cero, dado que el presupuesto se descompone en gastos de producción y administración. Al seguir este criterio, los análisis realizados en el capítulo 4 de este informe se harían inconsistentes.

La matriz debe precisar la formula de cálculo del indicador 23 “Costo unitario...” y adecuar la información de gasto provista a gasto de producción de subcomponente por beneficiario e incluir los indicadores de porcentaje de gasto de producción del subcomponente, por beneficiario efectivo para aquellos que no lo tengan. En la matriz de cálculo de indicadores se presentan los datos cuantificados con ambos criterios.

COMPONENTE 2. Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

Cuadro N° 30
Análisis Indicadores del Componente 2

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
<p>Eficacia/Producto</p> <p>- Porcentaje de instituciones públicas que son acompañadas por la DOS para la aplicación de instrumentos de participación ciudadana que retroalimenten el diseño y ejecución de sus programas</p>	<p>(Total de instituciones públicas de nivel central y regional focalizadas que son acompañadas por la DOS para la aplicación de instrumentos de participación ciudadana que retroalimenten el diseño y ejecución de sus programas / Total de instituciones públicas focalizadas en [cada año]*100</p>	<p>Protocolos de acuerdo interinstitucional para el acompañamiento en la aplicación de instrumentos de participación ciudadana.</p> <p>Informes de seguimiento de cada protocolo de acuerdo interinstitucional.</p>	<p>Se eliminó referencia a año 2007 en fórmula de cálculo para darle generalidad</p>	<p>c.d.</p>
<p>Eficiencia/Producto</p> <p>- Costo unitario por institución acompañada por la DOS para la aplicación de instrumentos de participación ciudadana que retroalimenten el diseño y ejecución de sus programas.</p>	<p>Total de gasto devengado del componente/Total de instituciones acompañada por la DOS para la aplicación de instrumentos de participación ciudadana que retroalimenten el diseño y ejecución de sus programas</p>	<p>Informe de ejecución presupuestaria del componente.</p> <p>Registro de actividades realizadas por la DOS con instituciones públicas en Sistema de Información para la gestión SIGDOS.</p>	<p>El indicador es pertinente</p>	<p>c.d.</p>
<p>Economía/Proceso</p> <p>- Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente.</p>	<p>(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t del Componente/Total de presupuesto inicial año t para el Componente)*100</p>	<p>Informe de ejecución presupuestaria del componente.</p>	<p>El indicador es pertinente</p>	<p>c.d.</p>
<p>Calidad/Producto</p> <p>- Porcentaje de Instituciones públicas que califican satisfactoriamente el proceso de acompañamiento de la DOS.</p>	<p>(Total de instituciones públicas que califican satisfactoriamente el proceso de acompañamiento de la DOS para implementar programas/Total de instituciones públicas que responden pauta de evaluación)*100</p>	<p>Informe de pauta de evaluación autoadministrada por interlocutores institucionales de la DOS en las instituciones acompañadas.</p>	<p>El indicador es pertinente</p>	<p>c.d.</p>

Sólo se encuentra en ejecución el subcomponente 2.1, Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as, por lo cual no hay datos para el componente

SUB COMPONENTE 2. 1. Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as

Cuadro N° 31
Análisis Indicadores del Subcomponente 2.1

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Eficacia/Resultado Intermedio - Porcentaje de instituciones que han ejecutado exitosamente un plan de mejora para una atención de calidad a los usuarios.	(Total de instituciones que han ejecutado exitosamente un plan de mejora para una atención de calidad a los clientes, usuarios o beneficiarios/Total de instituciones que se encuentran implementando un sistema institucional de atención de usuarios)*100	Informe validador red de expertos SIAC.	El indicador es pertinente	cal.
Eficiencia/Producto - Costo promedio por institución asistida técnicamente.	Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t para realizar seguimiento y asistencia técnica a instituciones que comprometen PMG OIRS / Total de instituciones monitoreadas y asistidas técnicamente.	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente	El indicador es pertinente	cal.
Economía/Proceso - Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t del subcomponente/Total de presupuesto inicial año t para el subcomponente)*100	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente.	El indicador es pertinente	cal.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Calidad/Producto - Porcentaje de instituciones asistidas técnicamente que evalúan positivamente la asistencia técnica, capacitación e información recibida por parte de la entidad validadora de PMG SIAC (ex OIRS).	(Total de representantes de instituciones asistidas técnicamente que evalúan positivamente la asistencia técnica, capacitación e información recibida por parte de la entidad validadora de PMG SIAC (ex OIRS)/Total de instituciones que responden cuestionario de evaluación)*100	Pauta de evaluación aplicada por Red de Expertos PMG SIAC. Sistematización de las pautas de evaluación aplicadas	Sólo 2006	cal.

Se cuenta con indicadores adecuados de Calidad, Eficacia, Economía y Eficiencia en los indicadores del subcomponente, el cual no incorpora el enfoque de género dado que su población objetivo son instituciones públicas. Se cuenta con información para calcular todos los indicadores. Se aplicó encuesta de satisfacción para medir el indicador 8 “Porcentaje de instituciones asistidas técnicamente que evalúan positivamente la asistencia técnica...”

La matriz debe precisar la fórmula de cálculo del indicador 6, “Costo promedio por institución asistida técnicamente” y adecuar la información de gasto provista a gasto de producción de subcomponente por beneficiario e incluir los indicadores de porcentaje de gasto de producción del subcomponente, por beneficiario efectivo para aquellos que no lo tengan.

SUB COMPONENTE 2. 2. Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública

Cuadro N° 32
Análisis Indicadores del Subcomponente 2.2

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Eficacia/Proceso - Porcentaje de instituciones públicas que designan encargado de participación ciudadana e integran la CIPAC, respecto del total de Ministerios y Servicios desconcentrados de nivel nacional y regional programados.	(Total de instituciones públicas que designan encargado de participación ciudadana e integran la CIPAC nacional y regionales/18 ministerios de nivel nacional + 19 instituciones en cada región)*100	Oficios institucionales de comunicación de nombramiento de Encargado/a de participación ciudadana. Actas de sesiones de CIPAC.	El indicador es pertinente	c.d.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Eficiencia/Producto - Costo unitario por institución pública que fue monitoreada y acompañada por DOS en el proceso de inclusión de la participación ciudadana en su gestión sectorial.	Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t asignado a la implementación del subcomponente/ Total de instituciones que fueron monitoreadas y acompañadas metodológicamente en la aplicación de criterios comunes de inclusión de la ciudadanía en la gestión pública	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente. Informe de gestión de la unidad responsable del subcomponente.	El indicador es pertinente	c.d.
Economía/Proceso - Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	$\left(\frac{\text{Total de de gasto devengado al 30 de diciembre año t del subcomponente}}{\text{Total de presupuesto inicial año t para el Subcomponente}} \right) * 100$	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente.	El indicador es pertinente	c.d.
Calidad/Producto - Porcentaje de representantes de instituciones participantes en la CIPAC que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada	$\left(\frac{\text{Total de representantes de instituciones participantes en CIPAC que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada}}{\text{Total de representantes de instituciones en CIPAC que responde cuestionario de evaluación}} \right) * 100$	Fichas o cuestionarios de evaluación de la metodología de trabajo de DOS con CIPAC.	El indicador es pertinente	c.d.

SUB COMPONENTE 2. 3 Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana

Cuadro N° 33
Análisis Indicadores del Subcomponente 2.3

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Eficacia/Resultado intermedio - Porcentaje de ministerios y servicios de nivel central que implementan las metodologías diseñadas y transferidas por la DOS respecto de las instituciones focalizadas.	(Total de ministerios y servicios de nivel central que implementan las metodologías diseñadas y transferidas por la DOS/10 instituciones públicas focalizadas*100	Reportes de ejecución de metodologías por instituciones públicas. Acuerdos de trabajo suscritos con las instituciones a ser acompañadas en la implementación de metodologías.	El indicador es pertinente	c.d.
Eficiencia/Producto - Costo unitario por institución pública acompañada en la implementación de las metodologías participativas diseñadas.	Total de gasto devengado al 30 de diciembre asignado a la implementación de las metodologías diseñadas/Total de instituciones públicas acompañadas	Informe de ejecución presupuestaria Informe de gestión	El indicador es pertinente	c.d.
Calidad/Producto - Porcentaje de participantes que evalúan satisfactoriamente el ciclo de implementación de las metodologías participativas diseñadas.	(Número de personas que evalúan satisfactoriamente el ciclo de implementación de las metodologías/Número de personas que contestan cuestionario de evaluación)*100	Informe de sistematización de los cuestionarios de evaluación aplicados.	El indicador es pertinente	c.d.
Calidad/Producto - Porcentaje de instituciones que evalúan satisfactoriamente la transferencia de las metodologías.	(Total de representantes de instituciones receptoras de metodologías participativas que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada para la transferencia y acompañamiento/Total de representantes de instituciones que responde cuestionario de evaluación)*100	Informe de sistematización de los cuestionarios de evaluación de la calidad de la transferencia metodológica.	Sólo 2006 Califica con 6 o 7 en escala de evaluación de 1 a 7	c.d.

SUBCOMPONENTE 2.4. **Consejos de la Sociedad Civil**

Cuadro N° 34
Análisis Indicadores del Subcomponente 2.4

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Eficacia/Producto - Porcentaje de ministerios y servicios desconcentrados de nivel central que formalizan el protocolo de acuerdo respecto de las instituciones priorizadas.	(Total de ministerios y servicios desconcentrados de nivel central que formalizan el protocolo de acuerdo para la instalación de Consejos de Sociedad Civil/13 instituciones priorizadas)*100	Protocolos de acuerdo firmados entre las instituciones públicas y la SEGEGOB.	El indicador es pertinente	c.d.
Eficiencia/Proceso - Porcentaje de avance de protocolos de acuerdos comprometidos para su firma al 30 de junio de 2007.	(Total de instituciones comprometidas para la suscripción de protocolos de acuerdo al 30 de junio 2007/Total de instituciones focalizadas)*100	Informe de avance del componente Protocolos de acuerdo firmados entre las instituciones públicas y la DOS al 30 de junio de 2007	Redacción del enunciado ajustado a la fórmula	c.d.
Economía/Proceso - Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t del Componente/Total de presupuesto inicial año t para el Componente)*100	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente.	El indicador es pertinente	c.d.
Calidad/Producto - Porcentaje de ministerios y servicios que suscribieron el protocolo de acuerdo evalúan satisfactoriamente el acompañamiento metodológico recibido	(Total de representantes de instituciones receptoras de acompañamiento metodológico para la instalación de Consejos que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada/Total de representantes de instituciones que responde cuestionario de evaluación)*100	Informe de sistematización de los cuestionarios de evaluación de la calidad del acompañamiento metodológico recibido.	El indicador es pertinente	c.d.

COMPONENTE 3. Fortalecimiento del Asociacionismo

Cuadro N° 35
Análisis Indicadores del Componente 3

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Eficacia/Producto 1. Tasa de variación anual de organizaciones, asociaciones y agrupaciones adjudicadas respecto del año 2006.	(Total de organizaciones y asociaciones adjudicadas año t/Total de organizaciones y asociaciones adjudicadas año t-1)*100	Informe de organizaciones, asociaciones y agrupaciones adjudicadas por Concurso	No mide la eficacia del programa, sino la cantidad de fondos disponibles y el número de organizaciones adjudicadas.	cal.
Eficiencia/Producto 2. Costo promedio por organizaciones, asociaciones y agrupaciones beneficiadas.	Total de gasto por transferencias a terceros para el fortalecimiento de las organizaciones y asociaciones de interés público/Total de organizaciones, asociaciones y agrupaciones beneficiadas	Informe de ejecución presupuestaria del componente.	El indicador es pertinente	cal.
Eficacia/Producto 3. Porcentaje de proyectos financiados por el Fondo que logran sus objetivos	(Total de proyectos con financiamiento del Fondo de Asociatividad que logran los objetivos de sus proyectos en el año t/Total de proyectos que reciben financiamiento del Fondo para realizar proyectos en año t)*100	Informes de Seguimiento de los proyectos por región. Informe de Gestión anual del Fondo	Agregado por el panel.	s.i.
Eficacia/Producto 4. Porcentaje de proyectos financiados por el Fondo que logran mayores niveles de participación ciudadana en la gestión pública	(Total de proyectos con financiamiento del Fondo de Asociatividad que logran los objetivos de mayores niveles de participación ciudadana, en la gestión pública, en el año t/Total de proyectos que reciben financiamiento del Fondo para realizar proyectos en año t)*100	Informes de Seguimiento de los proyectos por región. Informe de Gestión anual del Fondo	Agregado por el panel.	s.i.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Economía/Proceso 5. Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t del componente/Total de presupuesto inicial año t para el componente)*100	Informe de ejecución presupuestaria del componente	El indicador es pertinente	cal.
Calidad/Proceso 6. Porcentaje de descentralización de las transferencias efectuadas por el Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil	(Total de gasto devengado de transferencia a organizaciones, asociaciones y agrupaciones ciudadanas asignado en la Región Metropolitana /Total del gasto devengado de transferencia a organizaciones, asociaciones y agrupaciones ciudadanas asignado en todo el país)*100	Informe de distribución de recursos del Fondo por región, identificando número de proyectos, montos asignados y totales transferidos	El indicador es pertinente	cal.

El componente presenta los indicadores necesarios para medir las cuatro dimensiones de desempeño del componente, pero se ha reforzado el área de eficacia, incluyendo un indicador para establecer el logro de los proyectos en términos del incremento de la participación ciudadana en la gestión pública. Si bien existe una evaluación ex-ante, no se puede afirmar que todos los proyectos generen el mismo tipo de contribución.

El actual indicador de eficacia mide el crecimiento en el número de organizaciones adjudicadas por concurso. Como esta variación depende de la cantidad de fondos y del volumen de recursos asignados por organización, el indicador por sí solo es ininterpretable. En primer lugar, con más fondos y manteniendo constante el volumen de recursos por organización, el componente sería más eficaz; nada prueba que mayor cantidad de recursos se asocie necesariamente con eficacia. En segundo lugar, manteniendo constantes los fondos, el crecimiento se logra reduciendo el monto de recursos asignados por organización; esto tampoco puede asociarse directamente con la eficacia del componente. En suma, en ausencia de un indicador del logro de los proyectos en lo referido a participación ciudadana, no puede afirmarse que los financiamientos sobre o bajo cierto umbral sean más eficaces que otros.

Un argumento similar puede hacerse con respecto al indicador de eficiencia, basado en la medición del costo promedio por organización beneficiaria. En ausencia de una medición de producto distinta al proyecto financiado, la eficiencia es sinónimo de reducir el volumen de recursos asignado por proyecto o, lo que es similar, por los beneficiarios efectivos de cada proyecto. Por cierto que hay una evaluación ex-ante, pero no se puede afirmar que todos los proyectos hagan el mismo tipo de contribución al logro del objetivo del componente. Si el énfasis se pone en los proyectos financiados no habrá forma de saber si este componente contribuye o no al logro del propósito del programa. El indicador de calidad, si bien es de descentralización, aborda un aspecto de relevancia para la operación del Componente. Cabe hacer notar también que todos estos cálculos se han hecho sobre

la base de los datos del subcomponente 3.1, Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público.

El indicador del cual carece este componente y que permitiría interpretar adecuadamente la tasa de crecimiento o el costo promedio, es uno que pueda establecer el nivel de logro de los proyectos en términos de incremento en la participación ciudadana. La formulación general el indicador se expresa como:

“Porcentaje de los beneficiarios directos que alcanzan la meta de participación máxima definida por el programa”, el medio de verificación está constituido por una medición de logro realizada por el encargado de seguimiento del proyecto utilizando un instrumento estandarizado.

EL indicador propuesto requiere establecer una línea base de participación que relacione el cumplimiento de los objetivos de los proyectos con el nivel de participación al cual aspiran. Este indicador requiere que el programa identifique una escala de participación apropiada para las organizaciones de interés público, que realice una medición de la situación actual o plantee una hipótesis respecto de la línea base y que pueda medir el nivel de avance aportado por cada proyecto en la escala de participación. Sobre la base de esta información se puede calcular un indicador que contemple el porcentaje de logro de los proyectos de acuerdo con el nivel de participación que aspiran lograr. El criterio del panel es adoptar un criterio minimalista a este respecto, privilegiando los componentes de información y consulta de las escalas de participación, cuyo resultado debe ser que las personas participantes en un proyecto han obtenido información suficiente para tener una opinión fundada respecto de los asuntos de interés público a los cuales se aboca el proyecto. Por supuesto el programa puede adoptar otro criterio respecto de la forma de medir la participación, siempre y cuando éste se sustente en el logro de objetivos de participación para los cuales los proyectos son un medio.

SUBCOMPONENTE 3.1. Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público

Cuadro N° 36
Análisis Indicadores del Subcomponente 3.1

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES	SIT.
Eficacia/Producto 7. Porcentaje de organizaciones de la sociedad civil ejecutoras de proyectos con financiamiento del Fondo que logran los objetivos de sus proyectos.	(Total de organizaciones ejecutoras de proyectos con financiamiento del Fondo de Asociatividad que logran los objetivos [de sus proyectos en el año t / Total de organizaciones que reciben financiamiento del Fondo para realizar proyectos en año t)*100	Informes de Seguimiento de los proyectos por región. Informe de Gestión anual del Fondo	Redacción del enunciado y fórmula corregidos.	s.i.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES	SIT.
Eficacia/Producto 8. Porcentaje de cobertura del fondo respecto a las organizaciones de la sociedad civil	(Total de organizaciones que participan en concurso / respecto a las organizaciones de la sociedad civil)*100	Registro de organizaciones de la sociedad civil	Agregado por el panel. Debe incluir organizaciones asociadas al proyecto y no sólo la responsable. No hay metas de cobertura.	s.i.
Eficacia/Proceso 9. Porcentaje de organizaciones inscritas en el Registro de Organizaciones de Interés Público respecto a las organizaciones de la sociedad civil	(Total de organizaciones registradas / Total de Organizaciones de la Sociedad Civil)*100	Registro de organizaciones de la sociedad civil	Agregado por el panel	s.i.
Eficacia/Producto 10. Porcentaje de proyectos del Fondo para el fortalecimiento de las organizaciones y asociaciones de interés público de voluntariado.	(Total de proyectos seleccionados por el Fondo que corresponden a acciones de voluntariado/Total de proyectos seleccionados por el Fondo)*100	Acta del Consejo que consigna la adjudicación de un 10% de proyectos a organizaciones de voluntariado.	El indicador es pertinente	s.i.
Eficacia/Producto 11. Porcentaje de proyectos financiados a organizaciones dirigidas por mujeres respecto del total de proyectos financiados.	(Número de organizaciones dirigidas por mujeres que reciben fondos / Total de organizaciones que recibieron fondos)*100	Registro de organizaciones de la sociedad civil. Resultados del Concurso.	Agregado por el panel Mide empoderamiento de género de la asignación de fondos	s.i.
Eficiencia/ producto 12. Gasto medio de producción por organización beneficiaria	(Total gasto devengado para producción del subcomponente/total de organizaciones financiadas)	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente	Incorporado por el panel	cal.
Eficiencia/Proceso 13. Tasa de variación de los de gastos de administración del Fondo.	((Total de gasto devengado de administración del subcomponente año t/Total de gasto devengado de administración del subcomponente año t-1)-1)*100	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente.	El indicador es pertinente	s.i.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES	SIT.
Economía/Producto 14. Porcentaje de recursos transferidos a organizaciones.	(Total de recursos transferidos a organizaciones sociales / Total de presupuesto para transferencia a organizaciones)*100	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente	El indicador es pertinente	cal.
Calidad/Proceso 15. Porcentaje de organizaciones ejecutoras de proyectos financiados por el Fondo evalúan satisfactoriamente la gestión del mismo.	Total de organizaciones ejecutoras de proyectos financiados por el Fondo evalúan satisfactoriamente la gestión del mismo/Total de organizaciones ejecutoras de proyectos que responden cuestionario de evaluación)*100	Informe de sistematización de encuesta de satisfacción aplicada.	Sólo 2006	cal

El subcomponente cuenta con indicadores adecuados de Calidad, Eficacia, Economía y Eficiencia, e incorpora el enfoque de género. El panel agregó el indicador 30 “Porcentaje de proyectos financiados a organizaciones dirigidas por mujeres” que refleja el empoderamiento de las mujeres. Este indicador hace operativa la medición del criterio de minimizar las barreras de género en la participación ciudadana.

Sólo se han podido calcular dos de los seis indicadores que comprende a este subcomponente. Ello se debe a que el Programa no ha sistematizado la información necesaria para su cálculo.

SUBCOMPONENTE 3. 2. Programa Nacional de Voluntariado

Cuadro N° 37
Análisis Indicadores del Subcomponente 3.2

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Eficacia/Proceso 16. Porcentaje de propuestas de organizaciones de voluntariado registradas en los diálogos regionales que fueron incorporadas a la discusión y validación del programa Nacional de Voluntariado.	(Total de propuestas de organizaciones de voluntariado registradas en los diálogos regionales que fueron incorporadas a la discusión y validación del programa Nacional de Voluntariado / Total de propuestas de organizaciones de voluntariado recogidas en los diálogos)*100	Actas de los diálogos regionales, identificando propuestas elaboradas por organizaciones de voluntariado Documento de Programa Nacional de Voluntariado	Redacción de la fórmula ajustada al enunciado	s.i.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Eficiencia/Proceso 17. Costo unitario por organización inscrita en el registro de organizaciones y asociaciones sin fines de lucro.	(Total de presupuesto asignado a la difusión e inscripción de organizaciones de voluntariado en el registro de entidades / Total de organizaciones y oferta de voluntariado registradas)*100	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente Listado de organizaciones y oferta de voluntariado registradas	Redacción de la fórmula corregida.	s.i.
Economía/Producto 18. Porcentaje de ejecución presupuestaria.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t/Total de presupuesto inicial del subcomponente)*100	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente	El indicador es pertinente	cal.
Calidad/Proceso 19. Porcentaje de organizaciones de voluntariado, participantes en la generación y validación del PNV que evalúan satisfactoriamente el proceso de elaboración y validación del PNV	Total de organizaciones de voluntariado que participan en el PNV que evalúan satisfactoriamente el proceso de elaboración y validación del PNV /Total de organizaciones de voluntariado que participan en el PNV, que responden cuestionario de evaluación)*100	Informe de sistematización de encuesta de satisfacción aplicada.	Agregado por el panel	s.i.

Se cuenta con indicadores adecuados de Eficacia, Economía y Eficiencia. El panel incorporó el indicador de Calidad 39, basado en satisfacción de usuarios. No se incorpora el enfoque de género, lo cual resulta pertinente dado el carácter del subcomponente. Los indicadores faltantes derivan del insuficiente avance en el diseño del subcomponente. Debe incorporarse un indicador de calidad basado en la contribución del proyecto a mejorar los niveles de participación ciudadana en la gestión pública.

COMPONENTE 4. Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública

Cuadro N° 38
Análisis Indicadores del Componente 4

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
<p>Eficacia/Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de instituciones que reciben acompañamiento, material de difusión y sensibilización para la implementación de iniciativas públicas que apuntan a promover la diversidad y no discriminación respecto del total de instituciones que suscribieron compromisos. 	<p>(Total de instituciones que reciben acompañamiento, material de difusión y sensibilización para la implementación de iniciativas públicas que apuntan a promover la diversidad y no discriminación/Total de instituciones que suscribieron compromisos en PMG SIAC por su vinculación con la ciudadanía)*100</p>	<ul style="list-style-type: none"> Compromisos contraídos por instituciones, en el marco de del PMG SIAC. Informe sistematizado de notas de prensa, información de páginas web institucionales, documentos de convocatoria y difusión oficiales acerca de iniciativas públicas que promueven la diversidad y la no discriminación. 	<p>El apoyo, acompañamiento y transferencia metodológica en el marco del PMG-SIAC son parte del sub-componente 2.1. El indicador hace suponer que este componente depende de un componente diferente, por ello se propone eliminarlo.</p>	c.d.
<p>Eficacia/Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de instituciones que complementan sus acciones regulares con iniciativas específicas a favor de la integración de grupos y personas vulnerados por la discriminación respecto del total de instituciones articuladas en la CIPAC. 	<p>(Total de instituciones convocadas a trabajar por SEGEGOB que complementan sus acciones regulares con iniciativas específicas a favor de la integración de grupos y personas vulnerados por la discriminación/Total de instituciones articuladas en la CIPAC)*100</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acta de constitución de la CIPAC nacional. Actas de constitución de CIPAC en cada región. Informe sistematizado de notas de prensa, información de páginas web institucionales, documentos de convocatoria y difusión oficiales acerca de iniciativas específicas de instituciones públicas dirigidas a grupos y personas vulneradas por la discriminación. 	<p>La implementación de los CIPAC es parte del subcomponente 2.2. El indicador hace suponer que este componente depende de un componente diferente. Se propone reemplazarlo por el indicador 5 propuesto por el panel.</p>	c.d
<p>Economía/Proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente. 	<p>(Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t del componente/Total de presupuesto inicial año t para el componente)*100</p>	<p>Informe de ejecución presupuestaria del componente</p>	<p>El indicador es pertinente</p>	cal

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Eficiencia/ Producto <ul style="list-style-type: none"> Gasto medio de producción por institución pública, privada y OIP incorporada al modelo de trabajo que promueva el respeto de la diversidad y eliminación de discriminación arbitraria 	(Total gasto devengado para producción del componente/total de instituciones y organizaciones incorporadas)	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente	Agregado por el panel	c.d.
Eficacia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de instituciones públicas, privadas y OIP que complementan sus acciones regulares con iniciativas específicas a favor de la integración de grupos y personas vulnerados por la discriminación respecto del total de instituciones públicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo 	(Total de instituciones públicas, privadas y OIP que complementan sus acciones regulares con iniciativas específicas a favor de la integración de grupos y personas vulnerados por la discriminación / publicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo)*100	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de constitución de la Coordinación para la implementación de éste componente (instituciones Publicas, Privadas y OIP) - Informe sistematizado de notas de prensa, información de páginas web institucionales, documentos de convocatoria y difusión oficiales acerca de iniciativas específicas de instituciones públicas dirigidas a grupos y personas vulneradas por la discriminación. 	Agregado por el panel	c.d.
Calidad/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de instituciones públicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo que promueva el respeto de la diversidad y eliminación de discriminación arbitraria, que evalúan satisfactoriamente el proceso de trabajo 	Total de instituciones publicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo, que evalúan satisfactoriamente el modelo de trabajo de trabajo que promueva el respeto de la diversidad y eliminación de discriminación arbitraria / Total de instituciones publicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo que responden cuestionario de evaluación)*100	Informe de sistematización de encuesta de satisfacción aplicada.	Agregado por el panel	c.d.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Eficacia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Promedio de porcentaje de cobertura para todos los grupos vulnerables beneficiarios del programa 	Dado un conjunto de grupos vulnerables, definimos un vector V de elementos $[v_1, \dots, v_k]$ que corresponden a los porcentajes de cobertura para cada grupo vulnerable. El indicador está definido por la multiplicación del vector por el escalar $[1/k]$; vale decir, el promedio simple de los porcentajes de cobertura	Se consideran los medios de verificación de cada subcomponente	Cobertura media del componente = $\frac{1}{k} \sum_i^k v_i$	

Los dos primeros indicadores de Eficacia se refieren a resultados del proceso PMG-SIAC, cuya implementación es el objetivo de dos subcomponentes del Componente 2 (subcomponente 2.1 y del subcomponente 2.3). En consecuencia, no son consistentes con la formulación de su objetivo. El componente no contaba con indicadores de eficiencia, así como tampoco de calidad, que el panel ha formulado en base a sus subcomponentes. Se trata del indicador de 4 de eficiencia; 5, 6 y 7 de eficacia. El Indicador 7 de cobertura media considerar la presencia de categorías de población que no son directamente sumables –por ejemplo, grupos étnicos, minorías sexuales, minusválidos, entre otros– por lo cual posee la propiedad de una medida sintética de variabilidad, que el panel considera preferible a calcular los indicadores por separado.

El Componente 4 no incorpora indicadores de género, pese a que las mujeres forman parte de la población objetivo.

SUBCOMPONENTE 4. 1. Plan contra el racismo y la discriminación

Cuadro N° 39
Análisis Indicadores del Subcomponente 4.1

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Eficacia/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de instituciones públicas que suscriben compromisos en el marco del Plan contra el Racismo y la discriminación, respecto del total de instituciones convocadas por la DOS 	(Total de instituciones públicas que suscriben compromisos para operacionalizar el Plan contra el racismo y la discriminación/Total de instituciones públicas convocadas por la DOS para implementar el Plan contra el racismo y la discriminación)*100	Documento de compromisos suscritos por instituciones en el marco de los Grupos de Trabajo Interministerial (GTI) de nivel central y en cada región.	El indicador es pertinente	c.d.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Eficacia/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de regiones que reciben apoyo metodológico y acompañamiento para diseñar y dar seguimiento a los planes de acción regional contra el racismo y la discriminación. 	(Total de equipos de SEREMI de Gobierno que reciben apoyo metodológico y acompañamiento para implementar y dar seguimiento a los planes de acción por región/Total de SEREMI de Gobierno)*100	Reportes regionales	El indicador es pertinente	c.d.
Economía/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente. 	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t del subcomponente/Total de presupuesto inicial año t para el subcomponente)*100	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente	El indicador es pertinente	c.d.
Calidad/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de participantes en las instancias multisectoriales de diálogo que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada. 	(Total de participantes en las instancias multisectoriales de diálogo que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada/Total de participantes en las instancias multisectoriales de diálogo que responden cuestionario de evaluación)*100	Informe de pauta de evaluación aplicada a participantes en instancias multisectoriales de diálogo sobre el Plan contra el racismo y la discriminación.	El indicador es pertinente	c.d.
Eficiencia/ producto <ul style="list-style-type: none"> Gasto medio de producción por beneficiario 	Total gasto devengado para producción del subcomponente/ Total de gastos financieros	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente	El indicador es pertinente	c.d.

SUBCOMPONENTE 2. Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias

Cuadro N° 40
Análisis Indicadores del Subcomponente 4.2

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Eficacia/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Tasa de variación de las postulaciones al Premio de Buenas Prácticas en relación al año 2006. 	((Total de postulaciones al Premio de Buenas Prácticas año t/ Total de postulaciones al Premio de Buenas Prácticas año (t -1)-1)*100	Acta del comité de evaluación del Premio de Buenas Prácticas.	El indicador es pertinente	s.i.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACION	OBSERVACIONES PANEL	SIT
Eficacia/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Tasa de variación de las acciones de difusión y sensibilización sobre diversidad y no discriminación 	$\frac{\text{Total de acciones de difusión y sensibilización año } t}{\text{Total de acciones de difusión y sensibilización año } (t-1)-1} * 100$	Informes de gestión	El indicador es pertinente	s.i.
Eficiencia/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Costo unitario por postulación al Premio Buenas Prácticas. 	$\frac{\text{Total de gasto devengado por concepto de implementación del Premio de Buenas Prácticas antidiscriminatorias}}{\text{Total de proyectos postulantes al premio.}}$	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente	El indicador es pertinente	s.i.
Economía/Proceso <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente. 	$\frac{\text{Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año } t \text{ del subcomponente}}{\text{Total de presupuesto inicial año } t \text{ para el subcomponente}} * 100$	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente	El indicador es pertinente	s.i.
Calidad/Producto <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de participantes en acciones presenciales de difusión y educación que califican satisfactoriamente la actividad realizada. 	$\frac{\text{Total de participantes en acciones presenciales de difusión y educación que califican satisfactoriamente la actividad realizada}}{\text{Total de participantes en acciones presenciales de difusión y educación que responden cuestionario de evaluación}} * 100$	Informe de pauta de evaluación aplicada a participantes en actividades presenciales de difusión y educación sobre promoción de la diversidad y la no-discriminación.	El indicador es pertinente	s.i.

Pasemos ahora a revisar en resumen la situación de los indicadores en los distintos componentes y subcomponentes de este programa. En el cuadro siguiente se muestra el resumen de la situación de los indicadores. Luego de identificar el componente o subcomponente, se indica cuántos indicadores están considerados y cuántos han sido cuantificados.

Cuadro N° 41
Resumen de la situación de los indicadores del Programa

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	NÚMERO INDICADORES	CALCULADOS
Propósito	6	1
- 1. Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana	6	5
1.1 Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual	6	2
1.2 Portal presencial de información ciudadana	6	5
1.3 Portal móvil de información ciudadana INFOBUS	7	7
- 2. Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública	4	0
2.1 Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as	4	4
2.2 Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública	4	0
2.3 Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana	4	0
2.4 Consejos de la Sociedad Civil	4	0
- 3. Fortalecimiento del asociacionismo	6	4
3.1 Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público	9	3
3.2 Programa Nacional de Voluntariado	4	1
- 4. Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública.	6	1
4.1 Plan contra el racismo y la discriminación	5	0
4.2 Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias	5	0
TOTAL	86	33

Pasemos ahora a revisar la situación general de los indicadores. En el cuadro siguiente se presentan los indicadores desagregados por nivel, según se trate de propósito, componente o subcomponente, primera columna. Las restantes columnas muestran el total de indicadores; los indicadores cuantificados (efectivamente calculados a efecto de esta evaluación) y la cuarta columna que refiere al porcentaje de cuantificación efectiva, es decir descontando los subcomponentes en fase de diseño.

Cuadro N° 42
Situación general de la cuantificación de los indicadores.

NIVEL	TOTAL INDICADORES	TOTAL INDICADORES CUANTIFICADOS	PORCENTAJE CUANTIFICACION EFECTIVA
Indicadores de Propósito	6	1	16,7
Indicadores de Componente	22	10	45,5
Indicadores de Subcomponentes	58	22	56,8
TOTAL	86	33	49,2

El total indicadores de Subcomponentes en Fase de Diseño corresponde a 22. Si se toman en cuenta los indicadores de los Componentes y de los Subcomponentes en ejecución, se encuentra que han sido cuantificados 49% de los indicadores. La proporción de indicadores cuantificados es relativamente algo más baja en los Componentes (45.5%) que en los Subcomponentes (56.8%), para bajar al nivel de Propósito, donde sólo uno cuenta con cuantificación.

Las falencias de información a nivel de componente provienen del componente 2, referido a participación ciudadana en la gestión pública y el componente 4, referido al reconocimiento de la diversidad en la gestión pública; entre ambos comprenden nueve de los doce indicadores sin cuantificar a nivel de componente. En el primer caso, los valores no pueden calcularse porque tres de los cuatro subcomponentes se encuentra en fase de diseño. En el segundo caso la situación es algo diferente, porque aún se desarrollan actividades que no corresponden exactamente con la definición actual del componente, por ello se ha considerado en rediseño.

En el caso de los subcomponentes dos de ellos acumulan los indicadores sin cuantificar a este nivel. Para el Portal ciudadano DOS de información en soporte virtual, se han calculado 2 de los 6 indicadores. En el caso del Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público, se ha calculado 3 de los 9 indicadores propuestos, y sólo uno posee toda la serie. Si bien los indicadores son consistentes, los medios de verificación no están todos disponibles porque el programa no ha destinado recursos a la sistematización o a realizar los cálculos correspondientes.

Los indicadores propuestos son, en general, pertinentes para medir el desempeño del programa. Existen indicadores de eficacia, calidad, eficiencia, economía, a la vez que incorporan el enfoque de género cuando resulta adecuado, en todos los componentes y subcomponentes que se encuentran en operación.

El componente más débil en este aspecto es el referido a Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública, dado que sus indicadores no son consistentes con la formulación del objetivo del componente, ni tampoco guardan relación con los indicadores propuestos para sus subcomponentes. Sin embargo, el panel ha provisto de indicadores que apuntan al objetivo del componente. Asimismo se ha completado la serie de indicadores para los

subcomponentes. El diseño de este componente debe avanzar de forma que sea posible medir su desempeño.

El otro componente que posee una débil medida para eficacia y eficiencia es el relativo al Fortalecimiento del Asociacionismo. En este caso, los indicadores del subcomponente reflejan mucho mejor el carácter del programa que las medidas globales del componente que están centradas en el número de proyectos financiados.

Los Medios de Verificación de los indicadores que han sido cuantificados, son adecuados y en términos generales casi todos corresponden a indicadores de tipo Eficiencia/Económico, donde se cuenta con registros administrativos y contables de la institución. Los medios de verificación de los indicadores de calidad han sido probados a través de la encuesta implementada, sobre satisfacción de usuarios, quedando a disposición de la DOS un instrumento relativamente homogéneo y perfectible.

La lógica horizontal de la Matriz de Evaluación del Programa no puede validarse en su totalidad porque si bien en general los indicadores son pertinentes, en el diseño del marco lógico original, mostraban dos falencias importantes. En dos componentes el panel había encontrado que los indicadores eran inadecuados para medir el desempeño a ese nivel: Fortalecimiento del Asociacionismo y Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública. Cabe hacer notar que en ambos casos los indicadores de subcomponente reflejan mejor el desempeño. En el caso de los indicadores que no resultaban adecuados, se sugiere que sean eliminados, y reemplazados por los que el Panel ha propuesto en su lugar.

1.5. Reformulaciones del Programa a nivel de Diseño

La formulación actual del Programa deriva en primer lugar de la petición de evaluación de la DIPRES, que llevó a combinar bajo una misma lógica las diversas líneas de acción institucionales que poseían distintos grados de consolidación y formas de implementación. A juicio de los evaluadores, la contraparte realizó un trabajo de alta calidad, al asumir acumulativamente la evolución de las políticas de participación ciudadana de diversos gobiernos hasta su formulación actual. La posibilidad de combinar en un mismo diseño programático las diversas líneas de acción institucional se convierte en una ganancia neta de la evaluación por cuanto facilita la gestión del programa.

Durante la interacción de los evaluadores con la contraparte institucional se procedió a realizar algunos ajustes a la Matriz de Marco Lógico inicial, lo cual se reflejó en una diferenciación de los componentes según población objetivo. A juicio de los evaluadores, tal formulación facilita la gestión, a la vez que favorece la consolidación institucional del programa, el cual queda definido más por la relación con grupos de ciudadanos que por los contenidos de esa relación. Estos últimos, en cuanto líneas de acción política y programática son altamente variables debido a las orientaciones de los gobiernos y aún a las coyunturas políticas que éstos puedan enfrentar. Una definición más basada en la población objetivo permite canalizar diversos énfasis en los contenidos programáticos sin necesidad de alterar sustancialmente el diseño institucional.

El diseño de este programa ha cobrado plena existencia durante el presente proceso de evaluación. En los años anteriores la DOS implementó algunos los subcomponentes actuales del programa bajo diversos nombres y modalidades, en el marco de las líneas de acción previas. A continuación se revisan los cambios realizados desde el punto de vista del diseño para cada uno de ellos, mencionando sólo en general aquellos que no han sido reformulados.

El Componente 1, Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana, muestra el mayor grado de consolidación y continuidad, ya que sus tres subcomponentes se encontraban en operación durante el período de la evaluación y no han experimentado mayores modificaciones en su diseño.

Con respecto al subcomponente 1.1, Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual, los responsables del programa han planteado la necesidad de hacer reformulaciones en su operación para superar la situación de “crisis” en que se encontraría actualmente, la cual se manifiesta en su escaso uso. No hay propuestas específicas. Sus principales usuarios son los dirigentes de las organizaciones beneficiadas por el Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público, por lo que éste debiera tener una alta incidencia en su reformulación.

En el subcomponente 1.2, Portal presencial de información ciudadana, se indica que las cinco modalidades de atención forman parte de un Modelo Integral de Atención de Usuarios, que corresponde a la definición del modelo SIAC. La SEGEGOB se encuentra en el PMG-SIAC y pasó la evaluación de calidad, por lo que el modelo opera de acuerdo con lo previsto.

El Componente 2, Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública, se encuentra mayormente en diseño. Sólo el subcomponente 2.1 Sistema Integral de Atención a Clientes Usuarios/s y Beneficiarios/as, ha sido implementado desde 2004 en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión, en el cual la DOS posee la condición de autoridad técnica. Los restantes subcomponentes, que se encuentran en fase de diseño, serán revisados a continuación.

El Subcomponente 2.2 Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública ha comenzado su diseño en 2007, y tiene como principal producto la constitución de la Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana, CIPAC. Este subcomponente busca establecer criterios comunes de alto nivel para la implementación de políticas participativas. Siendo una labor necesaria dado el carácter jerárquico de la administración pública, constituye más una función de la dirección dado el alto nivel de relacionamiento que involucra y la necesidad de contar con autoridad para tomar decisiones. El panel ha señalado que este subcomponente no se ajusta completamente a la lógica del programa y que debiera ser ejercido directamente por la Dirección (ver sección 1.3).

El Subcomponente 2.3 Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana, se encuentra en etapa de diseño y corresponde a los procesos de acompañamiento de las instituciones públicas en la implementación de metodologías participativas. El programa posee experiencia y calificación en esta materia, por lo que el diseño debiera poder implementarse con facilidad. El panel ha hecho ver la conveniencia de externalizar la implementación de las metodologías, de forma que el programa se constituya como contraparte técnica encargada de velar por la calidad de ésta (ver sección 1.3).

El subcomponente 2.4, Consejos de la Sociedad Civil, se refiere a la generación de espacios de participación en las instituciones públicas por medio de Consejos Consultivos de carácter permanente, integrados por representantes de la Sociedad Civil. La implementación de este componente requiere modificaciones legales que se encuentran actualmente en discusión, especialmente la modificación de la Ley Orgánica Constitucional de Bases de la Administración Pública. No se prevé una operación pronta.

A juicio del panel, el diseño de este subcomponente deberá resolver tres problemas que plantean instancias del tipo consejo consultivo: su representatividad, su estabilidad, sus funciones. Las organizaciones de la sociedad civil no tienen, no han tenido y probablemente nunca tengan una institucionalidad representativa del conjunto. La generación de instancias del tipo consejo consultivo asume necesariamente un carácter de cooptación desde el sector público, destinado a incorporar las personas que no generan conflicto a la operación de las instituciones. La estabilización de las instancias reduce la eficacia de los procesos de consulta al efectuarlos sobre un mismo grupo, el cual ha sido seleccionado de forma que contribuya a la gestión de la institución; los procesos de consulta pueden tener diversas expresiones: asambleas, paneles, debates, encuestas deliberativas, entre otras, por lo que no pueden reducirse a una sola instancia. Finalmente, las funciones que involucra su carácter consultivo, cuando no se identifican áreas de competencia, pueden reducirse a un mínimo, de forma que no contribuyen al ejercicio de la participación. En suma, se trata de instancias vulnerables cuya promoción debe asumir un carácter temporal bajo la forma de procesos de consulta o acuerdos para definir prioridades antes que en la institucionalización de instancias que congelan un proceso participativo que es definitivamente dinámico.

En suma, a diferencia de los restantes componentes del programa el componente 2, Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública, no posee una vinculación con los beneficiarios directos, sino indirecta, a través de las instituciones públicas. Como tal, este componente expresa el énfasis en el carácter de “secretaría de la participación” que la actual dirección ha propuesto a la Presidenta como nuevo nombre para la DOS. Ello no se opone al propósito del programa, por cuanto la existencia de instituciones públicas calificadas y funcionarios públicos habilitados en materia de participación ciudadana es una condición necesaria para el ejercicio de los derechos ciudadanos.

El componente 3, Fortalecimiento del asociacionismo, cuenta con una operación continua desde 2003, primero en el marco de un Proyecto BID (ver Capítulo I 1.11) y desde 2005 como parte del programa.

En el caso del subcomponente 3.1 Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público, su rediseño comienza en 2007 y considera un perfeccionamiento de los mecanismos de operación luego de haber completado sus fases de instalación (2003-2004) y consolidación (2005-2006).

En primer lugar, se ha externalizado la evaluación ex-ante de los proyectos postulados, de forma que mejora su confiabilidad. En segundo lugar, ha establecido Consejos Regionales que llevan la gestión más cerca de las localidades. En tercer lugar, se ha comprometido con la Dirección de la DOS a hacer efectivo el límite de un año al período de participación como Consejero del Fondo. Finalmente, se han hecho efectivas incompatibilidades entre la postulación a financiamiento y la participación en los Consejos del Fondo, de forma que una institución no puede presentar proyectos que sean vistos en regiones en las cuales participe alguno de sus representantes. El conjunto de modificaciones permite adelantar la implementación de la modalidad de operación prevista en el proyecto de Ley de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, actualmente en trámite legislativo. Todas estas son iniciativas positivas que corrigen problemas detectados en la operación del Fondo durante el período de evaluación: excesiva injerencia de los miembros del Consejo Administrativo del Fondo en la evaluación de los proyectos, diferencias de criterios entre regiones y el programa en cuanto a la calidad de los proyectos, inamovilidad de los integrantes del Consejo y recepción de fondos por organizaciones de las cuales los miembros del Consejo eran integrantes de nivel directivo.

El subcomponente 3.2, Programa Nacional de Voluntariado, operó inicialmente en el marco del proyecto BID (2003-2004) y su vinculación con los beneficiarios no tuvo continuidad en los años siguientes, aún cuando el Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público financió con sus propios recursos proyectos de organizaciones incluyendo un componente de voluntariado. Un profesional ha estado a cargo del rediseño, lo cual ha incluido estudios de prefactibilidad económica y programática, realizar consultas con las organizaciones públicas, privadas y de voluntarios para establecer un plan nacional. Hasta el momento hay orientaciones que no constituyen un diseño evaluable, por cuanto se agotan en la convocatoria a una discusión para establecer las bases de un plan.

El componente 4, Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública, constituye una línea de acción que la DOS desarrolla bajo diversas modalidades durante el período en evaluación.

El primer subcomponente, Plan contra el racismo y la discriminación, tiene como antecedente la elaboración de un plan que se expresara en el proyecto de ley contra la discriminación arbitraria enviado por el Presidente Lagos al Congreso el 14 de marzo 2005. “En primer lugar, el proyecto establece el deber del Estado de elaborar políticas y arbitrar acciones que sean necesarias para garantizar que las personas no sean discriminadas en el pleno, efectivo e igualitario goce y ejercicio de sus derechos fundamentales [...] En segundo lugar, el proyecto se encarga de establecer un concepto de discriminación arbitraria. [...] El tercer aspecto del proyecto, es el establecimiento de una acción para reclamar por las discriminaciones arbitrarias.”] El cuarto aspecto configura una nueva agravante de la responsabilidad criminal, consistente la comisión del acto delictivo motivado por la discriminación. De acuerdo con la información del Programa, desde ese momento el rediseño ha consistido en trabajar para integrar en ese marco los convenios internacionales relativos al tema. Nada hay en los antecedentes escritos y orales aportados a este panel que establezca una diferencia sustancial respecto a las orientaciones anteriores. Dado que las orientaciones son compartidas el rediseño debiera apuntar a mayores grados de avance sobre la base del plan anterior, antes que buscar establecer un marco alternativo.

El segundo subcomponente, Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias, posee un diseño que más se asemeja a un programa que a un subcomponente de otro. El subcomponente supone coordinación con instituciones públicas, estudios sobre discriminación en las escuelas, diseño de talleres educativos, convocatoria a un premio de buenas prácticas. Si el objetivo de este subcomponente es detectar, sistematizar y difundir buenas prácticas antidiscriminatorias, las actividades deben planearse de forma que contribuyan a este objetivo. Los productos de este subcomponente son informes de estudios sobre discriminación por poblaciones específicas, talleres educativos y premios. El peso que poseen los estudios e informes dentro del subcomponente hace que éste se asemeje más a un “Observatorio de la Discriminación¹¹⁹” que a un programa de participación ciudadana. Si el Programa quiere producir todos los productos presentes en este componente deberá considerar la posibilidad de establecer un nuevo programa referido exclusivamente a poblaciones discriminadas. De otra forma, deberá acomodar los productos a los objetivos del componente. A juicio de los evaluadores el Programa está en condiciones de ajustar el proceso de rediseño a los objetivos de los componentes y subcomponentes, dado que éstos fueron re-formulados durante el proceso de evaluación.

¹¹⁹ Los Observatorios Sociales son instancias de monitoreo y alerta respecto de diversas situaciones sociales que son materia de políticas públicas. En Chile opera el Observatorio de la Juventud a cargo del INJUV.

2. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA

2.1. Estructura Organizacional y Mecanismos de Coordinación al interior de la Institución Responsable y con otras instituciones.

(a) Estructura Organizacional

El organigrama de la institución responsable del programa establece una estructura de cuatro Departamentos con dependencia directa de la Subdirección: El Departamento de Información Ciudadana; El Departamento de Ciudadanía y Gestión Pública; El Departamento de Fortalecimiento de la Sociedad Civil; Departamento de Diversidad y No discriminación. Cada departamento se subdivide en secciones.

La estructura de cuatro departamentos se corresponde de forma cercana con los componentes de la MML y la de las secciones a los subcomponentes. Sólo el subcomponente 2.1, Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as, bajo la responsabilidad del Departamento de Información Ciudadana se encuentra alejada del Departamento Ciudadanía y Gestión Pública que tiene a su cargo los restantes tres subcomponentes. Por lo anterior la estructura organizativa resulta en general adecuada para la gestión del programa.

La DOS ha asignado 51 funcionarios para el programa, de los cuales 22 son profesionales, 1 directivos profesional, 11 administrativos y los restantes 12 se reparten por igual entre técnicos, auxiliares y otros. La proporción de profesionales oscila alrededor de 50% en los Departamentos de Información Ciudadana, Ciudadanía y Gestión Pública, Diversidad y no Discriminación y alcanza 65% en el Departamento de Fortalecimiento de la Sociedad Civil.

La alta proporción de profesionales refleja el interés del programa por desarrollar líneas de trabajo vinculadas directamente con su propósito. Los criterios de asignación por departamentos, sin embargo, no son claros y el programa no ha entregado antecedentes que permitan aclarar sus funciones y competencias. En el Departamento de Ciudadanía y Gestión Pública (donde, además, llama la atención que haya 50% de administrativos) encontramos 5 profesionales con la responsabilidad de diseñar los tres subcomponentes para el componente Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública, lo cual aparece sobredimensionado. Mientras tanto, en el Departamento de Fortalecimiento de la Sociedad Civil encontramos 9 profesionales, 7 de ellos a honorarios, que en el año 2006 estuvieron a cargo de 290 proyectos, los cuales ni siquiera reciben acompañamiento; el número de profesionales resulta exagerado.

Cabe hacer notar que 33 funcionarios (que representan 65% del personal del programa y de los cuales 18 son profesionales) se encuentran contratados a honorarios. Por su parte, los funcionarios de planta y contrata comprenden 35% en conjunto; y 56% de ellos no son profesionales. En suma, los funcionarios con mejor status laboral tienden a ser aquellos que tienen menor calificación. En otras palabras, 69% de los profesionales, funcionarios de mayor calificación, se encuentran adscritos al régimen laboral de menor status en la administración pública. Ello incide en su bajo compromiso con el programa, pues esperan una mejor oferta para dejar este trabajo, lo cual tienen efectos negativos sobre la productividad. Aunque no siempre la contratación a honorarios produce este tipo de efectos, en este caso manifiesta que el programa no ofrece posiciones competitivas para los funcionarios profesionales, por lo cual resulta esperable que se produzca una alta rotación en el personal más calificado del programa, lo cual afecta negativamente su operación.

(b) Mecanismos de coordinación y asignación de responsabilidades

De acuerdo con el organigrama, la coordinación se establece a través de la subdirección de la cual dependen los cuatro departamentos. La coordinación centralizada de los departamentos resulta adecuada cuando se posee poblaciones objetivo diferenciadas, como ocurre en el caso de los componentes. Si las poblaciones objetivo aparecen en más de un componente –como puede ocurrir con los servicios públicos que participan en los componentes 2 y 4-- ello puede llevar a descoordinaciones o ineficacia en la generación de los servicios lo cual debe considerarse en el proceso de diseño que se encuentra en curso. La condición de eficacia de la coordinación establecida consiste en mantener separadas las poblaciones objetivo de cada componente durante la operación del programa.

La coordinación entre departamentos opera por medio de reuniones semanales de un comité ejecutivo compuesto por el director, su jefe/a de gabinete, el/la subdirector/a y la jefatura de administración y finanzas y el Jefe de la Unidad de Planificación y Control de Calidad. También opera semanalmente un comité coordinador, presidido por la Subdirección, asesorada por la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad, donde participa alternadamente el Director de la institución. También se realizan reuniones mensuales directas entre la Dirección y los Departamentos.

La función del Comité Ejecutivo consiste en realizar el seguimiento a ámbitos específicos de gestión programática, como la ejecución presupuestaria y el sistema de control de gestión del Estado. El comité de coordinación se reúne semanalmente con los jefes de departamento, jefes de unidades y jefes de oficinas con el fin de vincular las acciones del programa, establecer coordinaciones, proveer de información sobre la implementación de las actividades y establecer los servicios de apoyo de las oficinas y unidades que cumplen el rol de staff. Las reuniones mensuales de la dirección con los departamentos están destinadas a analizar los lineamientos políticos-institucionales, acentos programáticos y, en general temáticas relacionadas con el quehacer institucional.

La coordinación con las regiones se realiza a través de las Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno, con quienes se establecen acuerdos de trabajo para coordinar acciones programáticas asociadas con los componentes que tienen perspectiva territorial. En este caso se encuentran el subcomponente, Portal de Información Móvil InfoBus, el subcomponente Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as, el Componente Fortalecimiento de asociacionismo. Los planes operativos son sancionados por la Seremía y la Subdirección.

La coordinación con otras instituciones relacionadas opera a partir de las necesidades del proceso de producción de cada componente. En el caso de los subcomponentes más consolidados, como el InfoBus, y el PMG-SIAC, la coordinación forma parte de una relación regular, que las otras instituciones incorporan en su programación. En los otros componentes y subcomponentes no hay relaciones regulares con otras instituciones.

Hay coordinación con los servicios en el nivel regional al establecer la localización del portal móvil. Igualmente se realiza una coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores (Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior) a fin de establecer recorridos en el extranjero, principalmente en Argentina. Ambos casos de coordinación aportan una experiencia de cooperación activa y coordinación entre servicios públicos, la cual debe valorarse positivamente. En el caso de PMG-SIAC se establece coordinación con la Dipres y el Comité de Ministros en el marco de la responsabilidad técnica en lo referido a Información Ciudadana y Atención de Usuarios del PMG. El Programa logra una legitimación basada en su calidad técnica que resulta fundamental para el logro de los objetivos de la modernización del Estado, en lo que se refiere a la participación ciudadana.

En resumen, los mecanismos de coordinación con que cuenta el programa resultan suficientes para el manejo de un programa complejo como éste, pues permite establecer y coordinar las tareas comunes, así como las abordar las características específicas que determinan los componentes y sus aplicaciones regionales. La calidad de la coordinación constituye un apoyo a la consolidación del programa y su operación eficaz.

(c) Gestión y Coordinación con programas relacionados

La mayor parte de las actividades del Programa constituyen productos que no se duplican con la producción de otras instituciones. El programa podría obtener un impacto mayor si estableciera coordinaciones con instituciones públicas que trabajan directamente con segmentos de su población objetivo, especialmente aquellas instituciones que están orientadas por un enfoque de derechos ciudadanos: SENAME, SENAMA, SERNAM, FONADIS, CONADI, entre otras.

El programa entregó información sobre Fondos Concursables que se asemejan en su operación y población objetivo al Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil. La principal diferencia consiste en que el FDSC tiene la responsabilidad de financiar las actividades que son propias de las organizaciones sin ajustarlas necesariamente a la pauta de ejecución de una política pública. Este principio se cumple sólo si se realiza una adecuada selección de proyectos, de forma que éstos contribuyan al fortalecimiento de la participación ciudadana. En la actualidad, la mayor parte de los proyectos consisten en actividades, algunas de las cuales pueden no tener una relación clara con el fortalecimiento de la ciudadanía y la sociedad civil¹²⁰. Si la selección de proyectos no opera de forma adecuada utilizando indicadores de nivel de participación como los propuestos en la sección 1.4, no habría mayor diferencia entre este fondo y otros en los cuales participan estas organizaciones.

(d) Mecanismos de participación de usuarios (control social)

De acuerdo con la información proporcionada por el Programa, la participación de usuarios como mecanismos de control social, se desarrolla de forma directa por medio de las encuestas de satisfacción de los usuarios. Ellas distan de tener un carácter sistemático y su aplicación se hace sin contar con instrumentos validados o al menos homogéneos dentro del programa. En efecto, existen ocho instrumentos distintos para medir la satisfacción de los usuarios: Pauta Evaluación Infocentros, Encuesta Satisfacción InfoBus, Pauta de Evaluación de Voluntarios, Encuesta de Satisfacción OIRS, Sistema de Registro de Usuarios, Evaluación del Proceso de Certificación Técnica, Evaluación de Diálogos Participativos, Pauta Evaluación Actividades de Capacitación. Vale decir, existen varias pautas de evaluación por componente y aún por subcomponente (OIRS e infocentro). No hay preguntas comparables entre los instrumentos, todos ellos utilizan preguntas y escalas de respuesta diferente. No solo eso, el Programa carece de mecanismos de sistematización de la información y retroalimentación del programa. Si bien el programa indica que este mecanismo constituye una instancia de consulta vinculante, es imposible atender al punto de vista de los usuarios sin antes sistematizar la información. En suma, la participación directa no constituye actualmente un mecanismo efectivo para concretar y plasmar el control social en el diseño del programa.

¹²⁰

Ver Sección 2.2

La tecnología digital tampoco contribuye a establecer mecanismos de comunicación fluidos entre los usuarios corrientes y el Programa. Portalciudadano.cl no ofrece botón alguno que pueda utilizarse para establecer contacto con el programa, a no ser que se trate de una organización que se encuentre realizando un proyecto. La página, para el usuario común es solamente informativa¹²¹. Si bien aparece una encuesta, no se publican los resultados de encuestas anteriores o el avance en la votación de la actual, lo cual hace suponer que la opinión de quien responde tiene un valor desestimable. Para quienes poseen clave de acceso la participación se reduce a una interfaz para las rendiciones financieras, presentar informes de sus proyectos, y recepción de observaciones.

El programa indica que posee mecanismos de co-ejecución participativa con los usuarios en el componente de fortalecimiento del asociacionismo de interés público, por medio de la implementación de proyectos. Si se entiende la co-ejecución como un nivel superior de participación, que no involucra una relación de alianza entre pares que combinan sus recursos para el logro de un objetivo común, la ejecución de los proyectos financiados por el FDSC por organizaciones de la sociedad civil difícilmente podría calificarse en esta categoría. Por una parte, los convenios establecen obligaciones, sanciones, multas y obligación de indemnizar para los ejecutores, que los ponen definitivamente en una posición subordinada respecto del FDSC, el cual además puede terminar los contratos de forma “unilateral, anticipada y sin forma de juicio” (Art. Decimoprimer del Convenio Tipo). Por otra parte, los Convenios establecen para el Programa la obligación de transferir los recursos dentro de un plazo determinado, contra la aprobación de los informes de los ejecutores, pero no establecen sanción alguna si no paga dentro de los plazos. Nada de lo que establecen los convenios puede considerarse co-ejecución, ni califica bajo ninguna forma de participación o control ciudadano; es un contrato de ejecución liso y llano.

También se indica que hay co-ejecución en la elaboración del diseño de un Programa de Voluntariado y el Plan de Bases contra el Racismo y la Discriminación¹²². Si bien estas pueden calificar como formas de participación, están lejos de la co-ejecución. En ambos casos se realizan consultas que no tienen más representatividad que la que el Programa quiera asignarle, pues no existen mecanismos que garanticen la participación de todas las instancias correspondientes. Además, la consulta no establece ninguna obligación para el Programa. Este mecanismo constituye una forma de consulta elemental y con alta posibilidad de sesgo.

Una forma indirecta de participación la constituye el Consejo de Administración del Fondo para el Fortalecimiento de la Sociedad Civil, el cual está integrado por miembros de organizaciones de la sociedad civil. Este mecanismo de control es parcial dentro del programa, ya que sólo involucra al componente 3, Fortalecimiento del Asociativismo. La participación en el Consejo se realiza a título personal, sus integrantes fueron designados en primera instancia por el Presidente de la República y el Ministro/a Secretario/a General de Gobierno, posee la facultad de designar sus reemplazantes, en ambos casos se estableció el plazo de un año para su ejercicio. Lo anterior no ha sido obstáculo para que la mayor parte de sus miembros hayan formado parte del Consejo desde su inicio y hasta 2007, cuando fue completamente renovado. El Consejo no ha desarrollado procesos de consulta sistemático con organizaciones de la sociedad civil, por ejemplo por medio de cuestionarios, evaluaciones, o mecanismos más directos como paneles, reuniones o conversaciones. De hecho su representatividad ha sido cuestionada por la Asociación Chilena de ONGs Acción A.G., que ha

¹²¹ Desde abril de 2007 ya no se publican los resultados de los Concursos del Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil de 2003 a 2006, si bien aparece el titular.

¹²² También se indica que se espera establecer mecanismos de co-ejecución en el Portal Móvil Infobus y a través de los Consejos Consultivos de la Sociedad Civil. Este punto se aborda en el apartado sobre rediseño.

solicitado que los integrantes del Consejo sean elegidos democráticamente¹²³. La generación del Consejo por cooptación, la prolongada permanencia de sus integrantes, la ausencia de mecanismos de consulta con la sociedad civil y el cuestionamiento desde las propias organizaciones de sociales hacen dudar que constituya una instancia representativa de la opinión de la sociedad civil.

En suma, el programa no ha establecido mecanismos válidos de participación de los usuarios. No hay canales de comunicación que permitan a los ciudadanos opinar e incidir en la operación de este programa. La carencia de mecanismos de participación de usuarios aparece como una seria falencia pues los componentes del programa operan, en la práctica, sin tomar en consideración el punto de vista de los usuarios¹²⁴.

2.2 Criterios de focalización y selección de beneficiarios de los componentes

Los componentes que operan con focalización o selección de beneficiarios son los referidos a Portales de Información y Fortalecimiento de la Sociedad Civil. En particular, el InfoBus y el Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil (FDSC). En los restantes sub-componentes los mecanismos de selección o bien están en operación o no son parte del diseño (ver sección 1.2 de Diseño).

Hay un subcomponente que opera con focalización (InfoBus) y otros que realiza selección de beneficiarios (FDSC). El mecanismo de focalización del InfoBus se basa en la información local disponible y ex-ante debe considerarse adecuado por su economía en comparación con métodos alternativos como catastros o encuestas. Como una forma de mejorar la cobertura el InfoBus ha establecido que no debe haber repetición en las localidades atendidas en años consecutivos. En el caso del FDSC el mecanismo de selección genera una asignación sesgada por lo cual debe revisarse. (ver a continuación sección 2.3)

2.3. Criterios de Asignación de Recursos, Mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago

La asignación de recursos entre componentes opera sobre la base de criterios históricos, los cuales se ajustan anualmente durante la elaboración del marco presupuestario de la DOS. De forma similar la distribución por regiones se basa también en criterios de tipo histórico. Esta forma de asignación es inadecuada porque no toma en cuenta los cambios en las prioridades o metas, como tampoco la productividad de los recursos en asignaciones alternativas o la posible externalización de actividades. En suma, la distribución de recursos humanos o financieros entre componentes está sujeta a criterios que no contribuyen a una operación eficaz del programa¹²⁵.

La asignación de los recursos del InfoBus hacia las localidades atendidas se realiza a partir de la selección de proyectos que presentan las instituciones regionales a los responsables del subcomponente, quienes deciden tomando en cuenta la calidad del proyecto en cuanto a su cobertura y justificación. Posteriormente, el programa transfiere recursos a las regiones para la

¹²³ Observaciones al Fondo y su Consejo. Carta al Ministro Secretario General de Gobierno de la Asociación Chilena de ONGs Acción A.G. www.sociedadcivil.cl/accion/portada/info.asp?Ob=1&Id=8530
[23 septiembre 2006](#)

¹²⁴ Estos puntos no se abordan en las recomendaciones porque el rediseño del componente ha tomado medidas que el panel considera pertinentes. Las deficiencias se refieren al período que cubre la evaluación.

¹²⁵ El Fondo para el Fortalecimiento de la Sociedad Civil utiliza, desde 2007, un mecanismo de asignación regional basado en un índice de participación. El uso de este tipo de indicadores constituye un avance hacia una asignación más productiva de los recursos disponibles.

implementación de las actividades que acompañan la visita del InfoBus. Más que un concurso, los SEREMI de Gobierno debieran realizar un esfuerzo por lograr la cooperación entre diversas instituciones, con el objetivo de mejorar la sinergia y capacidad de coordinación, lo cual constituye una condición básica para la operación de éste y otros programas que requieren generar redes interinstitucionales a nivel regional y local.

En el caso del Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil (FDSC) no hay un proceso de focalización, pero sí una selección de la población atendida. El traspaso de recursos se realiza por medio de convenios establecidos entre los SEREMI del MSGG y las organizaciones que han obtenido financiamiento. El convenio requiere acreditar el carácter de organización afecta a la ley 19.862, su inscripción en los registros único de organizaciones colaboradoras del Estado, y organizaciones receptoras de fondos públicos, la vigencia de la organización y su directiva, cuenta bancaria a nombres de la organización, así como la residencia de la organización o sus representantes. En lo sustantivo el convenio establece el compromiso de realizar íntegramente el proyecto, establece las cauciones en caso de no completarse su ejecución, multas en casos de retraso, establece el requisito de contar con medios de verificación en los informes y prohíbe delegar la ejecución. Debido a que los ejecutores de proyectos generalmente no cuentan con recursos propios para su ejecución, los pagos se realizan en una cuota o con una primera cuota del 80%, contra la recepción de un primer informe que consiste en la actualización del plan de trabajo para el proyecto. Esta modalidad permite que los ejecutores cuenten con los recursos necesarios para asegurar el logro de los resultados esperados. El procedimiento es claro y establece un control eficaz para el uso adecuado de los recursos.

Durante el período 2003-2006 que comprende esta evaluación el mecanismo de selección de beneficiarios de los concursos del Fondo muestra sesgos notorios¹²⁶. En primer lugar, la difusión del concurso alcanza indirectamente a las organizaciones, dado que no hay mailing u otro contacto directo, sino afiches y propaganda por radios locales y comunitarias. El programa no cuenta con listas actualizadas de la población beneficiaria, ni tampoco ha hecho un estudio de calidad de la difusión. Los participantes en los concursos corresponden a aquellas organizaciones cuyos dirigentes tienen acceso a la información y que, dado el número de inscritos, constituyen sólo una fracción mínima (poco más del 2%) del estimado de organizaciones de la sociedad civil. Al 31 de diciembre de 2006 había 1.923 organizaciones de interés público inscritas en el registro del Portal Ciudadano de las 75.499 que el programa estima como población objetivo. Lo anterior es una indicación del limitado alcance de los procesos de difusión.

Los proyectos se presentan de acuerdo con las bases del concurso, que son elaboradas por el Consejo del Fondo. Las organizaciones que presentan proyectos son seleccionadas en primer lugar de acuerdo con su carácter de organización de interés público, el cual debe acreditarse con documentación actualizada. Los proyectos que presentan las organizaciones pasan a un proceso de calificación que, entre 2003 y 2006, lo realizaba un conjunto de evaluadores designados por el Jefe de Servicio. Preparar un proyecto requiere justificar las actividades presentadas en términos que sean concordantes con las orientaciones del concurso, lo cual no está al alcance de cualquier organización. La presentación de los proyectos escritos establece un sesgo a favor de las organizaciones que operan con discursos concordantes con los responsables del fondo y las que poseen mayor consolidación institucional¹²⁷.

¹²⁶ La mayor parte de las deficiencias de selección que se señalan en este informe han sido corregidas a partir de 2007. Ver sección Reformulación del Programa.

¹²⁷ El problema básico del proceso de selección en base a proyectos escritos es la inexistencia de un contacto directo con la experiencia de la cual surge el proyecto, la cual se hace presente al programa a través de un discurso. El proceso de selección opera, por tanto, en un contexto en el cual los términos del discurso institucional establecido por las bases del concurso, así como otra documentación disponible a los

La acreditación de las organizaciones de interés público requiere que la organización se ajuste a las disposiciones de la ley 19.418 (Juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias territoriales y funcionales) o 19.253 (comunidades indígenas). Ello no limita la participación de organizaciones gremiales y económicas tales como asociaciones de productores, talleres laborales, cooperativas, sindicatos, asociaciones gremiales, entre otras. De acuerdo con las responsables del Departamento de Fortalecimiento de la Sociedad Civil, si bien estas situaciones pueden ocurrir, en última instancia el tipo de proyecto establece el criterio final para determinar si la iniciativa es de interés público, algunos casos plantean dudas de si la asignación de recursos realmente fortalece la sociedad civil.

Por ejemplo, el Proyecto de la Agrupación de Artesanos Sabores y Creaciones financiado por el Fondo en 2005 se presenta como formación de una “Red Local de Artesanos Mapuche”, con lo cual califica como proyecto de fortalecimiento de la sociedad civil. De hecho, se formó la asociación Kim Kuwu, cuya producción de artesanía se expone y vende en la sala de ventas de la agrupación que presentó el proyecto. Vale decir, más que una red de artesanos de valor cívico, una agrupación de artesanos estableció vinculaciones con nuevos proveedores. Este proyecto corresponde a una iniciativa de microemprendimiento, por lo que su contribución al fortalecimiento de la sociedad civil es objetable.

Un argumento similar puede presentarse en el caso de los grupos de interés específicos como los de autoayuda, de enfermos, de mejoramiento de barrios, cuyo carácter de Organizaciones de Interés Público (OIP) puede resultar opinable, pues sirven a intereses específicos o corporativos. Sin desconocer que en todos estos casos puede haber reales necesidades de apoyo, de la pura necesidad no surge un derecho, ni establece por sí misma un asunto de interés público.

La asignación de los recursos se realiza por el Consejo del Fondo para el Fortalecimiento de la Sociedad Civil a los proyectos evaluados con mejor puntaje. Al examinar los resultados de la selección, puede apreciarse que los recursos asignados tienden a concentrarse en un grupo pequeño de organizaciones, lo cual revela un sesgo en la asignación. En el cuadro siguiente se puede apreciar la proporción de recursos obtenida por el 10% de las organizaciones que recibieron el mayor financiamiento en los diversos concursos.

Cuadro N° 43
Porcentaje de los fondos recibidos por el 10% de las organizaciones con mayor financiamiento según concurso

CONCURSO 2003	CONCURSO 2004	CONCURSO 2005	CONCURSO 2006	TODOS LOS CONCURSOS
33.7%	37.9%	39.0%	37.9%	45.3%

Fuente: Elaboración del Panel, sobre la base de listas de resultados en portalciudadano.cl 20 marzo 2007

En cada concurso el 10% de las organizaciones que obtienen el mayor financiamiento reciben entre 33.7% y 39% de los fondos disponibles en cada concurso. Debido a que 92 organizaciones han recibido financiamiento en más de un concurso, se produce un efecto acumulativo, cuyo resultado

concurstantes, definen el sentido que éstos asignarán a sus actividades. Este tipo de ajuste sólo está abierto a las organizaciones con mayor manejo discursivo y sesga en contra de las organizaciones que “no saben plantear un proyecto”. El problema, en el marco de un programa de este tipo, sólo puede resolverse estableciendo criterios de evaluación que no consideren solamente la actividad propuesta por el proyecto, sino la contribución que ella hace al fortalecimiento de la ciudadanía, sobre la base de una escala propuesta por el mismo programa (ver sección 1.4 Lógica Horizontal, en lo referido a los indicadores de este componente).

es nada menos que, sobre el total, 45.3% de los recursos se concentran en 76 de las 765 organizaciones que han recibido financiamiento, por un monto acumulado de M\$1.279, desde el 2003 al 2006. Si bien existen proyectos de carácter nacional, intercomunal y local que involucran montos diferentes de recursos, los antecedentes indican que estos criterios no se aplicaron con claridad durante el período que cubre la evaluación¹²⁸. Más aún, ello no debe oscurecer el hecho que cerca de la mitad de los recursos se concentran en pocas instituciones.

Finalmente, si se suman los fondos obtenidos por las organizaciones de las cuales los miembros del Consejo del Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil integran su directorio, se puede apreciar que entre 2003 y 2006, en los años que los directores de organizaciones financiadas participaban a su vez en el directorio 7% de los recursos fueron asignados a instituciones en las cuales participaban los integrantes del Consejo, como se muestra el Cuadro 44. Los mecanismos establecidos para limitar la incidencia directa de los consejeros en la asignación de los recursos, especialmente en las instancias de re-evaluación de proyectos, no impedía que algunos recursos alcanzaran a sus propias instituciones en más de un concurso¹²⁹.

Cuadro N° 44
Volumen de recursos recibidos por instituciones miembros del Consejo de la Sociedad Civil 2003-2006

INSTITUCIÓN	MONTO ASIGNADO (Miles de pesos)
FLACSO 2003	16.818
Hogar de Cristo (2004-2005)	6.432
Fundación CREDHO (2004,2006)	29.600
UNPADE (2004-2005)	26.500
El Canelo de Nos (2003, 2004, 2005)	50.861
Fundación Ciudadana para Las Américas (2005, 2006)	26.000
Red de Voluntarios de Chile (2005, 2006)	27.200
Casa de La Paz (2004, 2005, 2006)	19.000
TOTAL	M\$ 202.411

Fuente: Elaboración del Panel, sobre la base de listas de de resultados en portalciudadano.cl 20 marzo 2007 y Actas del Consejo del Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil 2003 - 2007

De lo planteado queda claro que el mecanismo de selección de proyectos requiere correcciones en los sesgos de asignación: en la difusión de los concursos, en la evaluación ex-ante, el carácter de los proyectos, en la concentración de los recursos. Las medidas tomadas por el Programa a comienzos de 2007 apuntan precisamente en esta dirección: La evaluación ex-ante se externaliza por medio de una licitación y queda en manos de una institución sin intereses propios en el concurso. Se implementan Consejos regionales que desconcentran los recursos. Se establecen inhabilidades en cuanto a la posibilidad de recibir fondos por parte de las organizaciones en las cuales los consejeros son miembros. Se establece el compromiso de renovar anualmente los integrantes del Consejo. Quedan pendientes: la mejoría en los procesos de difusión y el establecimiento de criterios para evaluar los proyectos en términos de su contribución al fortalecimiento de la ciudadanía.

¹²⁸ En la sesión del Consejo del Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil del 5 de octubre de 2006 el Secretario Ejecutivo del Fondo plantea por primera vez la propuesta de hacer una distribución regional de los recursos. Ello muestra que no existían anteriormente criterios de distribución de recursos según la escala de los proyectos. El programa no posee información sistematizada respecto a la distribución de recursos por ámbito geográfico del proyecto para ninguno de los años en evaluación.

¹²⁹ Más aún, en dos casos, a la entrada de nuevos miembros en el Consejo sigue el financiamiento de las organizaciones a las cuales pertenecen.

2.4. Funciones y actividades de seguimiento y evaluación que realiza la Unidad Responsable

En general, el programa no posee la información necesaria para realizar un adecuado seguimiento y evaluación de su operación. Sólo en el caso del InfoBus se puede apreciar una información sistemática y actualizada de su operación. Los departamentos responsables de cada componente generalmente no poseen listas de sus contrapartes y cuando las tienen ellas están desactualizadas o son parciales. Nuestras solicitudes de información durante el proceso de evaluación obligaron a generar información que no se encontraba sistematizada. Así por ejemplo, las listas de responsables de participación en el marco PMG-SIAC eran incompletas. La lista de organizaciones de la sociedad civil registradas no incluía organizaciones que habían recibido financiamiento y, aparte de incompleta, no tenía datos actualizados para cerca de un tercio de las organizaciones. Sólo hacia el final del proceso de evaluación pudimos contar con una lista que incluyera los nombres de los proyectos financiados por FDSC. Sólo los subcomponentes InfoBus y FDSC contaban con flujogramas del proceso de producción. La información presupuestaria presentaba inconsistencias, producto de los sistemas de registro utilizados, que contaban con montos globales sin distinguir por componentes. Puede concluirse que el programa actualmente no genera información básica para monitorear el avance de su operación

El SIG-DOS¹³⁰ es una base de datos digitalizada de registro continuo es la principal fuente de información a la cual remite el sistema de monitoreo establecido por el Programa, que debiera registrar las actividades y productos por componentes. Si bien el sistema posee tal potencialidad, en la práctica está lejos de alcanzarla. Para empezar, durante los años 2003 a 2005 el sistema de seguimiento y evaluación sólo genera información relativa a los productos que la DOS ha comprometido dentro de la Evaluación de Desempeño Institucional (SIG Institucional). Para el resto, se realiza un ingreso de las actividades realizadas, frecuentemente sin asociar con productos estratégicos. Durante los años 2003 a 2007 el principal ítem de entrada –y exclusivo en los últimos dos años– es “Agenda”, que registra las actividades programadas y realizadas mes a mes; las actividades por lo general no aparecen asociadas con ningún producto estratégico. La nomenclatura de los productos no coincide con aquellos establecidos en la Matriz de Evaluación del Programa, debido a que corresponden a definiciones anteriores a la creación del programa. Por ejemplo, el año 2005 aparece “Implementación del Plan de Tolerancia, que no está asociado con ningún proyecto estratégico, no registra actividades y ciertamente no corresponde al actual subcomponente Plan contra el racismo y la discriminación, que se encuentra en rediseño. Las restantes entradas de ese año, aparte de la consabida agenda mensual, corresponden a “Otras Capacitaciones”, “Ciclo de Video Conferencias” y “Quinta escuela de dirigentes”, las cuales están asociadas con la unidad de Capacitación. Por lo anterior, no es posible realizar el cálculo de indicadores a partir de lo registrado en este sistema. Finalmente, se desconocen los antecedentes numéricos que permiten calcular el indicador; por ejemplo; se indica una meta de cobertura en 2006 de 50% para el porcentaje promedio de población objetivo que recibe información sobre la oferta social, logros y prioridades del gobierno; sin embargo no hay antecedentes de la población objetivo y efectiva que se incluyó en el indicador de resultado y definición de meta.

Respecto de lo planteado, se debe tomar en cuenta que la matriz de marco lógico fue construida en el presente proceso de evaluación. No obstante, estos problemas deben resolver para que el sistema de seguimiento y evaluación pueda generar información pertinente, confiable, de calidad, en forma periódica y oportuna.

¹³⁰ Sistema de Información de Gestión (SIG): de acuerdo al Programa de Mejoramiento de la Gestión de la Institución Responsable.

La información generada no alimenta la toma de decisiones. Con la excepción del InfoBus, el grueso de la información del programa permanece sin sistematizar. El programa recibe registros de usuarios, encuestas de satisfacción, informes de avance, etc., que utiliza escasamente. Por ejemplo, a solicitud del panel, el Departamento de Fortalecimiento de la Sociedad Civil entregó una lista de organizaciones que habían recibido financiamiento en más de una ocasión, que comprendía 48 organizaciones. Al cotejar con la lista de ganadores cada año pudo comprobarse que al menos 92 organizaciones se encontraban en esta situación. El Programa no las había detectado porque éstas aparecían en diferentes años con leves cambios en sus nombres, por ejemplo sin acentos o con abreviaturas. La información, por lo tanto, no está sistematizada y los sistemas de registro adolecen de cualidades elementales como códigos únicos de identificación o campos compatibles de un año a otro, que un profesional no podría descuidar.

El cuadro siguiente precisa la evaluación del seguimiento y evaluación a nivel de subcomponentes.

Cuadro N° 45
Evaluación sobre las Funciones de Seguimiento y Evaluación de los Subcomponentes

COMPONENTES/ SUBCOMPONENTES	EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana 	
SUBCOMPONENTE 1: Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual.	La institución no cuenta con información para evaluar este ámbito. Se desconoce del modelo aplicado para realizar seguimiento del subcomponente a nivel de proceso, cómo opera éste seguimiento dentro del funcionamiento del programa, definición de actividades de monitoreo, funciones asociadas y cómo la información obtenida a partir del seguimiento retroalimenta la toma de decisiones.
SUBCOMPONENTE 2: Portal presencial de información ciudadana	En cada una de las regiones la persona responsable del portal ejecuta un registro de atención en el cual identifica el tipo de usuario, la consulta que realiza y el tiempo de respuesta. Esta información no se encuentra sistematizada.
SUBCOMPONENTE 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS	El InfoBus cuenta con un sistema de registro de actividades que incluye una encuesta de satisfacción de usuarios. La información se sistematiza y se presenta en un informe anual que es distribuido a autoridades de la SEGEOB DOS y regiones.
<ul style="list-style-type: none"> Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública 	
SUBCOMPONENTE 1: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as	Los responsables del subcomponente realizan un acompañamiento a las instituciones, como autoridad técnica del PMG-SIAC. Los principales momentos del seguimiento corresponden al establecimiento de compromisos, recepción de informes y su calificación. Se requiere una sistematización de procedimientos e información.
SUBCOMPONENTE 2: Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública	No se cuenta con antecedentes (fase de diseño)

COMPONENTES/ SUBCOMPONENTES	EVALUACIÓN
SUBCOMPONENTE 3: Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana	No se cuenta con antecedentes (fase de diseño)
SUBCOMPONENTE 4: Consejos de la Sociedad Civil	No se cuenta con antecedentes (fase de diseño)
<ul style="list-style-type: none"> Componente 3. Fortalecimiento del asociacionismo 	
SUBCOMPONENTE 1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público	Los instrumentos de monitoreo y evaluación para el subcomponente son pertinentes y consistentes para el seguimiento de éste; cuenta con definiciones claras de cómo operan y sus plazos de ejecución. El control de gestión de los proyectos se realiza en línea por la intranet a la que tienen acceso los ejecutores desde portalciudadano.cl La calidad de las bases de datos está bajo cualquier estándar aceptable y la mayor parte de la información de que dispone el componente se encuentra sin sistematizar. Por ejemplo, sólo a petición de los evaluadores se estableció el número de beneficiarios directos. No se cuenta ni siquiera con un depósito en el cual se puedan conservar juntas todas las carpetas con informes.
SUBCOMPONENTE 2: Programa Nacional de Voluntariado	No se cuenta con antecedentes al respecto, la institución no ha provisto información.
<ul style="list-style-type: none"> Componente 4. Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública 	
SUBCOMPONENTE 1: Plan contra el racismo y la discriminación	No contó con antecedentes suficientes respecto de su diseño
SUBCOMPONENTE 2: Promoción de buenas prácticas antidiscriminatorias.	El Programa no cuenta con antecedentes de la gestión de este subcomponente.

3. EFICACIA Y CALIDAD DEL PROGRAMA

3.1. Desempeño del Programa en cuanto a la Producción de Componentes

El nivel de producción de los componentes está acotado por las metas de atención del Programa. Al respecto se cuenta sólo con las metas para 2007: 5.000 atenciones en portal presencial; 100.000 atenciones en portal móvil, 21.000 miembros de organizaciones (suponiendo 60 integrantes por cada una) y 3000 personas pertenecientes a poblaciones vulnerables. En total, 129.000 personas como beneficiarios directos. No es claro con qué criterio se han establecido estas metas. No hay indicación de que sean resultado de una evaluación de los niveles de producción previos. Tampoco se establecen las características de la población que debiera ser atendida de forma que el nivel de producción de los componentes con los recursos disponibles tenga impacto en los niveles de participación ciudadana. Sólo en el caso del portal móvil se especifica que la misma población no será atendida dos veces, lo cual resulta posible porque visita localidades diferentes. El programa debiera justificar adecuadamente las metas de cobertura establecidas de forma que se pueda establecer que corresponden al uso óptimo de los recursos disponibles.

Componente 1. Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana¹³¹

Subcomponente 1.1 Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual

En el marco del estudio complementario realizado en el marco de la presente evaluación, se aplicó una encuesta para medir la satisfacción de los usuarios del portal virtual, la que puede utilizarse indirectamente como una medida del nivel de producción en este subcomponente. Durante la semana en que el cuestionario estuvo en portalciudadano.cl, solamente 18 personas la respondieron. En SIGDOS no se encuentra registro de acceso a portalciudadano.cl, por lo que no puede establecerse si esta cifra es consistente con el número de visitas.

Quienes respondieron son casi en su totalidad usuarios frecuentes (17), que visitan la página en busca de información (16) o se encontraban haciendo trámites relativos a sus proyectos (6). Los visitantes son miembros activos de organizaciones sociales (16), de las cuales muchos son sus dirigentes (11). Cabe suponer que el acceso a la página es más frecuente en las etapas de concurso, dado que la inscripción es obligatoria. En efecto, la página mezcla los aspectos informativos con el sistema de control de la gestión de proyectos. El portal virtual cumple dos funciones; de una parte está orientado a informar a las Organizaciones de Interés Público de temas de relevancia para su operación; de la otra sirve como interfaz virtual para los procedimientos administrativos de los ganadores de concursos del Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público. Los datos anteriores indican que el portal sirve principalmente a la segunda función, lo cual indica que no cumple cabalmente con las funciones asignadas por el programa.

A juzgar por los antecedentes, los principales usuarios del portal son los dirigentes de organizaciones que han obtenido financiamiento en el concurso. Ello lleva a concluir que el recurso virtual está subutilizado. Se sugiere al respecto utilizar un mailing directo a todas las organizaciones registradas, con links a las informaciones del portal cada vez que se renueve.

¹³¹ La DOS no cuenta con información sobre uso del portal virtual en años anteriores a 2006, ni tampoco información sobre uso de portales virtuales y presenciales por mujeres.

Cuadro N° 46
Producción del Subcomponente 1.2

SUBCOMPONENTE	2003	2004	2005	2006
Sub 1.2: Portal presencial de información ciudadana	5.787 consultas respondidas 3.000 afiches y 3.000 volantes de difusión sobre espacios de atención DOS	7.416 consultas respondidas 3.000 afiches y 3.000 volantes de difusión sobre espacios de atención DOS	6.516 consultas respondidas 3.000 volantes OIRS	7.687 consultas respondidas 1.000 afiches y 6.000 volantes, OIRS, TIC, CEDOC.

El portal presencial opera en todas las regiones y se compone de cinco unidades de atención: Teléfono ciudadano, Buzón electrónico, OIRS, Infocentro y Centro de Documentación. Las atenciones han superado ampliamente la meta y plantean la pregunta acerca del criterio para establecer su nivel. Una simple aritmética permite ponderar el nivel de producción. Si tomamos los datos del año 2006 y dividimos por el total de regiones, resulta que, en promedio, se atienden 591 consultas por oficina, vale decir unas dos al día. Por donde se lo mire es bajo.

El resultado anterior es convergente con otras fuentes. Como parte del estudio complementario a esta evaluación se aplicó una encuesta relativa a las consultas presenciales en la OIRS en la Región Metropolitana. El período de aplicación comprendió desde el 20 de abril al 8 de mayo, lapso en el cual se registraron 4 visitas. Para mayor seguridad se incluye las cifras de atención registradas durante 2007 en el SIGDOS para Santiago.

Cuadro N° 47
Número de visitas al Portal Presencial (Año 2007)

MODALIDAD DE ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO		ABRIL	
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Infocentro	68	sd	sd	sd	18	26
OIRS	82	sd	5	3	6	5
Teléfono Ciudadano	199	112	48	89	91	67
Buzón Virtual	18	5	8	16	17	7

Fuente: SIG-DOS

En los cuatro primeros meses del año se alcanza un total de 890 atenciones. El canal de comunicación más utilizado es el teléfono, con 606 consultas en los meses de enero – abril 2007; vale decir un promedio de unas 9 consultas diarias, sin contar el mes de febrero¹³². Las restantes modalidades de atención, en el mismo período, suman 284 atenciones, es decir entre unas 4 atenciones diarias. Los datos permiten apreciar una baja notoria en las atenciones de infocentro y OIRS que pasan de 68 y 82 en enero a 44 y 11 en abril, respectivamente. La conclusión es que a lo largo del año los espacios presenciales se han utilizado menos que en un comienzo, mientras que la atención a distancia se mantiene relativamente estable.

El nivel de producción de este componente es muy bajo, pues el año 2007 en promedio alcanza entre 13 y 14 atenciones diarias, vale decir alrededor de 35 minutos por cada atención. Un

¹³² Se suponen 22 días hábiles para tres meses=66 días.

telefonista de un call-center de asistencia técnica realiza entre 7 y 10 atenciones por hora. En otras palabras los recursos del Programa poseen muy baja productividad.

Cuadro N° 48
Producción del Subcomponente 1.3

SUBCOMPO-NENTE	2003	2004	2005	2006
Sub 1.3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS	57 comunas visitadas y 56.765 beneficiarios informados 2º gira con 56 comunas visitadas y unos 67.267 beneficiarios informados.	106.516 ciudadanos informados en 106 comunas/	130.289 ciudadanos informados 4.000 dípticos InfoBus 2.000 invitaciones 5.000 volantes giras Infobus.	129.260 beneficiarios informados 2.500 afiches Difusión Giras Infobus Ciudadano

El nivel de producción anual del Infobus supera la meta consistentemente y se ubica en los años 2005 y 2006 en alrededor de las 130.000 atenciones, de las cuales alrededor de 60% corresponden a mujeres. Nuevamente se plantea la pregunta de porqué establecer la meta de atención bajo este número. Los antecedentes permiten plantear la hipótesis de que la meta de atención se cambió recientemente. En efecto, las primeras versiones de la Matriz de Cálculo de Indicadores mostraban un nivel de cobertura alrededor del 85% de la meta establecida. Según esto, la meta de atención era de 150.000. El Programa no ha realizado análisis acerca de las formas de elevar el número de beneficiarios. No existen programas comparables en otras instituciones que permitan comparar el nivel de productividad; de todas formas, si se toman las atenciones como indicación de productividad, subcomponente es el más productivo del Programa.

Componente 2. Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

Sólo el subcomponente 2.1, Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as ha sido implementado, por lo que se presentan solo estos datos.

Cuadro N° 49
Producción del Subcomponente 2.1

SUBCOMPONENTE	2003	2004	2005	2006
Sub 2.1: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as	Monitoreo y Seguimiento de 160 Reparticiones Públicas en compromisos PMG-OIRS Distribución 6.000 Guías a responsables Institucionales Habilitación 465 encargados de PMG - OIRS Seminario de Implementación a encargados del Sistema OIRS en PMG y responsables de comunicaciones en 156 Reparticiones Públicas con asistencia de 310 personas en el Diego Portales.	Monitoreo y Seguimiento de 162 Reparticiones Públicas en compromisos PMG-OIRS Distribución 8.000 Guías a responsables Institucionales de Atención de Usuarios	161 instituciones públicas acompañadas metodológicamente	161 instituciones públicas acompañadas metodológicamente 3.000 Guías Metodológicas Seminario de capacitación para 350 encargados de PMG OIRS en tres regiones 115 reuniones de acompañamiento técnico focalizado en seis regiones 27 instituciones públicas con capacitación presencial 14 instituciones públicas capacitadas por videoconferencia en calidad de atención

Como autoridad técnica del PMG-SIAC, el Programa tiene la obligación de monitorear y apoyar 161 reparticiones públicas que cuentan con este sistema de atención, por lo que su cobertura debe alcanzar al conjunto de instituciones. El producto consiste en las instituciones que han pasado con éxito su plan de mejoras en el sistema de atención. El resultado en este indicador se encuentra en el 94% para los años 2005 y 2006, levemente superior al nivel inicial (92%), aunque claramente más alto que el 81% reportado para 2004. El monitoreo y acompañamiento se expresa en buenos resultados para casi la totalidad de la población objetivo. Hay dudas no aclaradas sobre su nivel de producción. De acuerdo con los datos proporcionados para 2006 la DOS habría atendido 161 instituciones públicas. Ahora, de acuerdo con la información entregada para el estudio complementario, sólo habría trabajado con 102 instituciones públicas. Mientras no se aclare esta duda, no es posible establecer si es nivel de producción es adecuado.

En el marco del estudio complementario realizado durante el presente proceso de evaluación se realizó una encuesta de satisfacción de usuarios en las instituciones con las cuales el Programa había trabajado durante 2006. Un total de 102 instituciones, que corresponde al total con el cual trabajó la DOS en 2006 respondió la encuesta que entrega información sobre el volumen y calidad del servicio. Tres instituciones que señalaron no haber tenido contacto de clase alguna con la DOS y no serán consideradas en el análisis. El cuadro siguiente muestra el tipo de actividad realizada por los profesionales de la DOS en acompañamiento y capacitación en el marco de los compromisos PMG-SIAC.

Cuadro N° 50
Actividades de acompañamiento y capacitación PMG-SIAC

	Si	No
¿Se han realizado con este servicio actividades de acompañamiento técnico a cargo de la DOS relacionadas con el PMG-SIAC?	95.10%	4.90%
¿Durante el año 2006, se realizaron en su servicio actividades de capacitación impartidas por profesionales de la DOS relacionadas con el PMG-SIAC?	55.90%	44.10%

Fuente. Encuesta Satisfacción de Usuarios 2006.

Las actividades están concentradas en el acompañamiento técnico, el cual se ha realizado en la casi totalidad de las instituciones encuestadas. Este comprende diversas formas de comunicación como reuniones, conversación telefónica o respuesta a consultas. Las actividades de capacitación alcanzan poco más de la mitad de las instituciones encuestadas. La capacitación involucra un programa con contenidos predefinidos que se desarrolla en sesiones planificadas a cargo de un relator y con material de apoyo escrito y audiovisual. Puede concluirse que el acompañamiento responde más a las oportunidades de comunicación que a una pauta estructurada de contenidos. Resulta conveniente elevar los niveles de capacitación para responder estructuradamente y de forma estandarizada a las demandas de las instituciones.

Cuadro N° 51: Acompañamiento Técnico

	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	N.R.
¿Cómo evalúa el dominio de los temas que posee el/la analista de la DOS asignado/a a su institución?	63.60%	25.30%	6.10%	2.00%	3.00%
¿Cómo evalúa la calidad del material de apoyo utilizado por la DOS en el acompañamiento técnico?	39.40%	48.50%	8.10%	2.00%	2.00%
¿Cómo evalúa las metodologías de trabajo utilizadas por la DOS en el acompañamiento técnico?	29.30%	51.50%	14.10%	1.00%	4.00%

Cuadro N°52: Capacitación

	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
¿Cómo evalúa el dominio de los temas que poseen el/l relator/a de la capacitación impartida por la DOS?	60.70%	35.70%	3.60%	
¿Cómo evalúa la calidad del material de apoyo utilizado en la capacitación impartida por la DOS?	35.70%	44.60%	16.10%	3.60%
¿Cómo evalúa las metodologías de trabajo utilizadas en la capacitación impartida por la DOS?	37.50%	50.00%	10.70%	1.80%

La calidad del servicio se considera buena por los funcionarios, como lo reflejan las respuestas a las preguntas sobre calidad del acompañamiento técnico y la capacitación en la Encuesta de satisfacción de usuarios. La mayor parte de las respuestas, entre 85% y 95% en ambas modalidades se ubica en los niveles Muy Bueno y Bueno. Cabe hacer notar algunas diferencias. El aspecto mejor evaluado en ambas modalidades es el dominio de los temas por el analista o relator, donde más de 60% lo juzga muy bueno. La máxima calificación se utiliza menos en lo referido al material de apoyo y las metodologías de trabajo, porque desciende casi a la mitad del valor anterior.

Más aún 15% de los entrevistados muestra insatisfacción con las metodologías utilizadas en el acompañamiento y 20% insatisfacción con el material de apoyo de la capacitación. En suma, este componente cuenta con profesionales capacitados, cuyo dominio de los temas es bien evaluado por los beneficiarios, pero que requiere formalizar y sistematizar sus metodologías de acompañamiento y capacitación, así como el material utilizado.

Componente 3. Fortalecimiento del asociacionismo

Cuadro N° 53
Producción del Subcomponente 3.1

SUBCOMPONENTE	2003	2004	2005	2006
Sub 3.1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público	68 proyectos adjudicados a instituciones intermediarias 7.410 postulantes fueron admitidos en 177 cursos y programas Fondos Concursables de Voluntariado - Verano 2004, iniciativa que logró financiar 119 proyectos a lo largo del país	238 proyectos adjudicados a organizaciones 63.072 beneficiarios directos	285 proyectos adjudicados 197.553 beneficiarios incluyendo indirectos	290 proyectos adjudicados 303.573 beneficiarios incluyendo indirectos y 93.434 beneficiarios directos

El producto a evaluar en esta sección es el número de proyectos financiados; lo referido a beneficiarios se aborda en la sección sobre cobertura. Se aprecia un incremento desde 68 a 290 proyectos financiados entre 2003 y 2006, que se debe principalmente al cambio en el criterio de asignación. En efecto, en el primer concurso el Fondo financió instituciones intermediarias para la capacitación de organizaciones sociales, para pasar crecientemente, desde el año siguiente, a financiar directamente organizaciones sociales. La mayor parte de los proyectos se completan de acuerdo con lo planificado. Ahora bien, para determinar si este nivel de producto es adecuado, debiera poder establecerse el resultado que ellos tienen en términos de elevar la calidad o el volumen de participación ciudadana. En la actualidad no se cuenta con ese tipo de criterio. La institución no ha sistematizado la información relativa al número de organizaciones que cumplieron los objetivos de sus proyectos dentro del plazo especificado.

La encuesta de satisfacción de usuarios realizada permite apreciar la calidad del producto entregado en dos aspectos clave: el cumplimiento de los objetivos y el plazo de entrega de los recursos.

Cuadro N° 54
Opinión respecto del cumplimiento de los objetivos planteados para el proyecto financiado por el Fondo de la DOS

	COMPLETAMENTE	EN GRAN MEDIDA	PARCIALMENTE	MINIMAMENTE
¿En qué medida logró cumplir con los objetivos planteados para el proyecto financiado por el Fondo de la DOS?	58.40%	38.00%	3.60%	

De acuerdo con la declaración de los entrevistados, la mayor parte de ellos (58,4%) logró cumplir completamente con los objetivos del proyecto; ninguno señala no haber cumplido con los objetivos del proyecto.

Componente 4. Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública

Cuadro N° 55: Producción del Subcomponente 4.2

SUBCOMPONENTE	2003	2004	2005	2006
Sub 4.2: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias	7 Talleres de Sensibilización a funcionarios públicos en materias de Tolerancia y No Discriminación	Apoyo a la ejecución de 3 proyectos de contra la discriminación 1.000 dípticos Tolerancia y No Discriminación 2800 invitaciones Obra de Teatro Tolerancia y No Discriminación en cinco comunas RM	1.000 trípticos Tolerancia y No Discriminación sensibilización para 30 directivos y jefes de departamento de la SUBTEL, Tercer Congreso Intercultural de Niños y Niñas Indígenas con la presencia de 400 niños y niñas, de 11 a 15 años de edad Feria de la Diversidad en la Plaza de la Constitución, con la participación de 15 organizaciones 7 talleres de capacitación	500 afiches Seminario Tolerancia y No Discriminación.

La difusión que realiza el Programa en este subcomponente viene en franco descenso desde 2004, si suponemos que cada uno de los elementos de apoyo a la difusión tales como dípticos, afiches o volantes alcanza a una persona diferente. En 2004 se opera con 3800 elementos de apoyo a la difusión, en 2005 con 1400 y en 2006 con 500. El nivel de producción viene en descenso y se puede suponer que es el proceso de rediseño del subcomponente que ha afectado su operación.

Tomado en su conjunto, el nivel de producción de los componentes por del programa en sus componentes 1 y 3 debiera considerarse insuficiente dado sus recursos alcanzan una proporción mínima de lo que ha definido como su población objetivo. En efecto, la población potencial del componente 1 corresponde a la totalidad de residentes en Chile y chilenos en el exterior. Utilizando las cifras que proporciona el programa, suponiendo que no hay duplicación en las atenciones, los productos alcanzan a unas 230.000 personas, es decir el 1,5% de su población objetivo (Ver a

continuación sección 4.2 Beneficiarios Efectivos)¹³³. Es poco probable que estos niveles de producción correspondan a una estimación de la demanda efectiva. Lo más probable es que el nivel de producción del programa esté alcanzando solo un segmento reducido de la población potencial, principalmente debido a la autoselección de beneficiarios y no al resultado de la acción del programa.

3.2 Desempeño del Programa a nivel de Propósito

- **Análisis de Cumplimiento del Propósito**

No se cuenta con indicadores cuantificados necesarios para evaluar el propósito. Puede suponerse, sólo a nivel cualitativo que, en la medida que los usuarios correspondientes a la población objetivo de los subcomponentes valoran positivamente los logros obtenidos con el apoyo del programa, los componentes están contribuyendo al propósito. No obstante, al carecer de mediciones válidas para los objetivos de propósito, no se puede establecer con certidumbre que la contribución sea efectiva.

- **Beneficiarios Efectivos del Programa**

Cuadro N° 56
Número de Beneficiarios Efectivos Años 2003-2006

COMPONENTES Y SUBCOMPONENTES	2003	2004	2005	2006	% Variación 2003-2006
• Componente 1. <i>Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana</i>					
SUBCOMPONENTE 2 <i>Portal Ciudadano DOS de información presencial</i> <i>Beneficiarios: personas</i>	5.787	7.416	5.092	7.687	35.9%
SUBCOMPONENTE 3 <i>Portal móvil de información ciudadana INFOBUS</i> <i>Beneficiarios: personas</i>	124.032	106.516	130.289	129.260	4.2%
• Componente 2. <i>Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública</i>					
SUBCOMPONENTE 1 <i>Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as</i> <i>Nota Las cifras son instituciones públicas</i>	(161)	(161)	(161)	(161)	(0%)

¹³³ Aún si suponemos que cada año se atienden personas distintas, y que el nivel de atención crece al mismo paso del crecimiento de la población, ello involucraría casi 100 años para alcanzar totalmente la población potencial actual.

COMPONENTES Y SUBCOMPONENTES	2003	2004	2005	2006	% Variación 2003-2006
• Componente 3. Fortalecimiento del asociacionismo					
SUBCOMPONENTE 1 <i>Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público</i> Nota. Las cifras entre paréntesis son proyectos aprobados	3.876 (68)	63.072 (239)	197.553(*) (285)	93.434 (290)	2311% (326,5%)
Total	134.119	177.062	332.934	230.381	70.2%

Fuente: DOS- N/A. No Aplicable. Se encuentra en fase de diseño. (*) La cifra incluye beneficiarios indirectos; el programa no cuenta con el dato de beneficiarios directos para 2005. Tampoco cuenta con datos respecto del número de beneficiarios correspondientes a proyectos de voluntariado

Los beneficiarios efectivos de la institución crecen 70.2% entre 2003 y 2006, pasando de 134.119 a 230.381. El principal volumen de beneficiarios proviene del InfoBus que, si bien aporta 56% de los beneficiarios, muestra un crecimiento solo moderado de su aporte. La principal fuente de crecimiento de los beneficiarios efectivos proviene del componente 3.1, Fortalecimiento del Asociacionismo, cuyo volumen crece más de 20 veces en el período bajo evaluación, alcanzando en 2006 un peso de 41% de los beneficiarios. Ello se debe al cambio de orientación del Componente, que pasó de financiar instituciones intermediarias a financiar directamente las organizaciones sociales; ello tuvo un efecto claro en el número de beneficiarios alcanzados directamente. La cifra proviene de los informes finales de los proyectos ejecutados, por lo tanto cuenta con medios de verificación. El aumento en el número de proyectos financiados va asociado con un incremento en el número de beneficiarios efectivos por proyecto de hecho, en 2003 hubo 57 beneficiarios efectivos por proyecto, en 2004 264 y 322 en 2006. El incremento de la población beneficiaria expresa por lo tanto el criterio utilizado en la selección de los proyectos.

El grueso de los beneficiarios del Programa proviene en la actualidad de dos subcomponentes. En 2006, El Portal Móvil Infobus aportó 56% de los beneficiarios y el Fondo 41%; vale decir que ambos subcomponentes dan cuenta de 97% de los beneficiarios del Programa.

El aporte de los portales de atención presencial a los beneficiarios es magro, pues alcanza 3,3% de los beneficiarios totales. Como punto de comparación, puede mostrarse que, en los centros urbanos la población que tiene acceso a información pública a través de oficinas de atención a público de las instituciones estatales, alcanzan un total de 3.500.000¹³⁴. Si tomamos en cuenta que se trata de 161 entidades, cada una atiende en promedio unas 21.700 personas. El nivel de atención de la DOS a nivel nacional es un tercio de esa cifra. Vale decir, tampoco es un aporte significativo en términos de la información que el sector público entrega a la ciudadanía.

- **Análisis de Cobertura**

Cuadro N° 57
Cobertura Años 2003-2006

AÑO	POBLACIÓN POTENCIAL (*)	Meta Programa	BENEFICIARIOS EFECTIVOS	%
2003	15.928.941	s.d.	134.119	0,8%
2004	16.098.233	s.d.	177.062	1,1%
2005	16.267.278	s.d.	332.934(**)	2,0%
2006	16.436.294	129.000	228.241	1,4%

(*) Población chilena según proyecciones de población CELADE

http://www.eclac.cl/celade/proyecciones/basedatos_BD.htm 20 abril 2007

(**) Incluye beneficiarios indirectos del FDSC; el programa no posee datos de beneficiarios directos para ese año.

s.d. No hay información de metas para esos años

La población potencial del programa corresponde a la totalidad de la población del país, bajo distintas expresiones: ciudadanos, usuarios de servicios públicos, miembros de organizaciones o poblaciones vulnerables. La población objetivo se identifica con esta población potencial. El nivel de la cobertura de beneficiarios efectivos actual supera por poco el 1% de la población objetivo. No hay justificación por parte del Programa para un margen tan pequeño; no se trata de un programa focalizado, ni tampoco que haga un aporte específico de alto valor.

El programa mira la situación en términos de metas. Desde este punto de vista, los beneficiarios efectivos invariablemente superan la meta de cobertura establecida; claro que ello depende exclusivamente de la magnitud de la meta establecida. El programa debiera justificar porqué no establece metas más elevadas, las cuales se pueden definir por el máximo de atención histórico.

En el componente 3, Fortalecimiento del Asociacionismo, la situación es semejante, aunque en este caso se trata de organizaciones. La población potencial comprende la totalidad de las organizaciones de la sociedad civil que pueden calificarse como de interés público. En los cuatro años de operación ha financiado 882 proyectos, que corresponden a 765 organizaciones, dado que algunas obtuvieron financiamiento en más de una ocasión. Según estos datos, el nivel de cobertura en términos de organizaciones de interés público es de 1% según las cifras del Programa y menor si utilizamos cifras más actuales. Desde el momento que los proyectos deben presentar al menos dos organizaciones asociadas a la ejecución, la cobertura alcanzaría, en el mejor de los casos al 3%.

Los bajos niveles de cobertura del Programa derivan de una definición imprecisa de la población objetivo. Si bien los objetivos de la participación ciudadana tienen un alcance nacional, el Programa no ha mostrado hasta poseer las herramientas para lograr tal alcance. Una de las primeras tareas que el programa debe asumir consiste en establecer una delimitación clara de sus beneficiarios. El establecimiento de metas ambiciosas cobra un valor enorme en este contexto. O bien el establecimiento de metas ligadas a poblaciones específicas o al logro de niveles de participación.

- **Focalización del Programa**

El programa sólo opera con focalización en el caso del InfoBus, que atiende poblaciones aisladas. El sistema de focalización utiliza la información local disponible y se muestra adecuado. Idealmente, el Programa podría establecer validaciones cruzadas de las decisiones de focalización para afinar el mecanismo en uso.

- **Grado de satisfacción de los beneficiarios efectivos**

La única medida de satisfacción con que cuenta el programa corresponde al año 2006 y proviene de la sistematización de la encuesta que el Infobus realiza entre sus usuarios. El grado de aprobación a la calidad de la atención recibida se ubica en el 88%.

El panel de expertos condujo una encuesta de satisfacción, a fin de contar con información relativa al impacto del programa entre los usuarios del Programa.

Los resultados se pueden generalizar con confianza en el caso de las instituciones públicas dado que la encuesta logró una tasa de respuesta cercana al 100%. Debe tenerse precaución, no obstante y considerar que se trata solamente de las organizaciones con las cuales la DOS trabajó el año 2006, por lo que no corresponden al universo de instituciones públicas consideradas en el PMG-SIAC, que son 161.

En los otros estratos de la encuesta, las bajas tasas de respuesta, unido a la mala calidad del marco muestral, no permiten afirmar que estos resultados sean generalizables a la población. Puede suponerse que opera un sesgo producto de la autoselección de beneficiarios. La encuesta contactó usuarios vigentes que, en el caso de los portales virtual y presencial resultaron ser escasos. En el caso de las organizaciones de la sociedad civil, el programa no contaba con listas actualizadas de organizaciones con sus correos y teléfonos. No figuraban en ella, por ejemplo, las organizaciones inscritas y no ganadoras de los concursos 2003, 2004 y 2005.

Los resultados se presentan a continuación para dos componentes en los cuales se obtuvo un número suficiente de encuestas. En efecto, sólo cuatro personas fueron atendidas en la OIRS del Programa en la Región Metropolitana, mientras que sólo 18 personas visitaron portalciudadano.cl. Esta última encuesta fue revisada anteriormente en el nivel de producción de producción de los componentes.

Componente 2. Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as

La encuesta de satisfacción consideró las actividades de acompañamiento metodológico y de de capacitación realizadas en el marco de este subcomponente durante 2006. Se reportan los resultados para 99 de las 102 instituciones que respondieron el cuestionario, dado que tres indicaron no haber tenido contacto con el Programa.

La satisfacción de las instituciones con el acompañamiento técnico es muy alta, pues 73.7% de las instituciones acompañadas lo califican con notas entre 6 y 7 en la escala de 1 a 7. La satisfacción global es igualmente alta, aunque algo menor en lo relativo a las actividades de capacitación realizadas por la DOS, dado que 67.9% de las instituciones lo califican con notas entre 6 y 7 en la

escala de 1 a 7. La evaluación global refleja una apreciación positiva de ambas actividades. El resultado concuerda con la apreciación respecto de la contribución del Programa al logro de la institución en el proceso de validación.

Cuadro N° 58
Satisfacción usuaria del Subcomponente 2.1 Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as

	COMPLETAMENTE	EN GRAN MEDIDA	PARCIALMENTE	MINIMAMENTE
¿Las observaciones de la DOS sobre los contenidos del pre-informe de su institución, fueron entregadas dentro de los plazos establecidos?	94.60%	1.80%	1.80%	1.80%
¿Considera que los calendarios y plazos del acompañamiento técnico fueron acordes con la programación de su institución?	38.40%	35.40%	20.20%	4.00%
¿Considera que los comentarios realizados por la DOS durante el proceso de validación son coherentes con los avances de su institución?	57.10%	32.10%	8.90%	1.80%

Los resultados validan la calidad de autoridad técnica que el Programa posee en este terreno. En efecto, poco menos del 10% de las instituciones indica que los comentarios no fueron coherentes con el avance de la institución. Hay prácticamente unanimidad en cuanto al cumplimiento de los plazos, un aspecto clave para legitimar la autoridad técnica. No obstante, en la asistencia técnica parece haber un mayor desajuste entre los calendarios y plazos de ésta en relación a la programación institucional; 20,2% señala que se ajusta parcialmente y 4% que el ajuste es mínimo. Este aspecto requiere mayor revisión dado que la mayor parte de las instituciones reciben este tipo de apoyo.

A continuación se revisan aspectos específicos del proceso, separadamente para el acompañamiento técnico y la capacitación.

Cuadro N° 59
Satisfacción sobre el Proceso de Acompañamiento del Subcomponente 2.1

	COMPLETAMENTE	EN GRAN MEDIDA	PARCIALMENTE	MINIMAMENTE
¿Considera que los objetivos del acompañamiento técnico de la DOS son adecuados?	28.30%	48.50%	17.20%	4.00%
¿Considera que el proceso de acompañamiento técnico de la DOS ha contribuido a renovar positivamente las prácticas de su institución?	31.30%	43.40%	20.20%	3.00%
¿Considera que el acompañamiento técnico ha logrado habilitar adecuadamente a los funcionarios/as de su institución?	20.20%	38.40%	33.30%	6.10%
¿Cree que los contenidos tratados en el proceso de acompañamiento técnico resultan suficientes?	20.20%	39.40%	32.30%	6.10%

Los aspectos más específicos del acompañamiento técnico reflejan los campos en los cuales el programa requiere mejorar para adecuar su trabajo a las necesidades de las instituciones. En efecto, si bien la mayor parte de las instituciones indican que los aspectos considerados se ajustan en gran medida o incluso completamente a los requerimientos de la institución, hay todavía una parte significativa que considera que el ajuste es parcial o mínimo.

En general, los objetivos del acompañamiento técnico se consideran adecuados y se valora su contribución a la renovación de las prácticas institucionales; en efecto, no más del 10% de las instituciones se ubican en las calificaciones más bajas. Las deficiencias aparecen en la contribución del acompañamiento a la habilitación de los funcionarios, que se considera parcial (33,3%) o mínima (6.1%). Una apreciación semejante se aprecia con relación a los contenidos del acompañamiento, que se ajustan parcialmente (32.3%) o mínimamente (6.1%) a las necesidades institucionales. Finalmente, a pesar

Cuadro N° 60
Satisfacción sobre el Proceso de Capacitación del Subcomponente 2.1

	COMPLETAMENTE	EN GRAN MEDIDA	PARCIALMENTE	MINIMAMENTE
¿Considera que los objetivos de la capacitación impartida por la DOS son adecuados al tipo de requerimientos que tiene su institución?	32.10%	39.30%	25.00%	3.60%
¿Considera que la capacitación impartida por la DOS ha contribuido a renovar positivamente las prácticas de su institución?	28.60%	39.30%	28.60%	3.60%
¿Considera que la capacitación impartida por la DOS ha logrado habilitar adecuadamente a los funcionarios/as de su institución?	17.90%	41.10%	30.40%	10.70%
¿Cree que los contenidos tratados en la capacitación impartida por la DOS resultan suficientes para las necesidades institucionales?	12.50%	44.60%	41.10%	1.80%

La capacitación es una actividad que alcanza menos instituciones, las cuales tienen una opinión en general positiva de ésta; 71.4% consideran que la capacitación responde a los requerimientos de la institución y 67.9% que contribuye a renovar las prácticas institucionales. Las apreciaciones son menos positivas en cuanto a la habilitación de los funcionarios, dado que 30,4% consideran que esta es parcial y 10.7% que ella es mínima. La apreciación sobre los contenidos es igualmente crítica; muy pocos utilizan la calificación máxima, mientras que 41.1% consideran que se ajusta sólo parcialmente a las necesidades institucionales. El programa debe considerar la revisión de la capacitación desde el punto de vista de sus resultados en términos de la habilitación de los funcionarios y la adecuación de los contenidos a las necesidades institucionales.

Componente: **Fortalecimiento del asociacionismo**

Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público

La encuesta aplicó una pregunta de evaluación global que se presenta en el cuadro siguiente, junto con otra apreciación de la calidad del servicio, que es la recomendación a otras organizaciones de postular al Fondo¹³⁵.

Cuadro N° 61
Satisfacción del Subcomponente 3.1 Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público

	GANADORAS	INSCRITOS SIN FINANCIAR	SÓLO INSCRITOS
Evaluación global 6 o 7 (escala 1 a 7)	67.1%	37.2%	36.5%
Si recomendaría a otras organizaciones postular al Fondo	89.8%	83.7%	74.6%

Las organizaciones que han recibido financiamiento se muestran mayoritariamente satisfechas con la gestión del fondo; en efecto, 67.1% de ellas lo califican con notas entre 6 y 7 en la escala de 1 a 7, a la vez que recomendarían a 89.8% de organizaciones semejantes postular al Fondo. La aprobación baja, sin embargo entre el resto de las organizaciones inscritas en el registro de organizaciones de interés público y que no han recibido financiamiento. Poco más de un tercio (37.2%) poseen una alta evaluación global del Fondo, aunque un porcentaje alto (83.7%) recomendaría la postulación al Fondo a otras organizaciones. No hay mayores diferencias entre quienes postularon al concurso y quienes no lo hicieron en la evaluación global, aunque si la en lo que se refiere a la recomendación del Fondo que, siendo alta entre quienes están sólo inscritos, es considerablemente mayor entre quienes presentaron proyectos sin ser financiados.

Parte de la insatisfacción de las organizaciones tiene que ver con que luego de postular y no conseguir financiamiento no recibieron explicación alguna¹³⁶. En efecto, sólo 9.5% de las organizaciones que presentaron proyectos al concurso sin obtener financiamiento recibieron algún tipo de comunicación explicando porqué el proyecto presentado no había sido financiado. La insatisfacción tiene una proyección en el juicio que se hace con respecto a los procedimientos de selección utilizados por el Fondo.

¹³⁵ Entre las organizaciones inscritas, 56% concursó para obtener financiamiento a sus proyectos. En el análisis se separaron ambas categorías si ello resultaba pertinente para la interpretación de los resultados.

¹³⁶ El Fondo sólo tiene obligación de dar a conocer las razones de su decisión en el caso que un participante impugne el fallo. La aplicación de este criterio, no obstante, ha incidido en la imagen negativa del fondo entre quienes no han sido financiados.

Cuadro N° 62
Satisfacción sobre el Proceso de Selección de Proyectos Subcomponente 3.1

¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor su impresión acerca del proceso de selección de proyectos ganadores entre los que postulan al fondo?			
	GANADORES	INSCRITOS SIN FINANCIAR	SÓLO INSCRITOS
Los criterios de selección son claros y se aplican con rigurosidad	60.30%	27.2%	31.4%
Los criterios de selección son claros, pero no se respetan siempre	18.40%	28.4%	11.8%
No hay criterios claros en la selección de los proyectos	11.80%	27.0%	21.6%
Hay organizaciones privilegiadas en el momento en que se selecciona los proyectos	8.10%	23.5%	35.3%

Ante la pregunta por los criterios de selección utilizados, se aprecia un notable contraste entre los que recibieron financiamiento y los restantes inscritos. En efecto, quienes recibieron financiamiento consideran mayoritariamente (60.3%) que hay criterios claros de selección, los cuales se aplican rigurosamente. Entre los que no recibieron financiamiento, sólo 27.2% posee esta opinión; el resto considera o bien que los criterios no se respetan (28.2%), o que no existen criterios claros (27.0%), mientras que 23.5% considera que se opera con mala fe, privilegiando instituciones. Cabe destacar que también entre quienes reciben financiamiento tienen peso las opiniones con respecto a la poca claridad en la selección de los proyectos. Entre quienes se inscribieron sin presentar proyectos, la principal diferencia se aprecia en el mayor peso (35.5%) de quienes creen que el Fondo privilegia algunas organizaciones; si a ello se le agrega 21.6% que considera que no hay criterios claros para asignar recursos, ello configura una imagen negativa del Fondo entre las organizaciones que no participan en los concursos. La ampliación de la operación del Fondo en la población objetivo requerirá establecer criterios y procedimientos que contrarresten los prejuicios existentes.

- Evaluación de los procesos del ciclo del proyecto

Cuadro N° 63
Satisfacción sobre el Proceso de Evaluación del Subcomponente 3.1

	FÁCIL	DIFICULTADES MENORES	DIFÍCIL	MUY DIFÍCIL
¿Cómo calificaría el grado de dificultad del proceso de inscripción en el registro de Organizaciones de Interés Público? Inscrito	43.10%	35.30%	17.00%	4.60%
¿Cómo calificaría el grado de dificultad del proceso de inscripción en el registro de Organizaciones de Interés Público? Ganador	40.10%	44.50%	10.90%	4.40%
¿Cómo calificaría el grado de dificultad del proceso de postulación al Fondo?	23.40%	50.40%	18.20%	8.00%
¿Cuán adecuados son los procedimientos de presentación de informes de avance del proyecto?	50.40%	28.50%	17.50%	3.60%
¿Cuán adecuados son los procedimientos de rendición de gastos?	48.90%	23.40%	22.60%	5.10%
¿Cuán adecuados con los procedimientos de presentación de informe final del proyecto?	50.40%	26.30%	21.90%	1.50%

Los procesos involucrados durante el ciclo del proyecto plantean algunas dificultades a los usuarios, aunque para la mayor parte de ellos, éstas son subsanable. La inscripción en registro de Organizaciones de Interés Público plantea mayores dificultades a las organizaciones que no obtuvieron financiamiento, entre las cuales un porcentaje mayor que las ganadoras de financiamiento declara grandes dificultades con el proceso de inscripción. Este resultado es una indicación indirecta de que los usuarios financiados por el Fondo corresponden a organizaciones con mayor alfabetización digital, probablemente de gente más joven. Las mayores dificultades se presentan con relación a los procedimientos de postulación al fondo, rendición de gastos y de presentación del informe final; para alrededor del 25% de las organizaciones ganadoras plantea grandes dificultades. En particular, la postulación parece operar como filtro de selección dado que muy pocos lo consideran un proceso simple. Estos son aspectos que la gestión del Fondo debe revisar para mejorar.

Cuadro N° 64 Opinión con respecto al plazo de entrega de los recursos para proyecto financiado por el Fondo de la DOS

	COMPLETAMENTE	EN GRAN MEDIDA	PARCIALMENTE	MINIMAMENTE
¿El plazo de entrega de los recursos, se ajustó a los plazos de ejecución del proyecto?	31.40%	24.80%	28.50%	15.30%

Los entrevistados tienen opiniones diversas con respecto al plazo de entrega de los recursos. Más de la mitad (56.2%) considera que la entrega de recursos está bien adecuada a los plazos de ejecución del proyecto; para el resto, los plazos de entrega resultan inadecuados. La entrega de los recursos aparece como un aspecto necesario de revisar para mejorar la calidad del servicio entregado Falta incluir recomendación al respecto.

Los datos de satisfacción de usuarios, de acuerdo con las encuestas realizadas, muestran mayor satisfacción entre quienes recibieron financiamiento que entre quienes postularon sin obtenerlo. Más allá de constituir una cuestión “de naturaleza” esta es una situación que el Fondo debiera trabajar para modificar, porque el financiamiento de proyectos es un medio para fortalecer el asociacionismo. Ello involucra que sus beneficiarios son tanto las organizaciones que obtienen financiamiento como quienes no lo reciben. El foco que se aprecia sobre quienes reciben el financiamiento puede aparecer necesario, pero ello no debe involucra descuidar el resto de la población vinculada con el programa. De otra forma, pueden producirse efectos contrarios a los esperados, como una deslegitimación de la herramienta que el sector público utiliza para fortalecer las iniciativas de interés público.

- **Desempeño del Programa a nivel de Fin**

No es posible hacer afirmaciones fundamentadas a este respecto por la ausencia cuantificación de los indicadores de propósito.

Desde un punto de vista más cualitativo se puede afirmar que el logro del fin resulta muy limitado. En efecto, la formulación del programa involucra al universo de unidades ciudadanas, en sus expresiones individuales, estatales, asociativas y aún de potenciales sujetos de derecho. A primera vista resulta claro que tal volumen de población difícilmente puede ser abarcado por un solo programa. De allí que cualquier contribución al logro de este fin sea necesariamente marginal. En tales condiciones lo que cabe preguntarse es qué valor agrega la contribución realizada por el programa. La información disponible no permite avanzar más allá en la evaluación de este aspecto.

4. RECURSOS FINANCIEROS

4.1. Fuentes y Uso de Recursos Financieros

En el cuadro siguiente se presentan las fuentes de financiamiento del programa.

Cuadro N° 65
Fuentes de Financiamiento del Programa (Miles de \$ 2007)

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	2003		2004		2005		2006		2007		VARIACIÓN %
	MONTO	%									
1. Presupuestarias ¹³⁷											
1.1. Asignación específica al Programa	3.932.861	100	2.186.741	100	1.104.856	100	1.141.500	100	2.007.888	100	-48,9
1.2. Asignación institución responsable para soporte administrativo (ítem 21, 22 y 29 ¹³⁸ , entre otros)											
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas ¹³⁹											
2. Extrapresupuestarias ¹⁴⁰											
Total	3.932.861	100	2.186.741	100	1.104.856	100	1.141.500	100	2.007.888	100	-48,9

Fuente: División de Organizaciones Sociales (DOS).

El presupuesto del Ministerio Secretaría General de Gobierno constituye la única fuente de financiamiento para suministrar las asignaciones específicas del programa de Participación Ciudadana de la SEGEOB. Ella corresponde a recursos del subtítulo transferencias corrientes¹⁴¹ que se encuentran contenidas en la Ley de Presupuesto.

El presupuesto total del programa en el año 2003 es de M\$3.932.861, pasando al año 2007 a un presupuesto de M\$2.007.888, ello significa una variación negativa en el presupuesto del programa entre 2003 y 2007 de -48,9% al disminuir en M\$ -1.924.973. Dicha variación se explica porque en el 2003 y 2004 se incorporó el aporte presupuestario de un Crédito BID para financiar parte del

¹³⁷ Las Fuentes Presupuestarias corresponden al presupuesto asignado en la Ley de Presupuestos aprobada por el Congreso Nacional.

¹³⁸ Son los recursos financieros aportados al Programa por la institución responsable del mismo y que están consignados en la Ley de Presupuestos en los subtítulos 21 "Gastos en Personal" e ítem 22 "Bienes y Servicios de Consumo" y 29 "Adquisición de Activos No Financieros", u otro, del presupuesto de la institución responsable respectiva.

¹³⁹ Los aportes en presupuesto de otras instituciones públicas: son los recursos financieros incorporados en el presupuesto de otros organismos públicos (Ministerios, Servicios y otros), diferentes al responsable del programa.

¹⁴⁰ Fuentes Extrapresupuestarias son los recursos financieros, que no provienen del Presupuesto del Sector Público tales como: aportes de Municipios, organizaciones comunitarias, los propios beneficiarios de un programa, privados o de la cooperación internacional

¹⁴¹ El programa Participación Ciudadana se financia con las asignaciones 313, 316, 317 y 318 del presupuesto de la SEGEOB. En ítem 317 corresponde a aportes del crédito BID y el 318 para financiamiento del Fondo (componente 3).

programa¹⁴² que en ese año se iniciaba, a partir del 2005 el programa pasó a financiarse por transferencias de la SEGEOB pero sin crédito, por lo cual disminuye su financiamiento.

Entre los años 2003 y 2004, el presupuesto sufre una caída importante del orden del 44,3%, dicha caída se justificaría por la baja presupuestaria que sufrió el crédito BID, dado que en el año 2003 no transfirió la totalidad de los recursos comprometidos, lo que significó ajustar la construcción presupuestaria 2004.

Desde el año 2005 el presupuesto del programa comienza a financiarse con transferencia de la SEGEOB, sin crédito BID. Se crea el ítem presupuestario 318 que viene a aportar directamente el financiamiento del Componente 3 (Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil), se inicia este año con M\$1.104.856 de presupuesto total, pasando al 2006 a M\$1.141.500 lo cual se traduce a un aumento del 3,3%. En tanto el año 2007 se inicia con un presupuesto aprobado de M\$2.007.888, lo que significa un incremento de un 75,9% respecto al año anterior (2006).

9.- Gasto total del programa.

El cuadro siguiente, sistematiza el gasto total del programa entre los años 2003 y 2006, la cual se divide en dos períodos, dadas las características diferenciadas de origen del financiamiento. La periodización contribuye a comprender de mejor forma la evolución del Programa.

Cuadro N° 66
Gasto Total del Programa (Miles de \$ 2007)

AÑO	GASTO DEVENGADO¹⁴³ DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DEL PROGRAMA¹⁴⁴	OTROS GASTOS¹⁴⁵	TOTAL GASTO DEL PROGRAMA
2003	1.534.079	-	1.534.079
2004	2.080.543	-	2.080.543
2005	1.067.583	-	1.067.583
2006	1.111.675	-	1.111.675
Variación 2003-2006	-27,5%		-27,5%

Fuente: División de Organizaciones Sociales (DOS).

El gasto total del programa no consigna gasto de recursos aportados por otras instituciones públicas o privadas o de los propios beneficiarios, ajustándose a los aportes que la SEGEOB le transfiere.

El gasto total del programa entre 2003 y 2006 presenta una tasa de variación negativa del 27,5%. Dicha variación se explica por el cambio en las orientaciones de financiamiento del programa y la

¹⁴² El Crédito BID es parte de los ingresos presupuestarios de la SEGEOB para ese año, y parte importante de éste vino a financiar la puesta en marcha del Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil.

¹⁴³ Gasto devengado corresponde a todas las obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstas hayan sido o no pagadas (Fuente: Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación - Oficio C.G.R. N° 60.820, de 2005).

¹⁴⁴ Corresponde al gasto con cargo a los recursos consignados en 1.1. y 1.2. del cuadro "Fuentes de Financiamiento del Programa".

¹⁴⁵ Corresponde a gastos con cargo a recursos aportados por otras instituciones públicas o privadas o los propios beneficiarios.

disminución el presupuesto disponible. Para tener una visión más ajustada de la variación es necesario distinguir dos periodos: 2003-2004 con crédito BID y 2005-2006 sin crédito BID. El cuadro siguiente se presenta la variación del gasto en los periodos identificados.

Cuadro 67:
Tasa de variación del gasto del Programa periodos 2003-2004 y 2005-2006

AÑO	ESPECIFICACIONES	TASA DE VARIACIÓN DEL GASTO DEVENGADO DEL PROGRAMA
Variación 2003-2004	Periodo en que el programa contó con crédito BID	35,6%
Variación 2005-2006	Periodo sin financiamiento BID	4,1%

Entre 2003 y 2004, periodo presupuestario con crédito BID, el gasto del programa manifiesta un incremento del 35,6%. Dicho comportamiento se explica con los antecedentes anteriormente mencionados: el gasto 2003 se vio afectado por la transferencia real que entregó el BID en el periodo, es decir contó de manera efectiva con menos presupuesto del inicial aprobado, quedando pendientes transferencias de recursos que se hicieron efectivas en el 2004. A ello se debería el nivel de gasto informado del 2004 con un total de M\$2.080.542, el más alto de todo el periodo.

El año 2005, cae el gasto a M\$1.067.583. Año en que se comienza a financiar parte del programa con el ítems 318 del presupuesto de la SEGEGOB y disminuyeron los recursos del crédito BID.

En tanto el comportamiento del gasto entre 2005 y 2006, presenta una variación positiva del 4,1%, lo cual permite verificar que el gasto en el programa, con financiamiento regular del ministerio (sin crédito BID), tiende a estabilizarse.

8.- Gasto Devengado en Personal, Bienes y Servicios de Consumo, Inversión y otros.

El cuadro siguiente presenta el desglose del gasto total en los ítems personal, bienes de consumo, inversión y otros.

Cuadro N° 68: Desglose del Gasto Devengado¹⁴⁶ en Personal, Bienes y Servicios de Consumo, Inversión y otros (Miles de \$ 2007)

	2003		2004		2005		2006		VARIACIÓN 2003-2006
	MONTO	%	MONTO	%	MONTO	%	MONTO	%	
1- Personal	612.482	39,9%	156.069	7,50%	164.066	15,37%	223.479	20,10%	-63,5%
2- Bienes y Servicios	117.685	7,7%	274.723	13,20%	158.331	14,83%	135.594	12,20%	15,2%
3- Inversión	12.583	0,8%	120.121	5,77%	5.424	0,51%	14.412	1,30%	14,5%
4- Contratos y Transferencias	-	-	1.524.775	73,29%	724.885	67,90%	724.417	65,20%	
5- Arriendos	4.770	0,3%	4.855	0,23%	4.800	0,45%			-100%
6- Viáticos	-	-	-	-	10.077	0,94%	13.773	1,2%	
7- Capacitación y estudios	786.559	51,3%	-	-	-	-	-	-	-100%
TOTAL	1.534.079	100%	2.080.543	100%	1.067.583	100%	1.111.675	100%	-27,5%
Crédito BID	1.266.051	100%	1.856.611	100%					
Personal	471.127	37,2%	22.748	1,23%					
Bienes y Servicios			190.588	10,27%					
Inversión	8.365	0,7%	119.382	6,43%					
Capacitación y estudios	786.559	62,1%	-	-					
Contratos y transferencias	-	-	1.523.893	82,08%					

Fuente: División de Organizaciones Sociales (DOS).

La distribución del gasto por ítems personal, bienes de consumo, inversión y otros no ha tenido un comportamiento homogéneo entre los años de estudio. Mientras el gasto en personal en el 2003 es de M\$612.482, lo que representa el 39,9% del gasto total del programa para ese año, presenta una caída del 74,5% en el 2004 pasando a un gasto de M\$156.069. Ello se explica por la incidencia del gasto en personal del crédito BID en el 2003 (M\$471.127), el cual cae en el 2004 a un monto en personal BID de M\$22.748. La caída del gasto en personal con financiamiento BID se explica porque en el primer año de financiamiento dado que era la fase inicial de instalación del programa, venía aparejada la contratación de personal externo a la DOS para su operación. En el segundo año de financiamiento BID, el personal externo para operar el programa disminuye a niveles mínimos, instalándose la operación del programa en los diferentes unidades de la DOS. Como consecuencia de lo anterior cayó el gasto en personal a niveles más moderados. En tanto, para los años 2005 y 2006 el gasto en personal se mueve entre el 15 y 20% del gasto. La dicha fluctuación del gasto en personal, se justifica en el hecho de poner en marcha un programa innovador con un presupuesto importante y que luego debió ser absorbido de manera íntegra por el personal de la DOS, por ende se concibe como un gasto ligado a un periodo de instalación y aprendizaje que se vivió para luego darle continuidad.

El ítem de bienes y servicios de consumo representa el 7,7% del gasto 2003, aumentando en el 2004 a un 13%, sin embargo dicho porcentaje se mantiene muy parejo para los años siguientes.

Destaca el gasto en transferencias por ser el más significativo dentro del programa durante todo el periodo, salvo el año 2003, producto que no efectúan los depósitos en el periodo comprometido,

¹⁴⁶ Corresponde al gasto con cargo a los recursos consignados en 1.1. y 1.2. del cuadro "Fuentes de Financiamiento del Programa".

transfiriéndose luego en el 2004¹⁴⁷. El ítem transferencias representa entre el 65% y el 73% del gasto del programa entre los años 2004 y 2006.

Los gastos de capacitación y estudios sólo tuvieron gasto en el 2003 los que son cargados íntegramente al BID, año en que representaron el 51% del total de gasto. Ello se explica porque los objetivos del Fondo en ese primer año se vinculaban a la capacitación y asesoría a las organizaciones (consignando gasto en ese ítem), pasando luego en los años siguientes a financiar proyectos específicos.

El gasto en arriendo, alcanza unos cinco millones en el periodo 2003-2005, no imputándose gasto en el último año de evaluación. No se cuenta con información respecto de que tipo de arriendo se financió y para qué fin.

A continuación se presenta en el siguiente cuadro la distribución del gasto por componentes del programa.

Cuadro N° 69
Gasto Total¹⁴⁸ por Componente (Miles de \$ 2007)

AÑO	2003	2004	2005	2006	VARIACIÓN 2003-2006
COMPONENTE 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana	61.639	58.046	63.932	63.542	3,10%
SUBC 1: Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual.	0	0	0	0	0
SUBC 2: Portal presencial de información ciudadana	0	0	0	2.460	-
SUBC 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS	61.639	58.046	63.932	61.082	-0,90%
COMPONENTE 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública	53.227	22.820	15.253	13.729	-74,20%
SUBC 1: Mejoramiento y estandarización de sistemas de comunicación entre el Estado y la Ciudadanía (OIRS o SIAC)	53.227	22.820	15.253	13.729	-74,20%
COMPONENTE 3: Fortalecimiento del asociacionismo	794.924	1.833.863	802.851	777.012	-2,30%
SUBC 1: Fondos concursables para instituciones de interés público	794.924	263.238	795.180	774.036	-2,60%
SUBC 2: Voluntariado		1.570.625	7.671	2.976	
COMPONENTE 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública	11.807	9.745	11.404	20.140	70,60%
SUBC 2: Difusión y premiación de experiencias exitosas en diversidad y no discriminación.	11.807	9.745	11.404	20.140	70,60%
TOTAL	921.597	1.924.474	893.440	874.423	-5,10%

Fuente: División de Organizaciones Sociales (DOS).

El gasto del programa se distribuye entre 4 componentes, cada uno de ellos muy distinto en el tipo de bien o servicio que entrega, como en el nivel de gasto que realiza para producirlos.

En el 2003 el gasto de producción total fue de M\$921.597, presentando una variación negativa del 5,1% con respecto al monto 2006 (M\$874.423). En tanto el 2004 presenta el nivel de gasto más alto

¹⁴⁷ Las transferencias del 2004 corresponden a los montos comprometidos del 2003 y 2004 para el concurso fortalecimiento de la sociedad civil.

¹⁴⁸ Incluye las tres fuentes de gasto: gasto devengado del presupuesto asignado, gasto de transferencias de otras instituciones públicas y aporte de terceros. No incluye información de gastos de administración.

de todo el periodo, lo que se explica principalmente por el gasto en el componente 3 que concentra el pago del Fondo 2003 y 2004 (la transferencia de los recursos para el fondo del voluntariado 2003 sufrió un retraso y se pago en este año).

Cabe señalar que el componente 1 subcomponentes Portales Virtual y Presencial no registra información de gasto de producción, dado que año a año se ha cargado su monto a otros subcomponentes del programa, lo que no permite realizar un análisis desagregado por subcomponente.

En relación a la distribución del gasto entre componentes, se incorpora en el cuadro siguiente (auxiliar), para su mejor comprensión y apoyar su análisis.

Cuadro auxiliar N° 70
Distribución porcentual del gasto entre componentes

COMPONENTES	2003	2004	2005	2006
COMPONENTE 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana	6,69%	3,02%	7,16%	7,27%
COMPONENTE 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública	5,78%	1,19%	1,71%	1,57%
COMPONENTE 3: Fortalecimiento del asociacionismo	86,3%	95,3%	89,9%	88,9%
COMPONENTE 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública	1,3%	0,5%	1,3%	2,3%
Porcentaje	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a información provista por la DOS

Destaca para todos los años el componente 3 que moviliza entre un 86% y un 95% del total de recursos devengados en producción para cada año. Se explica el mayor gasto en el 2004 por concentrar la transferencia del Fondo 2003 y 2004.

Le sigue muy distante el componente 1 que moviliza entre el 3% y el 7% del gasto por año. En tercer lugar se encuentra el componente 2 que luego de concentrar el 5% del gasto 2003, cae a un 1%, manteniéndose parejo para el resto del periodo.

El componente 4 se localiza en cuarto lugar de la distribución de gasto para producción, el cual en el último año de evaluación (2006) presenta un aumento, representando un 2,3% del total del año.

Entre el 2005 y 2006 se verifica un ajuste en el gasto entre componentes, lo que se interpreta como una consolidación de las políticas de gasto del programa. Los criterios de distribución dan origen a grandes diferencias, cuya lógica es inaprensible. El componente 1, Acceso a la información de oferta pública, que posee poco más de 7% del presupuesto, presta atención a un mayor número de beneficiarios directos beneficiando en promedio a 129.621¹⁴⁹ personas por año; en tanto el

¹⁴⁹ Se calcula sobre la base de los beneficiarios directos del componente de los cuales se posee información, dividido por los 4 años de operación.

componente N° 3 fortalecimiento del asociacionismo, cuyos beneficiarios directos son menos (en promedio beneficia a 55.977¹⁵⁰ personas por año) y recibe cerca de 90% del presupuesto.

Cabe señalar que en el componente 2, Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública y el componente 4, Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública, incluyen cuatro subcomponentes en fase de diseño, por tanto la distribución del gasto entre componentes podría variar a partir del 2007. Se prevé un aumento en el gasto del componente N° 2 "Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública", ya que 3 subcomponentes de éste entrarán en ejecución el 2007.

Respecto de la información anteriormente provista, el panel considera poco adecuado el sesgo en la distribución del gasto entre los componentes del programa, dado que la concentración de gasto en el Fondo (componente 3), va en desmedro del financiamiento de los otros componentes. Este aspecto debe ser revisado por la Institución. El panel recomienda al respecto que la Institución establezca una política clara de gasto para cada uno de los subcomponentes, en la cual se considere en la asignación presupuestaria la población objetivo y cobertura alcanzada, como a demás privilegie el gasto en aquellos subcomponentes que alcanzan mayor impacto en términos de cumplir con el objetivo fortalecer la participación ciudadana. Para ello se recomienda la puesta en marcha de una evaluación ex post para cada uno de los subcomponentes, y cuyos resultados aporten y retroalimenten la toma de decisión y asignación de recursos. En similar sentido se recomienda que el componente 3, revise las orientaciones de financiamiento, reforzando el hecho que los objetivos de los proyectos se orienten a fortalecer y/o crear participación ciudadana dentro de los beneficiarios.

4.2. Eficiencia del Programa

4.2.1. Análisis de eficiencia actividades y/o componentes

A continuación se presenta en el cuadro siguiente el gasto medio de los subcomponentes por beneficiarios. Sólo se presenta información para aquellos subcomponentes que cuentan con información de gasto de producción o han cuantificado sus beneficiarios para realizar el cálculo.

¹⁵⁰ Se calcula sobre la base de los beneficiarios directos del componente por año, dividido por los años en que se entregó.

Cuadro N° 71
Gasto Promedio de los subcomponente por Beneficiario (en pesos 2007)¹⁵¹

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	2003	2004	2005	2006	VARIACIÓN 2003-2006
Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana					
SUBC 1: Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual. Beneficiario: personas u organizaciones de interés	No existe	S/IB	S/IB	S/IB	-
SUBC 2: Portal presencial de información ciudadana Beneficiario: personas u organizaciones de interés	S/IG	S/IG	S/IG	S/IG	-
SUBC 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS Beneficiario: personas	497,0	545,0	490,7	472,5	-4,9%
Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública					
SUBC 1: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as Beneficiario: Servicios públicos que se acogen al PMG OIRS	332.666,8	140.863,4	94.738,4	85.274,0	-74,4%
Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo					
SUBC 1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público Beneficiario: personas miembros de organizaciones de interés	107.277,2	S/IG	S/IB	8.272,0	-92,3%
SUBC 2: Programa Nacional de Voluntariado Beneficiario: personas miembros de organizaciones de interés	S/IG	23.460,4	S/IB	S/IB	-

¹⁵¹

No incluye información de gastos de administración.

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	2003	2004	2005	2006	VARIACIÓN 2003-2006
Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública.					
SUBCC 2: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias. Beneficiarios: personas	S/IB	S/IB	S/IB	366.193,0	-

Fuente: División de Organizaciones Sociales (DOS).

S/IB: sin información de beneficiarios.

S/IG: sin información de gasto de producción.

A nivel general no existe información desagregada para todos los subcomponentes del programa, lo cual dificulta su análisis e interpretación. Esto sobre todo ocurre en el componente 1, donde 2 de sus subcomponentes no presentan información de beneficiarios (Portal virtual) y de gasto (portal presencial).

De los 3 subcomponentes que cuentan con información de gasto medio, se constata que uno de ellos, presenta un incremento en su nivel de eficiencia. Es el caso del subcomponente OIRS o CIPAC (Componente N° 2). Pasando de un gasto medio de \$332.666 en el año 2003 a un gasto medio de \$85.274 en el 2005, con una caída del 74%. Cabe señalar que las instituciones beneficiarias se han mantenido invariables en los últimos 3 años, por lo cual el panel considera que la tendencia a la baja del gasto, significa un mejoramiento continuo hacia la eficiencia.

El Componente 1, subcomponente 3 ("Infobus") registra un comportamiento un tanto variable en el nivel de gasto por beneficiario anual. Registra un aumento del gasto entre 2003 y 2004 (pasando de un gasto medio de \$497 a \$545), sin embargo logra en lo sucesivo revertir dicha tendencia, pasando al 2006 con un gasto medio de \$472,5 con una tasa de variación del -4,9% respecto al 2003.

Para el caso del principal Componente del programa (C3, Fortalecimiento del asociacionismo), que concentra en promedio 90% del gasto de producción dentro de todo el periodo, manifiesta una variación tanto en el nivel de gasto medio durante el periodo, como también en el tipo de bien o servicio entregado y en los énfasis en sus líneas de financiamiento, lo cual dificulta su análisis e interpretación. Por un lado, el componente pasó de financiar capacitaciones o asesorías técnicas en los años iniciales a inversión en bienes y financiamiento para soporte de actividades de organizaciones de interés en los últimos años. Por otro lado, pasó de financiar organizaciones intermediarias para que ejecutaran acciones de capacitación a otras organizaciones beneficiarios finales y a financiar directamente a las organizaciones beneficiarias finales.

El primer año de financiamiento el gasto medio por beneficiario directo del subcomponente 1 Fondo concursable para instituciones de interés público, es de \$107.277, pasando al 2006 a un gasto medio de \$8.272, lo cual se traduce a una variación porcentual de un -92,3%. Dicha caída en el gasto por beneficiario se explicaría por el cambio de enfoque del fondo, dado que inicialmente financiaba menor cantidad de proyectos a montos más elevados, siendo los beneficiarios directos instituciones intermediarias de capacitación. En los siguientes años el Fondo pasa a financiar un mayor número de proyectos con montos inferiores, que se asignan directamente a las organizaciones sociales, lo cual redundó en mayor cantidad de beneficiarios directos. En relación a

ello, el panel señala que no necesariamente un monto más pequeño asegura mayor impacto, sino que tiende a reducir el alcance de los proyectos, con lo cual pierde la posibilidad de incidencia a niveles regionales o nacionales, por lo cual se deben buscar una asignación equilibrada entre el impacto buscado y el número de proyectos financiados. El panel sugiere revisar y profundizar los criterios de cobertura que se utiliza el Fondo, y además realizar evaluaciones ex-post de los resultados de los proyectos, de manera de que sirva como insumo para retroalimentar las definiciones estratégicas que se pongan en marcha.

Luego al comparar el gasto medio por beneficiario de los subcomponentes que cuentan con información, es posible señalar que el subcomponente que alcanza mayor eficiencia en el gasto, es el InfoBus, que consigna en el último año un gasto medio por beneficiario de \$472, muy por debajo del gasto medio que alcanzan los otros subcomponentes. Cabe destacar que si bien tienen objetivos, productos y beneficiarios muy disímiles, destaca el Infobus además por prestar atención específica a regiones y comunas aisladas, sin afectar el gasto por beneficiario.

A continuación se presenta en el cuadro siguiente la información disponible para construir el análisis del gasto medio por beneficiario a nivel de subcomponente.

Cuadro N° 72
Estado de la información para realizar el Análisis del gasto medio alcanzado por Subcomponentes (para construcción cuadro anterior).

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	ESTADO DE LA INFORMACIÓN PARA CONSTRUIR EL INDICADOR DE GASTO MEDIO POR BENEFICIARIO DEL SUBCOMPONENTE
Componente1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana	
SUBC 1: Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual.	No se cuenta con información de gasto de producción para el periodo, tampoco se cuenta con estimación de los beneficiarios por año. Por lo anterior no es posible construir el indicador de gasto medio.
SUBC 2:Portal presencial de información ciudadana	No se cuenta con información de gasto de producción para el periodo, sin embargo se cuenta con la identificación de beneficiarios del subcomponente para los años de estudio. Por lo anterior no es posible construir el indicador de gasto medio.
SUBC 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS	Se cuenta con información para construir el indicador de gasto medio por beneficiario. Por lo que se ha incluido en el cuadro N° 68 y analizado.
Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública	
SUBC 1: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as	Se cuenta con información de gasto de producción y beneficiarios por año, por lo cual se ha analizado en indicador.

COMPONENTES / SUBCOMPONENTES	ESTADO DE LA INFORMACIÓN PARA CONSTRUIR EL INDICADOR DE GASTO MEDIO POR BENEFICIARIO DEL SUBCOMPONENTE
Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo	
SUBC 1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público	<p>Se cuenta con información del gasto en el Subcomponente, para los años 2003, 2005 y 2006. No se cuenta con información de los beneficiarios directos del año 2005 y para el año 2004 no se cuenta con información de proyectos y beneficiarios. Por lo anterior no es posible entregar un análisis de la evolución del gasto durante el periodo de manera completa.</p> <p>Cabe señalar que se distingue que los 2 fondos concursables, voluntariado y fondo de fortalecimiento han evolucionado en su nivel de gasto y las orientaciones del financiamiento. El fondo de fortalecimiento en el primer año financia capacitaciones y asesoría, pasando a los años siguientes a financiar proyectos propiamente tal, sin embargo por problemas de definición presupuestaria de la Institución fueron cargados al ítems fondo de voluntariado, es así que los concursos 2003 y 2004 del fondo se cargan al ítem voluntariado, mientras que en gastos de fondo se consignan capacitaciones y asesorías.</p> <p>El gasto medio por beneficiario del fondo cae entre 2003 y 2006 un 92,3%, su análisis ya fue presentado.</p>
SUBC 2: Programa Nacional de Voluntariado	<p>Existe información respecto al gasto de producción en el Subcomponente, salvo el año 2003, no existe información de beneficiarios para los años 2005 y 2006.</p> <p>En tanto para los años 2003 y 2005 se cuenta con información del fondo concursable que se imputa a voluntariado¹⁵², favoreciendo a 68 organizaciones en 2003 y a 238 organizaciones en 2004, con un gasto de producción para ambos concursos por un monto de \$1.570.625.000, ello significa un gasto medio por proyecto de \$5.116.042 para ambos concursos (no es posible desagregar el gasto de producción por año).</p>
Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública.	
SUBCC 2: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias.	Sólo existe información respecto al gasto de producción en el Subcomponente, no así respecto a los beneficiarios, salvo el año 2006.

Dada las características del programa, donde para cada componente existen distintos tipos de beneficiarios (personas, servicios públicos, organizaciones de interés), no es posible incluir el análisis del gasto total de componentes por Beneficiario y total programa por beneficiario efectivo.

¹⁵² En el 2003 y 2004 el gasto de fondo concursable se carga a Voluntariado (subcomponente 2), pasando luego de 2005 en adelante a ser parte del Fondo (subcomponente 1).

Análisis de los fondos concursables:

Se presenta a continuación el gasto medio por organización beneficiaria de los fondos concursables entregados (concursos voluntariado¹⁵³ y fondo), información específica para el componente 3. Dado el rediseño del fondo, no es comparable el gasto de capacitación y asesoría del primer año (ya que este era el énfasis del financiamiento del 2003), con el gasto del fondo concursable a partir del 2005. Por ello se analiza los concursos voluntariado 2003 y 2004 con el fondo 2005 y 2006.

Cuadro N° 73
Monto promedio entregado por proyecto de los
Concursos en \$2007

COMPONENTE 3	2003	2004	2005	2006
Monto total entregado en los concursos	590.237.027	791.351.677	693.663.585	699.919.694
Beneficiarios (organización)	68	238	285	290
Monto promedio por fondo entregado	8.679.956	3.325.007	2.433.907	2.413.516

Del cuadro anterior, es posible verificar una disminución sostenida del gasto por organización beneficiaria de los fondos concursables, pasando de los MM\$8,6 en el año 2003 a MM\$2,4 en el 2006.

Sin duda el 2003 muestra un nivel de gasto considerablemente mayor al realizado en los años siguientes. En el año 2004 se aprecia un marcado descenso, que continúa el 2005 cuando se estabiliza. Vale decir, el programa pasa a financiar un mayor número de proyectos con montos menos elevados. Ello se debe a que en el primer año se decidió financiar organizaciones intermediarias en programas de capacitación, pasando en los años siguientes a financiar directamente a las organizaciones sociales. Sin embargo, la información disponible no permite establecer los efectos que ha tenido la disminución en los montos de financiamiento sobre la calidad de los proyectos.

Luego se presenta similar análisis asociado a los beneficiarios al interior de cada organización que ha sido financiada. Para tal efecto, se considera la información de los beneficiarios directos e indirectos.

¹⁵³

Los concursos 2003 y 2004 corresponde a voluntariado, 2005 y 2006 a fondo organizaciones de interés.

Cuadro N° 74
Monto promedio entregado por beneficiario de los proyectos en los
Concursos (en pesos de 2007)

COMPONENTE 3	2003	2004	2005	2006
Monto total entregado en los concursos	590.237.027	791.351.677	693.663.585	699.919.694
Beneficiarios directos	3.876	63.072	S/I	93.434
Beneficiarios indirectos estimación de la población a alcanzar según el proyecto presentado	S/I	S/I	197.553	303.573
Monto promedio por beneficiario directo	152.280	12.546	S/I	7.491
Monto medio por beneficiario indirecto	-	-	3.511	2.305,6

La institución no cuenta con información de los beneficiarios directos e indirectos para todos los años de estudio, por lo cual no es posible completar la información de gasto medio por beneficiario directo e indirecto. De la información disponible se presenta a continuación su análisis.

El gasto medio por beneficiario directo de los fondos concursables, tiende a disminuir de manera sustancial, pasando de \$152.280 en el 2003 a \$7.491 con una tasa de variación del -95%, dicha variación se explica por el aumento en el número de beneficiarios directos que entre 2003 y 2006 se ven incrementados en un 2.310%, dicho cambio se fundamenta en el cambio del enfoque de los fondos concursables que inicialmente financia a organizaciones intermediarias, pasando luego a partir del 2004 a financiar a organizaciones sociales de manera directa.

Respecto a el gasto medio por beneficiario indirecto¹⁵⁴, sólo se dispone de información para los años 2005 y 2006, periodo en el cual el gasto medio baja de \$3.511 a \$2.305, lo que se traduce en una caída del 34,3%. No es posible establecer si ello se debe a mayor eficiencia en el uso de recursos o mayor optimismo de los ejecutores, dado que la estimación no está basada en el informe final, sino en el proyecto presentado. En el año 2006, no obstante, único año para el cual se cuenta con la estimación de beneficiarios indirectos basada en informes finales, la cifra es considerablemente mayor a la propuesta (alcanzando 372.348), lo cual puede tomarse como indicación de mayor eficiencia en el uso de recursos. Lamentablemente el programa no posee información comparable para otros años.

- Gastos de Administración

La construcción del gasto de administración se ha realizado sobre la base de la información disponible, sin embargo el gasto podrían estar subestimado debido a que hubo recursos que no pudieron ser identificados como parte del gasto de administración.

A continuación se presenta el cuadro de gastos de administración y su participación dentro del programa.

¹⁵⁴ Beneficiario indirecto, es aquel que no se beneficia de manera directa e inmediata por las acciones de un proyecto, sino que recibe las beneficiarios de manera extemporánea o por el impacto o réplica de los beneficiarios directos. Ejemplo, la familia de un beneficiario directo, su comunidad, etc.

Cuadro N° 75-a
Gastos de Administración del Programa (Miles de \$ 2007)

AÑO	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	TOTAL GASTO DEL PROGRAMA	% (GASTOS ADM / GASTO TOTAL DEL PROGRAMA)*100
2003	612.482	1.534.079	39,9%
2004	156.068	2.080.543	7,5%
2005	174.143	1.067.583	16,3%
2006	237.252	1.111.675	21,3%

Fuente: División de Organizaciones Sociales (DOS).

Para facilitar y complementar el análisis del gasto de administración, se incluye el cuadro auxiliar n° 70-b, el cual refiere a la tasa de variación del gasto de administración entre los años de estudio (2003-2006).

A continuación, se presenta el análisis utilizando el cuadro n° 70-a y n° 70-b

El gasto de administración entre 2003 y 2006 manifiesta una caída del 61,2%, presentando fluctuaciones en el gasto durante todo el periodo de estudio, lo también se traduce a fluctuación en el porcentaje de gasto administración sobre el gasto total del programa que pasa del un 39,9% a un 7,5%.

Cuadro auxiliar n° 75-b.
Tasa de variación del gasto de administración

AÑO	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	TASA DE VARIACIÓN DEL GASTO DE ADMINISTRACIÓN
2003	612.482	-
2004	156.068	74,5%
2005	174.143	11,5%
2006	237.252	36,2%
Variación 2003-2006		61,2%

La variación más relevante se produce entre 2003 y 2004, periodo en que el gasto de administración cae en un 74,5%. La institución ante dicho nivel de gasto, señala que en gran parte se debe a la incidencia del gasto de administración del Componente 3, Fortalecimiento del asociacionismo, ya que en el primer año de financiamiento BID se consideró un alto porcentaje de recursos para soporte administrativo del Fondo, lo que derivó en una expansión del gasto en personal en dicho año. En el segundo y último año de funcionamiento del crédito BID (2004), se ajusta el gasto de personal para administración del Fondo, por lo que cae sustancialmente el gasto general de administración del programa a niveles muy moderados (de un 7,5%). Lo anterior a juicio del panel, es adecuado dado la existencia un número suficiente de funcionarios en la DOS para operar la administración, monitoreo y ejecución del programa.

Al pasar al 2005 con financiamiento del programa sin crédito BID, se ajusta el gasto de administración, periodo en que porcentualmente representa el 16,3% del gasto total del programa. Al año 2006 el gasto de administración presenta un incremento del 36,2% respecto al año anterior, aumentando su incidencia dentro del gasto del programa a un 21,3%. Llama a atención la incapacidad para estabilizar el gasto de administración y su tendencia al alza. Al respecto el panel señala la necesidad de abordar este aspecto como meta para la institución.

No existen programas con características similares que permitirían establecer un patrón para la comparación de gastos. El más cercano en términos de incorporar participación y tener un fondo asociado es el programa llamado “Seguridad y Participación Ciudadana (SEG y PAC)” del Ministerio del Interior, que alcanza un gasto de administración del 27,7% en el 2001 y 14% en el 2002. En tanto otros programas comparados tal como “Gobierno más Cerca” del Ministerio del Interior y Programa de “Bonificación por inversiones de riego” del Ministerio de Agricultura cuentan con gasto de administración que no sobrepasan 10% y que promedian 3%.

Ello permite constatar que el gasto de administración sobrepasa los niveles promedio de programas comparables. Sobre todo considerando que existe un porcentaje de gastos del programa que no fue posible cuantificar.

Al respecto el panel recomienda estructurar y cuantificar el presupuesto para administración del programa, definiendo los niveles o rangos porcentuales aceptables para su gasto; así mismo monitorear de manera efectiva su gasto y cumplimiento de sus rangos aceptables.

- Análisis de Otros Indicadores de Eficiencia

No existe suficiente información documentada que permita incluir otras variables en la dimensión de eficiencia para su análisis.

4.3. Economía

4.3.1. Ejecución presupuestaria del Programa

Cuadro N° 76
Presupuesto del Programa y Gasto Devengado (Miles de \$ 2007)

AÑO	PRESUPUESTO INICIAL DEL PROGRAMA (A)	GASTO DEVENGADO (B)	%¹⁵⁵ (B/A)*100
2003	3.932.861	1.534.079	39,0%
2004	2.186.741	2.080.573	95,1%
2005	1.104.856	1.067.583	96,6%
2006	1.141.500	1.111.675	97,4%

Fuente: División de Organizaciones Sociales (DOS).

La ejecución presupuestaria del programa presenta en el 2003 un comportamiento muy negativo, alcanzado una subejecución del 60%. Dicho comportamiento se debería a que el presupuesto inicial aprobado (que consideraba un aporte importante por transferencia del crédito BID), dista del presupuesto real transferido, donde parte importante del crédito no fue pagado en el año, imputándose luego al 2004.

¹⁵⁵ Porcentaje que representa el gasto devengado sobre el presupuesto inicial del programa.

Se normaliza el nivel de ejecución presupuestaria en el 2004 a niveles moderados para el resto del periodo, ejecutando entre el 95% y 97% del presupuesto del programa. Lo que se evalúa como positivo, quedando una brecha del casi 3% por cumplir para mostrar plena economía en el gasto.

4.3.2. Aportes de Terceros

El programa no considera aportes de terceros.

4.3.3. Recuperación de Gastos

El programa no considera recuperación de gastos como política en la ejecución del programa.

Finalmente, se debe precisar que la información que se ha ingresado en la matriz de medición de indicadores financieros y de gastos, debe ajustarse. Falta incluir el indicador de gasto medio de producción por beneficiario, (se encuentra sólo en algunos subcomponentes). Para los que ya se han incluido en la matriz, se debe ajustar la información de la matriz de medición a información de gasto promedio por beneficiario de los subcomponentes, dado que en la actualidad se basa en gastos que incluyen administración, lo cual no sería correcto. El gasto medio de producción por beneficiario, sólo debe considerar gastos de producción.

Si bien, se comprende que el programa se estructura como tal, para efectos de esta evaluación y antes de eso, sus componentes funcionaban de manera independiente. El panel enfatiza la necesidad de que el programa defina una estructura presupuestaria y de gasto con coherencia de programa.

En la actualidad, bajo la información disponible sólo se puede evaluar la eficiencia en el gasto asociado al control de gastos de administración, que claramente aún dista evaluarse como eficiente. En tanto, la evaluación de eficiencia en la producción de los subcomponentes y gasto por beneficiario, tampoco puede ser suficientemente fundada, dado que el análisis careció de todos los antecedentes de beneficiarios o gastos de producción. Luego, de la información disponible para evaluar los subcomponentes y su nivel de eficiencia, destaca el Infobus como aquel que maneja un gasto bajo comparado con el resto de subcomponentes y atiende a un alto número de beneficiarios directos. En este sentido, el panel considera como muy relevante la gestión que realiza el Infobus y que se vincula directamente con los objetivos del programa. Se reitera la necesidad de fortalecer el monitoreo del programa de manera integral.

5. SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA

El diseño actual del programa se ha consolidado recién en el curso del proceso de evaluación, por lo cual la pregunta de la sostenibilidad se convierte en una pregunta por su proyección. El diseño del programa expresa una maduración y aprendizaje institucional que ha profesionalizado las funciones, por lo que pueden esperarse impactos positivos en su eficacia. No obstante, el programa en su forma actual se encuentra dando sus primeros pasos y no puede proyectarse tal y como se encuentra. De aquí que su proyección requiera compromisos de fondo para asegurar que su actividad se traduzca en una contribución a la participación ciudadana.

El programa en evaluación se forma a partir de un conjunto de actividades de la DOS que poseen diversos grados de implementación, que van desde una operación continua y establecida por más

de una década hasta componentes que están en las primeras fases de su diseño. Si bien esto por si mismo no debiera plantear complicaciones, las dificultades surgen porque estos componentes fueron implementados en el marco de propósitos diferentes, de forma que no basta con la simple suma, sino que se requiere de una sintonía entre todos los componentes para el cumplimiento del propósito. El aporte del diseño actual consiste en poner bajo un mismo propósito este conjunto de productos, de forma que se vinculan unos con otros en una cadena de causa y efecto entre componentes y propósitos. Contar con un diseño adecuado establece una buena base para lograr un programa sostenible, pero en ningún caso una garantía.

En la actualidad el programa consiste en tres subcomponentes, pertenecientes a componentes diferentes, que poseen un grado de estructuración y consolidación logrado: El Portal Móvil Infobus, el Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as y Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público. Estos subcomponentes son la columna vertebral de sus respectivos componentes, pues junto con ellos se encuentran otros subcomponentes de baja eficacia y en fases de diseño o rediseño. Un cuarto componente, Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública, desarrolla algunas actividades, pero su eficacia muestra señales de alto deterioro, por lo cual no posee siquiera un punto de apoyo sólido que le sostenga. Su diseño también requiere mejorar la definición de las actividades en función de la definición de los objetivos del componente y los subcomponentes. En suma, el grado de consolidación actual del programa es precario, pues cuenta con sólo tres subcomponentes operando adecuadamente, mientras que de los restantes dos operan de forma deficiente, tres están en etapa de rediseño y seis en diseño.

La superación de la baja consolidación institucional del programa requiere de una coordinación proactiva, comprometida con el propósito del programa y con capacidad para movilizar los recursos necesarios para lograrlo. Ello requiere que los compromisos se establezcan en términos del propósito del programa, elevar la participación ciudadana, y no de las actividades que cada componente realiza. A este respecto, debe despejarse la tensión entre convertir el programa en una secretaría técnica, que puede ir acompañada de un observatorio ciudadano, o un programa de servicio a los beneficiarios. Ambas tareas no son incompatibles dentro de una institución, pero plantean una tensión difícil de manejar en un programa y debieran operar separadamente.

Los mecanismos de coordinación, seguimiento y monitoreo requieren adecuarse al esfuerzo que supone la consolidación del programa. Debido a que los tres subcomponentes más fuertes dentro del programa poseen orígenes distintos, atienden poblaciones objetivo distintas y utilizan distintos instrumentos, tienden a operar de forma relativamente autónoma. Los objetivos de los tres subcomponentes más fuertes se combinan sólo en un alto nivel de generalidad, lejos del carácter específico que requiere un propósito. La información que genera el programa no recibe actualmente la sistematización necesaria para calcular los indicadores que orienten la operación de la institución. La consolidación institucional requiere de un sistema de seguimiento de actividades que utilice los instrumentos contemplados en el SIG-DOS para generar información confiable, oportuna y de valor sustantivo.

Un requisito de consolidación institucional es adquirir mayor presencia y legitimidad dentro de la sociedad civil, dado que sus formas de contacto han sido limitadas y han estado sometidas a cuestionamiento. En este informe se ha mostrado cómo las herramientas de selección y asignación de recursos a los beneficiarios operan de forma sesgada. También se ha podido apreciar que los mecanismos de consulta a usuarios son solamente nominales, por cuanto la información que éstos proveen no llega sistematizarse.

Los elementos planteados anteriormente constituyen una fuerte amenaza a la sostenibilidad del programa. La institución posee capacidades profesionales para superarlas y llevar adelante una

consolidación institucional del programa. No hay señales de que vaya a dejar de contar con el apoyo de la autoridad. Lo que se requiere es un compromiso conjunto de sus integrantes con el propósito del programa, la implementación de un sistema de seguimiento eficaz y la vinculación clara con la población objetivo.

6. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD

El Estado Chileno requiere un programa que se haga cargo de la política de participación ciudadana porque esta constituye una condición insoslayable para la estabilidad de la democracia y la legitimidad de sus instituciones. La política pública ha concentrado su esfuerzo en la búsqueda de la incorporación de la ciudadanía en la gestión de las políticas públicas, entendiendo por ello el involucramiento de los ciudadanos en el diseño, implementación y evaluación de tales políticas. En tal perspectiva, los esfuerzos del Estado han convergido con organizaciones de la sociedad civil que promueven iniciativas de interés público.

El Programa de Participación Ciudadana de la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno está bien orientado en el desarrollo de la política de participación, cuya formulación es fruto de un proceso de maduración que alcanza casi las dos décadas. El programa entiende que una política de participación tiene como su finalidad “Contribuir a que las políticas públicas promuevan la inclusión y participación de personas y colectivos en igualdad de condiciones, desde un enfoque de derechos ciudadanos, que fortalezca la sociedad civil y favorezca el respeto a la diversidad como un elemento de la cultura democrática.” El programa define la participación en términos de una relación activa entre los ciudadanos y el estado, cuya base es la circulación de información y el establecimiento de mecanismos de escucha y consulta.

La necesidad que da origen al Programa, se refiere a cumplir con los compromisos que los gobiernos han establecido desde 1990 en adelante para impulsar la participación como una dimensión de la modernización de la gestión pública. La relación entre la sociedad civil y el gobierno pasó por un período de delimitación de campos a comienzos de la transición democrática, bajo el Presidente Aylwin. Durante la Presidencia de Eduardo Frei el énfasis en la gestión pública se acompaña por una búsqueda de una relación con los usuarios y beneficiarios de políticas públicas destinadas a mejorar la calidad de los servicios. En el gobierno del Presidente Lagos se establecen compromisos de participación por parte del ejecutivo, a la vez que se da un impulso a la organización de la sociedad civil. En el gobierno de la Presidenta Bachelet la participación ciudadana constituye un aspecto central y hasta fundacional para la política de gobierno. Se puede afirmar entonces que la necesidad a partir de la cual se origina este programa adquiere cada vez mayor profundidad y complejidad, por lo cual demanda una instancia especial dedicada a abordarlo.

La División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno cumple una tarea de alta relevancia en la operación de un sistema democrático, en tanto responsable de la promoción de espacios de comunicación entre ciudadanos y gobierno, lo cual supone la habilitación de funcionarios públicos, apoyo a las organizaciones de la sociedad civil y reconocimiento de poblaciones en posición de desventaja desde el punto de vista de sus derechos. Sus funciones se han ido definiendo a lo largo del tiempo, de forma que ellas aparecen cada vez más precisas. Esto revela un desarrollo de las políticas de participación, una profesionalización de las funciones, que expresa un proceso de aprendizaje institucional, el cual debiera redundar principalmente en la eficacia del programa.

El programa posee un diseño general adecuado, pero que requiere de ajustes para sincronizar los subcomponentes, sus actividades e indicadores en función de los objetivos de cada componente.

Los desajustes advertidos no afectan la operación actual del programa porque corresponden a subcomponentes en diseño o rediseño, pero deben tomarse en cuenta en su operación futura. Su gestión requiere mejorar los mecanismos de monitoreo y evaluación, especialmente tomando en cuenta el punto de vista de los usuarios. Desde el punto de vista económico, la futura entrada en operación de seis subcomponentes en diseño o rediseño demanda una planificación de la asignación de recursos, que actualmente se realiza sólo sobre bases históricas.

En suma, los tres subcomponentes que muestran mayor estabilidad y consolidación --Portal móvil de información ciudadana INFOBUS; Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as; Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público pueden continuar su forma de ejecución actual. Los subcomponentes Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual y Portal presencial de información ciudadana requieren elevar sus niveles de atención. Más aún, el Programa requiere planificar la entrada en operación de seis subcomponentes que se encuentran en diseño o rediseño y que plantearán grandes desafíos a su gestión y organización.

III. CONCLUSIONES

El Estado Chileno requiere un programa que se haga cargo de la política de participación ciudadana porque esta constituye una condición insoslayable para la estabilidad de la democracia y la legitimidad de sus instituciones. La política pública ha concentrado su esfuerzo en la búsqueda de la incorporación de la ciudadanía en la gestión de las políticas públicas, entendiéndolo por ello el involucramiento de los ciudadanos en el diseño, implementación y evaluación de tales políticas. En tal perspectiva, los esfuerzos del Estado han convergido con organizaciones de la sociedad civil que promueven iniciativas de interés público.

El Programa de Participación Ciudadana de la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno está bien orientado en el desarrollo de la política de participación, cuya formulación es fruto de un proceso de maduración que alcanza casi las dos décadas. El programa entiende que una política de participación tiene como su finalidad “Contribuir a que las políticas públicas promuevan la inclusión y participación de personas y colectivos en igualdad de condiciones, desde un enfoque de derechos ciudadanos, que fortalezca la sociedad civil y favorezca el respeto a la diversidad como un elemento de la cultura democrática.” El programa define la participación en términos de una relación activa entre los ciudadanos y el estado, cuya base es la circulación de información y el establecimiento de mecanismos de escucha y consulta. La definición de participación establece un punto de apoyo sólido para el desarrollo de políticas de participación.

El programa como tal posee una adecuada formulación, pero una implementación dispareja. Los elementos que forman parte de sus componentes se encuentran algunos en operación bajo modalidades diferentes, otros en rediseño luego de períodos de receso y otros directamente en etapa de diseño. Si bien esto no debiera plantear problemas por sí mismo, la principal dificultad proviene de que cada uno de ellos posee orientaciones que provienen de objetivos diferentes a los que posee actualmente el programa. La operación en régimen de este programa requiere aún de un esfuerzo de gestión dado que requiere elevar el nivel de producción en dos subcomponentes y entrarán en operación otros seis que actualmente se encuentran en diseño o rediseño.

Los componentes de este programa abordan los diversos niveles en los cuales opera esta participación. En su primer componente a través del establecimiento de espacios y canales de comunicación entre las autoridades y los ciudadanos. En su segundo componente habilitando a los funcionarios públicos de aquellas instituciones que poseen instancias de información y comunicación con sus usuarios. En su tercer componente financiando a las organizaciones de la sociedad civil que llevan adelante iniciativas de interés público. Finalmente, poniendo atención en las poblaciones más vulnerables, cuya inclusión puede requerir el reconocimiento de nuevos derechos. El análisis de la lógica del diseño muestra que entre estos componentes y el propósito existe una relación adecuada de causa efecto, de forma que la ejecución de los primeros es condición necesaria para el logro del último. Igualmente, el propósito constituye una condición para el logro del fin de este programa.

La especificación de programa a nivel de subcomponentes, junto con la especificación de actividades enciende algunas luces amarillas en lo que se refiere a la claridad de la cadena causal establecida. En primer lugar, el subcomponente 2.2, Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública, se orienta a establecer criterios a través de una Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana que incorpora todos los ministerios y servicios en el nivel nacional. Aunque el logro de un acuerdo interministerial establece un marco necesario para el desarrollo de procesos participativos tal función debiera cumplirse por otra unidad de la DOS, idealmente por la Dirección, dado que requieren autoridad para establecer relaciones

con los niveles de dirección superior de las instituciones. En segundo lugar cabe señalar que algunas de las actividades de comunicación incluyen transferencia metodológica, lo cual no forma parte del objetivo del subcomponente. Finalmente, en lo referido al reconocimiento de buenas prácticas antidiscriminatorias aparece un énfasis en la línea de estudios que no tiene una relación directa con los beneficiarios del componente.

El enfoque de género se encuentra incorporado parcialmente en el programa. La formulación de los objetivos de propósito y por componente incorpora lenguaje e indicadores diferenciados por sexo. La incorporación del enfoque de género, no obstante, es insuficiente porque no resuelve inequidades de acceso entre hombres y mujeres a los servicios del programa. Sus propios gestores indicaron que debía abandonarse la idea de que el programa posee “neutralidad de género” porque, según indican en Fichas de Presentación de Programas para el Presupuesto para el año 2006, “aún cuando las mujeres son en muchos casos las beneficiarias mayoritarias de las actividades de la institución [...] esta cobertura no se condice con mayor empoderamiento de las mujeres como ciudadanas activas”; en particular, no ocupan puestos dirigentes en las organizaciones. No hay evidencia de que el Programa haya tomado medidas destinadas a subsanar este tipo de insuficiencias; de hecho, sólo a sugerencia del panel se incorporó un indicador de empoderamiento de género en el componente Fortalecimiento del Asociativismo. En conclusión, a juicio del Panel la incorporación del enfoque de género dista de ser sistemática y satisfactoria.

En general los indicadores son pertinentes, si bien muestran tres falencias importantes. En primer lugar, no existe una operacionalización del avance en el fortalecimiento de la ciudadanía, lo cual resulta clave para medir el nivel de logro del propósito del programa. La operacionalización propuesta por el programa considera el cumplimiento de metas por las instituciones públicas, en el marco de la Agenda Pro Participación Ciudadana, lo cual no es un indicador válido de fortalecimiento de la ciudadanía¹⁵⁶. En segundo lugar, en dos componentes el panel ha encontrado que los indicadores son inadecuados para medir el desempeño a ese nivel: en Fortalecimiento del Asociacionismo se propone un indicador que no posee interpretación clara; mientras que en Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública los indicadores no corresponden a la formulación del objetivo. Los indicadores a nivel subcomponente, en ambos casos, reflejan mejor el desempeño por lo que los indicadores de componente debieran seguir esta formulación. Finalmente, tampoco se puede validar la lógica horizontal porque muchos de los indicadores no han sido cuantificados en condiciones que ello puede lograrse destinando los recursos necesarios para ello.

Población Objetivo

El programa realiza una adecuada identificación de la población potencial, de acuerdo con los objetivos de los componentes y el propósito del programa, lo cual corresponde a una primera aproximación hacia una definición operativa. Para todos los fines prácticos el programa identifica la población potencial con la población objetivo, dado que la participación ciudadana comprendida como ejercicio o ampliación de derechos comprende en principio al conjunto de la población. Si en el caso de las instituciones públicas la asimilación no presenta problemas operativos porque constituye un volumen manejable, en lo que se refiere a la atención de más de 16 millones de ciudadanos o de 80.000 organizaciones de interés público (OIP), la contribución que puede hacer el programa es mínima. En otras palabras, el programa carece de una medición operativa de su propósito, por lo cual es muy difícil que logre una identificación de su población objetivo que le

¹⁵⁶ La definición sería válida sólo si se acepta que el fortalecimiento de la ciudadanía corresponde por definición con las actividades contempladas en la Agenda Pro Participación Ciudadana; pero cumplimiento de las actividades no garantiza el logro del propósito. Por lo demás, la población objetivo del programa no consiste solamente en instituciones públicas.

permita agregar valor a los procesos de participación. Por lo anterior cabe concluir que la identificación de la población objetivo es insuficiente.

El programa sólo ocupa criterios de focalización en el caso del Portal móvil de información ciudadana INFOBUS, para alcanzar la población aislada del acceso a la información sobre servicios públicos. Los procedimientos de focalización son adecuados pues recogen y responden a la experiencia local de los servicios públicos.

El Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público utiliza un mecanismo de selección que posee criterios claros y equitativos para la selección de beneficiarios. Los criterios se basan en la determinación del carácter de organización de interés público de los postulantes, el cumplimiento de los requisitos legales para la organización, la elección democrática de sus dirigentes y el tipo de proyecto. Si bien se han detectado problemas de aplicación, el juicio de los evaluadores es que estos no constituyen problemas del diseño.

En los restantes componentes y subcomponentes del programa, no se aplican criterios de focalización ni selección, dados el carácter transversal de la política de participación y el carácter universal del ejercicio de derechos. El principio, en este caso, no constituye un criterio adecuado porque igualmente se produce una selección no prevista por el programa. En efecto, el principio de acceso universal está mediado por condiciones de oportunidad (localización, horario, tecnología), así como posibilidades de acceso (relacionadas con escolaridad, sexo, status socioeconómico). En tales condiciones estos subcomponentes del programa operan con una “autoselección” que incide en la subutilización de los recursos (Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual y Portal presencial de información ciudadana) y en la posibilidad de sesgos involuntarios en el acceso.

Reformulaciones del Programa

El esfuerzo más claro de rediseño se produjo en el subcomponente Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público, que buscó resolver insuficiencias en los procesos de selección de beneficiarios. Las iniciativas tomadas corrigen problemas detectados en la operación del Fondo durante el período de evaluación: excesiva injerencia de los miembros del Consejo Administrativo del Fondo en la evaluación de los proyectos, diferencias de criterios entre regiones y el programa en cuanto a la calidad de los proyectos, inamovilidad de los integrantes del Consejo y recepción de fondos por organizaciones de las cuales los miembros del Consejo eran integrantes de nivel directivo.

En los subcomponentes declarados en rediseño se aprecia escaso avance. El Programa Nacional de Voluntariado no cuenta con un diseño que de cuenta de la operación de este plan, sino que se encuentra abocado a realizar estudios y consultas para su establecimiento. El Plan contra el racismo y la discriminación no cuenta hasta el momento con un diseño que permita conocer la forma en la cual se relaciona con sus beneficiarios. La Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias posee un diseño aún en desarrollo que propone diversos canales para identificar buenas prácticas, pero que requiere aún maduración.

Los subcomponentes en diseño presentan dos situaciones diferentes. Por una parte, las Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana incorpora en el diseño la experiencia y calificación, que el programa ha mostrado en los procesos de acompañamiento de las instituciones públicas, en la implementación de metodologías participativas. Por otra parte, los Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en

la gestión pública y los Consejos de la Sociedad Civil, plantean en su diseño orientaciones que no están completamente a tono con los objetivos del programa.

El primero de ellos tiene como principal producto la constitución de la Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana, CIPAC, medio para establecer criterios comunes de alto nivel para la implementación de políticas participativas. Esto se encuentra alejado de los beneficiarios y constituye una tarea que debiera asumir directamente la dirección, dado que su desempeño requiere facultades de decisión. En el segundo subcomponente, la instancia propuesta no constituye el mejor mecanismo para promover la participación ciudadana, porque se encuentran asociados a estos problemas de representatividad debido a su origen cooptado; rigidez en los procesos de consulta porque la reducen a un cuerpo de representantes y, finalmente, en ausencia del marco legal requerido tienden a transformarse en instancias puramente nominales, sin funciones que les permitan incidir en la gestión.

A juicio de los evaluadores los problemas detectados en el diseño y rediseño no invalidan la capacidad del Programa para promover la participación ciudadana. Dado que se trata de un proceso en curso, es posible ajustar el proceso a los objetivos de los componentes y subcomponentes. No obstante, el programa deberá decidir si el establecimiento de criterios interministeriales en políticas de participación será concordado con el propósito del programa o se convertirán en nuevos programas o funciones de esta institución. Lo mismo debe señalarse con respecto al rediseño del componente 4 que debiera concordar la formulación de sus actividades con los objetivos del componente y el propósito del programa.

Organización y Gestión

En cuanto a su organización interna, el programa se ubica en la División de Organizaciones Sociales, cuyo director depende del Ministerio Secretaría General de Gobierno. La coordinación se establece a través de la subdirección de la cual dependen cuatro departamentos, que se corresponden con los componentes del programa. Existen mecanismos establecidos para la coordinación funcional vertical y horizontal, así como con las regiones. Los mecanismos de coordinación con que cuenta el programa resultan suficientes para el manejo de un programa complejo como éste, pues permite establecer y coordinar las tareas comunes, así como las abordar las características específicas que determinan los componentes y sus aplicaciones regionales. La calidad de la coordinación constituye un apoyo a la consolidación del programa y su operación eficaz.

La DOS ha asignado 51 funcionarios para el programa, de los cuales 26 son profesionales, 2 directivos no profesionales, 11 administrativos y los restantes 12 se reparten por igual entre técnicos, auxiliares y otros. Hay 33 funcionarios (que representan 65% del personal del programa y de los cuales 18 son profesionales) que se encuentran contratados a honorarios lo cual, de acuerdo con lo expresado por los funcionarios profesionales, incide negativamente en su productividad, pues no desarrollan un compromiso con el programa.

La asignación de recursos entre componentes opera sobre la base de criterios históricos, los cuales se ajustan anualmente durante la elaboración del marco presupuestario de la DOS. De forma similar la distribución por regiones se basa también en criterios de tipo histórico. Esta forma de asignación es inadecuada porque no toma en cuenta los cambios en las prioridades o metas, las demandas que planteará la puesta en marcha de subcomponentes actualmente en diseño o rediseño, como tampoco la productividad de los recursos en asignaciones alternativas.

Durante el período que cubre la evaluación, la asignación de recursos a usuarios a través del Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público, utilizó un mecanismo de selección de proyectos cuyos problemas fueron detectados por los responsables del Fondo. El mecanismo de selección generó concentración de los recursos: en los cuatro años que cubre la evaluación 45% de los recursos fueron al 10% de las organizaciones que se adjudicaron recursos. No se establecieron incompatibilidades entre la participación en el Consejo del Fondo que sancionaba la adjudicación y la recepción de esos mismos recursos. No obstante, durante 2007 se estableció la evaluación ex-ante por parte de una institución independiente, la distribución regional de los recursos basado en un índice (que combina niveles de asociatividad regional, peso entre los inscritos en el Registro de Organizaciones Públicas); y un régimen de incompatibilidad en la recepción de fondos de los concursos por parte de las organizaciones a las cuales pertenecen los miembros del Consejo del Fondo para el Fortalecimiento de la Sociedad Civil.

El sistema de seguimiento y evaluación no genera información pertinente, confiable, de calidad, en forma periódica y oportuna. Tampoco la información generada alimenta la toma de decisiones. Con la excepción del Infobus, el grueso de la información del programa permanece sin sistematizar. El programa genera en la operación de los subcomponentes registros de usuarios, encuestas de satisfacción, informes de avance de los proyectos financiados, etc., que utiliza escasamente. La información, por lo tanto, no está sistematizada y los sistemas de registro adolecen de cualidades elementales como un almacenamiento común, sistema único de identificación o campos compatibles entre archivos de un mismo subcomponente.

El sistema de monitoreo y seguimiento presenta serias deficiencias. El Sistema de Información de Gestión, SIG-DOS¹⁵⁷ es la principal fuente de información a la cual remite el sistema de monitoreo establecido por el Programa, que debiera registrar las actividades y productos por componentes para generar indicadores del desempeño del Programa. Si bien el sistema posee tal potencialidad, en la práctica está lejos de alcanzarla, ya que sólo genera información relativa a los productos que la DOS ha comprometido dentro de la Evaluación de Desempeño Institucional (SIG de la Secretaría General de Gobierno). Debido a que corresponden a definiciones anteriores a la formulación actual del programa, la nomenclatura de productos no siempre coincide con los productos establecidos en la Matriz de Evaluación del Programa; además, no existe información previa a 2006. Por lo anterior, no es posible realizar el cálculo de indicadores a partir de lo registrado en este sistema.

La participación de los usuarios en la gestión del programa es otro gran déficit, ya que no se cuenta con instrumentos de consulta estandarizados o al menos homogéneos, y la información que se posee no está sistematizada. El Programa ha mostrado ocho pautas de evaluación de la satisfacción de usuarios, dos de ellas que pertenecen al mismo subcomponente por lo cual difícilmente puede contarse con una medida confiable y comparable. Menos aún se han establecido procesos regulares de incorporación de los usuarios a la definición de criterios o líneas de trabajo en conjunto con el programa, a través de consultas o grupos de trabajo.

El programa no ha establecido mecanismos válidos de participación de los usuarios. No hay canales de comunicación que permitan a los ciudadanos opinar e incidir en la operación de este programa. La tecnología digital tampoco contribuye a establecer mecanismos de comunicación fluidos entre los usuarios corrientes y el Programa. Por ejemplo, portalciudadano.cl no ofrece botón alguno que pueda utilizarse para establecer contacto con el programa, a no ser que se trate de una organización que se encuentre realizando un proyecto; y aún así esto da solamente acceso a procesos administrativos. A mayor abundancia, las encuestas de satisfacción de los usuarios, aparte de que no son aplicadas de forma sistemática y que sus diversas versiones no son comparables

¹⁵⁷ Sistema de Información de Gestión de acuerdo al Programa de Mejoramiento de la Gestión de la Secretaría General de Gobierno.

solo de manera excepcional son sistematizadas. La carencia de mecanismos de participación de usuarios aparece como una seria falencia pues los componentes del programa operan, en la práctica, sin tomar en consideración el punto de vista de los usuarios.

El establecimiento desde 2007 de un nuevo Consejo de Administración para el Fondo, que renueva el elenco de representantes de la sociedad civil, la externalización de las evaluaciones de proyectos que postulan a financiamiento en el Fondo, así como el anuncio de la incorporación de los usuarios a la definición de las modalidades de operación del Portal móvil InfoBus, señalan tendencias positivas en la integración de los usuarios a la operación del Programa.

Eficacia y Calidad

Desde el punto de vista de su eficacia global el programa posee tres subcomponentes con un grado de estructuración y consolidación logrado, así como un nivel de producción alto: El Portal Móvil Infobus, el Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as y Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público. Alrededor de estos subcomponentes se encuentran otros seis subcomponentes de baja eficacia o en rediseño. Un cuarto componente, Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública, desarrolla algunas actividades, pero su eficacia muestra señales de deterioro, dado que su nivel de producción de elementos de apoyo a la difusión –volantes, afiches, dípticos– pasó de 3800 en 2004, a 1400 en 2005 y 500 en 2006.

El nivel de producción de los componentes está acotado por las metas de atención del Programa, que para 2007 comprendía 129.000 personas y 161 instituciones como beneficiarios directos¹⁵⁸. No es claro con qué criterio se establecieron estas metas. No hay indicación de que sean resultado de una evaluación de niveles de producción previos o una estimación de la demanda efectiva. En la actualidad el programa supera las metas solamente porque éstas son poco ambiciosas y no plantean realmente un desafío. Tampoco las metas establecen las características de la población que debiera ser atendida de forma que el nivel de producción de los componentes con los recursos disponibles tenga impacto en los niveles de participación ciudadana. Sólo en el caso del portal móvil se especifica que la misma población no será atendida dos veces. El componente Fortalecimiento del Asociacionismo no se ha fijado metas de atención.

Componente 1. Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana

El componente 1 posee tres subcomponentes, de los cuales dos muestran bajos niveles de eficacia. El Subcomponente 1.1 Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual, tiene como principales usuarios del portal a los dirigentes de organizaciones que han obtenido financiamiento en el concurso, quienes lo utilizan para fines administrativos. Ello lleva a concluir que el recurso virtual está subutilizado porque no constituye un real portal de información ciudadana. El subcomponente 1.2 Portal presencial de información ciudadana posee un nivel de producción muy bajo, pues, considerando las unidades de atención que incluye, en promedio alcanza las dos atenciones diarias a nivel nacional y entre 13 y 14 atenciones diarias.

El subcomponente 1.3, portal móvil de información ciudadana InfoBus, alcanza en los dos últimos años alrededor de las 130.000 atenciones en diferentes comunas del país, de las cuales alrededor de 60% corresponden a mujeres. Si se toman las atenciones como indicación de productividad, este

¹⁵⁸ Se considera el número de beneficiarios individuales previsto en el componente Fortalecimiento del Asociacionismo.

subcomponente es el más productivo de todo el Programa, a la vez que aporta 56% de los beneficiarios del año 2006.

Componente 2. Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

Sólo ha sido implementado el subcomponente 2.1, Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as, y los restantes tres subcomponentes se encuentran en fase de diseño. Este programa debe atender un total de 161 instituciones públicas en su calidad de autoridad técnica del PMG-SIAC. En 2006 tomó contacto con 102 instituciones de las cuales 99 recibieron acompañamiento técnico, y 54 participaron en actividades de capacitación.

Componente 3. Fortalecimiento del asociacionismo

Solo el subcomponente 3.1, Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público, se encuentra operando, mientras que el Programa Nacional de Voluntariado se encuentra en rediseño. En su operación desde 2003 a 2006 el primer subcomponente ha financiado 882 proyectos que corresponden a 764 organizaciones. De acuerdo con la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el panel, mayor parte de los proyectos se completan de acuerdo con lo planificado, pues sólo 3,6% de los encuestados manifestaron tener dificultades para cumplir con los objetivos¹⁵⁹.

Componente 4. Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública

Sólo el subcomponente 4.2, Difusión y premiación de experiencias exitosas en diversidad y no discriminación, se encuentra operando en este componente. Su principal actividad es la difusión, que viene en descenso, debido a que el proceso de rediseño del subcomponente que ha afectado su operación. La difusión de volantes, afiches, dípticos pasó de 3800 en 2004, a 1400 en 2005 y 500 en 2006.

• Calidad del servicio

Componente 1. Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana

El único dato de calidad del servicio que se posee en este componente es el de satisfacción de los usuarios del Portal de Información Ciudadana Móvil InfoBus en 2006. 78% de los usuarios manifiestan encontrarse satisfechos con la atención recibida¹⁶⁰.

En el marco de la presente evaluación se aplicó una encuesta de satisfacción¹⁶¹ a los usuarios de los portales de atención virtual y presencial, el número de usuario fue tan bajo que los datos sólo

¹⁵⁹ La encuesta fue respondida por 137 organizaciones que habían obtenido financiamiento; vale decir, 17.9% de ellas.

¹⁶⁰ Ver matriz de cálculo de indicadores.

¹⁶¹ El estudio complementario a la Evaluación del Programa Participación Ciudadana se denominó "Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Programa de Participación Ciudadana de la DOS", y se llevó a cabo entre el 15 de abril y 8 de Mayo de 2007, bajo la responsabilidad de la socióloga Sofía Donoso Knaudt. El estudio consistió en la aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios del portal presencial en la Región Metropolitana, usuarios del portal virtual (portalciudadano.cl), instituciones públicas acompañadas técnicamente en el marco del SIAC-PMG, organizaciones financiadas por el Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil y organizaciones que postularon y no recibieron financiamiento. Sólo los datos de instituciones públicas, cuya tasa de respuesta fue 99%, son representativos de las instituciones con las cuales el Programa trabajó durante 2006; 102 de un total de 161. En el caso de la información correspondiente a los usuarios de los portales presencial y virtual y de las organizaciones sociales, los datos no son representativos a nivel nacional o regional dada la baja tasa de respuesta a la encuesta. Las tasas de respuesta con relación al marco muestral (vale decir,

son indicativos del escaso uso que reciben estos recursos. Cuatro personas llegaron hasta el portal presencial durante los diez días que se aplicó la medición; 18 visitantes de portalciudadano.cl respondieron el cuestionario.

Componente 2. Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

La evaluación global refleja una apreciación positiva del acompañamiento técnico y la capacitación desarrolladas por los profesionales de la DOS. En la Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el panel, 73.7% de los entrevistados califican con notas entre 6 y 7 en la escala de 1 a 7 el acompañamiento técnico, mientras que en las actividades de capacitación realizadas por la DOS, 67.9% de las instituciones lo califican de la misma forma. En términos más específicos, el aspecto mejor evaluado es el dominio de los temas por el analista o relator. La calificación del material de apoyo y las metodologías de trabajo es más crítica, aunque todavía buena, pues 15% de los entrevistados muestra insatisfacción con las metodologías utilizadas en el acompañamiento y 20% insatisfacción con el material de apoyo de la capacitación. El componente cuenta con profesionales capacitados, cuyo dominio de los temas es bien evaluado por los beneficiarios, pero que requiere formalizar y sistematizar sus metodologías de acompañamiento y capacitación, así como el material utilizado.

Componente 3. Fortalecimiento del asociacionismo

Las organizaciones que han recibido financiamiento se muestran mayoritariamente satisfechas con la gestión del fondo; 67.1% de ellas lo califican con notas entre 6 y 7 en la escala de 1 a 7. La aprobación baja, sin embargo entre el resto de las organizaciones inscritas en el registro de organizaciones de interés público y que no han recibido financiamiento. Poco más de un tercio (37,2%) posee una alta evaluación global del Fondo, lo cual no se diferencia de la opinión de quienes no presentaron proyectos. Parte de la insatisfacción de las organizaciones tiene que ver con que luego de postular y no conseguir financiamiento no recibieron explicación alguna. En efecto, sólo 9.5% de las organizaciones que habían concursado sin obtener financiamiento recibieron algún tipo de comunicación explicando las razones de ello.

La insatisfacción tiene una proyección en el juicio que se hace con respecto a los procedimientos de selección utilizados por el Fondo. Ante la pregunta por los criterios de selección utilizados, quienes recibieron financiamiento consideran mayoritariamente (60.3%) que hay criterios claros de selección, los cuales se aplican rigurosamente. Entre los que no recibieron financiamiento, sólo 27.2% posee esta opinión; el resto considera o bien que los criterios no se respetan (21.2%), o que no existen criterios claros (21%), mientras que 23,5% considera que se opera con mala fe, privilegiando instituciones. La percepción de que el Fondo privilegia instituciones es particularmente elevada entre quienes no presentaron proyectos (35%), lo cual indica una imagen negativa del fondo entre las organizaciones menos vinculadas a los procesos de concurso.

descontando aquellas organizaciones cuyos datos de ubicación estaban desactualizados) alcanzó 25% de las organizaciones ganadoras de fondos, 31% de las inscritas. En la encuesta del portal virtual se obtuvo 18 respuestas y no es posible establecer su relación con el número de visitas por no contar con ese dato. En el caso del portal presencial se cuenta con 4 entrevistas, que corresponde al total de visitantes durante el período de aplicación. Mayor información del estudio en informe complementario anexo.

- **Economía y Eficiencia**

El programa Participación Ciudadana de la SEGEGOB cuenta con única fuente de financiamiento el cual proviene del presupuesto del Ministerio Secretaría General de Gobierno y corresponde a recursos del subtítulo transferencias corrientes que se encuentran contenidas en la Ley de presupuesto del Ministerio.

El presupuesto total del programa en el 2003 es de M\$3.932.861, pasando al año 2007 a un presupuesto de M\$2.007.888, ello significa una variación negativa en el presupuesto del programa entre 2003 y 2007 de -48,9%.

El gasto total del programa entre 2003 y 2006 presenta una tasa de variación negativa del 27,5%.

En el 2003 el gasto de producción total fue de M\$921.597, presentando una variación negativa del 5,1% con respecto al monto 2006 (M\$874.423). En tanto el 2004 presenta el nivel de gasto más alto de todo el periodo, lo que se explica principalmente por el gasto en el componente 3 que concentra el pago del Fondo 2003 y 2004 (la transferencia de los recursos para el fondo del voluntariado 2003 sufrió un retraso y se pago en este año.

Respecto de la información anteriormente provista, el panel considera poco adecuada la inequidad en la distribución del gasto entre los componentes del programa, dado que la concentración de gasto en el fondo (componente 3), va en desmedro del financiamiento de los otros componentes. Aspecto que debe ser revisado por la Institución.

Al comparar el gasto medio por beneficiario de los subcomponentes que cuentan con información (sólo3), es posible señalar que el subcomponente que alcanza mayor eficiencia en el gasto, es el Infobus, que consigna en el último año un gasto medio por beneficiario de \$472, muy por debajo del gasto medio que alcanzan los otros subcomponentes.

IV. RECOMENDACIONES

Diseño

1. Medir el cumplimiento del propósito

El programa debe establecer como primera iniciativa una medición del propósito del programa en términos de su aporte al fortalecimiento de la ciudadanía. La medición de los resultados del programa en términos de su propósito requieren contar con una medida de fortaleza de la participación, de forma que pueda establecerse si el desempeño de sus componentes y subcomponentes contribuye efectivamente al propósito*.

2. Concentrar la operación del programa en las líneas de acción con mayor eficacia

Respecto de los subcomponentes en proceso de diseño/rediseño, el Programa debe abocarse a completar su diseño, analizando su coherencia con el componente respectivo previo a su implementación.

- (e) En el Componente 1, Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana, el subcomponente de mayor eficacia es el Portal móvil de información ciudadana, INFOBUS, cuya operación se sugiere mantener y potenciar para llegar a mayor cantidad de población. El subcomponente Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual debe continuar enfocando su atención en la comunicación con los usuarios del Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público. En cuanto al subcomponente Portal presencial de información ciudadana, la escasa cantidad de consultas atendidas a través de este portal no justifica la continuidad del mismo.
- (f) En el componente 2, Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública, el subcomponente de mayor eficacia es el Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as, el cual debe continuar, analizando la posibilidad de externalizar las actividades transferencia técnica, acompañamiento y capacitación, involucrando entidades especializadas en mecanismos de participación y atención de usuarios. En este contexto, el programa debe operar como autoridad técnica en materia de participación ciudadana. Respecto de los otros subcomponentes, que se encuentran en proceso de diseño, se debe completar su diseño, analizando su coherencia con el componente previo a su implementación.
- (g) En el componente Fortalecimiento del Asociacionismo, el único componente en operación es el Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público, el cual debe continuar y al mismo tiempo incorporar explícitamente dentro de sus líneas de financiamiento los proyectos de voluntariado.
- (h) En cuanto al componente Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública, se debe completar el diseño de los dos subcomponentes, analizando su coherencia con el componente previo a la implementación de los mismos.

* Medir el grado de fortaleza de la participación ciudadana requiere de un estudio especializado que debe establecer operativamente los niveles que esta puede adquirir en distintas poblaciones.

3. Identificación precisa de la población objetivo

El segundo gran desafío de diseño para el programa consiste en pasar de una definición genérica a una definición operativa de su población objetivo en todos sus componentes. Si la población potencial se identifica con la población objetivo, el aporte del programa resulta siempre marginal en comparación con la magnitud de la población por atender.

Los recursos con los cuales cuenta el programa hacen un requisito de eficacia contar con una adecuada definición de la población objetivo. El programa requiere establecer criterios de selección de beneficiarios que, sin ser excluyentes, hagan más efectivo su trabajo.

- Identificar adecuadamente la población objetivo requiere definir las áreas de mayor impacto en términos de la participación ciudadana, de forma que las intervenciones del programa las potencien. En particular, el Programa debe proponerse al alcanzar niveles de participación o áreas alejadas de la acción de otros servicios públicos que incorporan mecanismos de participación, bajo modalidades complementarias.
- La identificación de la población objetivo debe superar la mera cantidad, de forma que vaya acompañada de características deseables, tales como sexo, localización y potencial de impacto en términos de participación ciudadana.
- Las metas de cobertura establecidas por el programa deben representar un desafío que comprometa y convoque el esfuerzo de todo el programa. La definición de metas de atención debe ajustarse de forma dinámica, tomando como base los niveles logrados en el año anterior y el crecimiento de la población.

4. Enfoque de Género

El Programa debe incorporar el enfoque de género en el diseño y operación de los componentes y subcomponentes.

- Debe compensar las diferencias en la oportunidad de acceso a la información que existen entre hombres y mujeres
- Debe incorporar elementos del enfoque de género en el acompañamiento y capacitación que se realiza en el marco de los Sistemas Integrales de Atención de Usuarios/as.
- Debe estar atento a los niveles de empoderamiento logrados por las mujeres, especialmente en el desempeño de cargos directivos en las organizaciones sociales, como condición para el Fortalecimiento del Asociacionismo.
- Debe tomar en cuenta cómo interactúa el género con otros factores de discriminación –étnicos, étnicos, físicos.

Organización

5. Externalización de actividades

La externalización de actividades resulta particularmente recomendable en los subcomponentes que involucran transferencia técnica, acompañamiento y capacitación, involucrando entidades especializadas en mecanismos de participación y atención de usuarios, y que cuenten con experiencia en el sector de implementación. El programa debe operar como autoridad técnica en materia de participación ciudadana. Sus funciones deben consistir en identificar las demandas y definir los contenidos y requerimientos de los procesos de acompañamiento y transferencia metodológica.

- La anterior recomendación se aplica a los subcomponentes Sistema Integral de Atención a Clientes/as, Usuarios/as y Beneficiarios/as y Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública.
- El personal encargado de los procesos de transferencia metodológica debe contar con una actualización profesional periódica para desempeñar un rol de autoridad técnica.

Gestión

6. Asignación de recursos con criterios explícitos

El panel recomienda establecer criterios explícitos de asignación de recursos:

- entre regiones y entre provincias, vinculados con metas de cobertura y resultados esperados.
- entre componentes y entre subcomponentes, los que deben vincularse a su contribución al logro del propósito del programa.
- La selección de proyectos en los componentes que operen bajo esa modalidad, debe realizarse utilizando como criterio el nivel de participación que se espera lograr con las actividades propuestas.

7. Difusión directa

Mejorar la difusión del Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público con acciones dirigidas directamente a las organizaciones de interés público, con el objeto de incrementar el número de ellas inscritas en el Registro del Portal Ciudadano de la DOS.

8. Mejorar los sistemas de información y control de gestión

- (d) Debe existir un equipo central de seguimiento y monitoreo encargado de sistematizar la información de los subcomponentes, cuantificar los indicadores de la Matriz de Marco Lógico del programa, estandarizar los mecanismos de registro y proveer informes periódicos.
- (e) Identificar y a partir de ello calcular en forma más precisa los gastos administrativos del programa, evaluando su comportamiento en relación al total de gastos del programa.
- (f) Crear un programa presupuestario para el Programa con el objeto de realizar un mejor control financiero de sus objetivos en relación a sus gastos.

9. Énfasis en la participación de los usuarios

El programa debe incorporar la opinión de sus usuarios en la definición de sus productos y las modalidades de entrega.

- La información y la consulta constituyen la base de la participación ciudadana y el programa debiera poner su esfuerzo en alcanzar excelencia en su implementación, bajo diversas modalidades, por cuanto la participación ciudadana no puede progresar sin haber establecido estos cimientos.
- Debe establecerse un mecanismo de consulta en cada componente, utilizando instrumentos de medición comparables entre componentes.
- En el caso del FDSC es necesario, además, que las organizaciones inscritas y ganadoras en los concursos posean mecanismos de control sobre la acción del Consejo Administrativo, los cuales, en último término, deben traducirse en una generación de electiva de sus miembros.
- www.portalciudadano.cl debe establecer un canal de contacto con los ejecutores de proyectos que opere activamente desde y hacia el programa.

V. BIBLIOGRAFÍA

• Documentación consultada por la Comisión Evaluadora

AA.VV	UMBRALES SOCIALES 2006. Propuesta para una Futura Política Social. 10 AÑOS. Fundación para la Superación de la Pobreza, Santiago	FUNASUPO	Santiago	2006 29 de septiembre, 2005
Bachelet Michelle	Agenda Pro Participación Ciudadana	MSGG	Santiago	17 de octubre de 2006
Comisión de Gobierno Interior	Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social. 52º Período Legislativo (2006-2010). Sesión 21 (Ordinaria)	Congreso Nacional	Valparaíso	2005
DICOEX Dirección de	Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (DICOEX) y el Instituto Nacional de Estadísticas (INE). CHILENOS EN EL EXTERIOR. Donde viven, cuántos son y qué hacen los chilenos en el exterior.	Ministerio de Relaciones Exteriores - INE	Santiago	2007
Presupuse- tos	Ficha de Identificación año 2007. Definiciones Estratégicas	Ministerio de Hacienda	Santiago	2007
Gobierno de Chile	Reforma del Estado en Chile, 2000-2006	MSGG	Santiago	2007
Lagos Ricardo	Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana. Oficio N° 030 del 07-12-2000	MSGG	Santiago	2000
MSGG	Ley 19880. Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado	MSGG	Santiago	2003
MSGG	Proyecto de Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública	MSGG	Santiago	2004
MSSG- DOS	"Plan para el Fortalecimiento de las Organizaciones de la Sociedad Civil"	MSGG	Santiago	2 de mayo del 2001

Participa al	et	Mas Democracia: propuesta de participación ciudadana	Participa et al	Santiago	2005
Participa al	et	Participación Ciudadana en la Gestión Publica, Marco Conceptual	MSGP	Santiago	2001
PNUD		Mapa Nacional de Asociatividad	N.U.	Santiago	2000

VI. METODOLOGIA

i.- ENTREVISTAS REALIZADAS

FECHA	LUGAR	PARTICIPANTES
25 de enero	Palacio de la Moneda	Francisco Estévez, Víctor Soto, Carlos Zanzi, Gema Bofill, Liliana Cannobbio, Tamara y Lissete Urrea Heidi Berner, Maria Teresa Hamuy ,Jimena Federici
30 de enero	DOS	Vicente Espinoza, Claudia Alday y Andrea Peroni Víctor Soto, Carlos Zanzi, Gema Bofill, Liliana Cannobbio, Tamara,Lissete Urrea ,Marcela Cabrera, Maria Eugenia Fernández Vicente Espinoza, Claudia Alday y Andrea Peroni Jimena Federici
2 de febrero	DOS	Víctor Soto, Carlos Zanzi, Gema Bofill, Lissete Urrea, Marcela Cabrera Vicente Espinoza, Claudia Alday y Andrea Peroni Jimena Federico
1 de marzo	DOS	Víctor Soto, Carlos Zanzi, Gema Bofill, Liliana Cannobbio, Tamara... Lissete Urrea, Marcela Cabrera, Maria Eugenia Fernández Vicente Espinoza, Claudia Alday y Andrea Peroni Jimena Federici
8 de marzo	Entrevista realizada a Guillermo Dascal, en su calidad de beneficiario del Fondo Concursable	
16 de marzo	DOS	Gema Bofill, Lissete Urrea, Marcela Cabrera Vicente Espinoza, Claudia Alday y Andrea Peroni Jimena Federico
19 de marzo	DOS	Gema Bofill, Lissete Urrea, Marcela Cabrera Andrea Peroni Jimena Federico
Abril	DOS	Marcela Cabrera y Lissete Urrea. Claudia Alday
18 de abril	Dipres	Francisco Estévez, Víctor Soto, Carlos Zanzi, Tamara, Lissete Urrea y Marcela Cabrera Maria Teresa Hamuy y Jimena Federici
Mayo (14 al 18)	DOS	Vicente Espinoza, Claudia Alday y Andrea Peroni Marcela Cabrera y Lissete Urrea.

FECHA	LUGAR	PARTICIPANTES
Junio (4 al 7)	DOS	Claudia Alday Marcela Cabrera y Lissete Urrea.
Junio 8	Dipres	Claudia Alday Francisco Estévez, Víctor Soto, Carlos Zanzi, Lissete Urrea y Gema Bofill María Teresa Hamuy y Jimena Federici Vicente Espinoza, Claudia Alday y Andrea Peroni

Nota: No se han registrado las reuniones y gestiones realizadas a efectos de implementar las encuestas de satisfacción.

VII. ANEXOS

ANEXO 1(a): Matriz de Evaluación del Programa

NOMBRE DEL PROGRAMA: Programa de Participación Ciudadana

AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 2003

MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

SERVICIO RESPONSABLE: SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS A LOS QUE SE VINCULA EL PROGRAMA:

Desarrollar espacios de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía de modo que se difunda y retroalimente la acción gubernamental con las demandas, opiniones y el pleno ejercicio de los derechos y obligaciones de las personas. Estos espacios se materializan mediante la coordinación gubernamental en el ámbito de las comunicaciones públicas y/o la autoejecución de eventos participativos, dispositivos mediáticos, atenciones directas y material informativo de difusión institucional.

Promover una mayor apertura de canales de participación en la generación e implementación de políticas públicas en los ministerios y servicios, mediante la definición de compromisos institucionales de los diferentes servicios públicos y su correspondiente seguimiento, con el fin que la ciudadanía incremente sus niveles de participación en las diferentes etapas de programas y políticas, a través de diversas modalidades de intercambio de información, opiniones y debates con la ciudadanía, sin exclusiones.

Contribuir al fortalecimiento de la sociedad civil y sus distintas formas de organización a través de la generación de condiciones legales, institucionales, financieras y educativas que faciliten su desarrollo, autonomía y sustentabilidad.

Promover entre las instituciones públicas y los actores de la sociedad civil, el respeto de la diversidad social, la interculturalidad y la no discriminación arbitraria, incentivando el desarrollo de iniciativas que favorezcan el ejercicio de estos derechos y comprometan el accionar público en este propósito.

PRODUCTOS ESTRATÉGICOS A LOS QUE SE VINCULA EL PROGRAMA:

- 1. Información a la ciudadanía sobre la oferta gubernamental, logros y prioridades.*
- 2. Seguimiento y coordinación gubernamental de la participación ciudadana en la gestión pública*
- 3. Apoyo técnico y económico al desarrollo de iniciativas asociativas de interés público*
- 4. Habilitación de funcionarios públicos y actores sociales para superar la discriminación arbitraria*

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
	Enunciado (Dimensión Ámbito)	Fórmula de Cálculo		
FIN Contribuir a que las políticas públicas promuevan la inclusión y participación ¹ de personas y colectivos en igualdad de condiciones, desde un enfoque de derechos ciudadanos ² , que desarrolle la comunicación entre ciudadanos y gobierno, habilite los funcionarios públicos en materia de participación, fortalezca la sociedad civil y favorezca el respeto a la diversidad como un elemento de la cultura democrática				

¹ Participación: En términos generales la participación ciudadana se refiere a la relación activa entre los ciudadanos y el estado, encaminada al ejercicio o ampliación de sus derechos, cuyo componente básico está constituido por la comunicación entre ambos, a través de la circulación de información, y el establecimiento de mecanismos de escucha o consulta. La comunicación entre los ciudadanos y el estado posee diversos grados de compromiso que comprenden desde la difusión, a la escucha, al establecimiento de consensos y los acuerdos vinculantes. En tal sentido, la participación ciudadana potencia sin reemplazar los mecanismos de representación política democrática.

² Los derechos de los ciudadanos se deben comprender en términos amplios, acogiendo las dimensiones sociales, culturales y económicas que los constituyen y no restringiéndolos sólo a las garantías que el orden institucional ofrece a cualquier persona u organización para seguir el curso de acción que estime conveniente, mientras éste no amenace los derechos de otras personas. En este sentido, la ciudadanía, vista como una condición multidimensional, alude a una pluralidad de identidades colectivas y discernibles en la sociedad. Por ello, la participación como inclusión no sólo se refiere a la generación de condiciones favorables para el ejercicio de derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente, sino también a la incorporación de prácticas o grupos sociales en condición de exclusión o discriminación, a saber, inmigrantes, minorías étnicas, infancia, mujeres, minorías sexuales y religiosas, entre otras

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
	Enunciado (Dimensión Ámbito)	Fórmula de Cálculo		
<p>PROPOSITO</p> <p>Personas organizadas y no organizadas [con el apoyo de servicios públicos] ejercen sus derechos de información, participación, asociacionismo y [la] no discriminación, utilizando los instrumentos establecidos en la Agenda Pro Participación Ciudadana del Gobierno de Chile incluidos en el Programa de Participación Ciudadana de la División de Organizaciones Sociales.</p>	<p>Calidad/Producto</p> <p>1. Porcentaje de participantes que evalúan satisfactoriamente la implementación de las medidas de la APPC comprometidas en el Programa Participación Ciudadana</p>	<p>(Total de participantes que evalúan satisfactoriamente las medidas implementadas de la APPC comprometidas en el programa Participación Ciudadana / Total de participantes que responde el cuestionario de evaluación sobre las medidas implementadas de la APPC comprometidas en el programa Participación Ciudadana)*100</p>	<p>Informe de sistematización de las fichas de evaluación sobre las medidas por subcomponente.</p>	<p>Se mantiene la voluntad política presidencial de fortalecer la participación ciudadana en la gestión de las instituciones públicas. El clima político no altera sustantivamente la preocupación de las autoridades de gobierno respecto de una mayor incorporación de la ciudadanía en la gestión pública. El parlamento mantiene interés por legislar a favor de medidas que favorecen la participación ciudadana, y respalda programática y financieramente las propuestas del ejecutivo en dicha línea. La ciudadanía está dispuesta a avanzar en procesos de participación de acuerdo con las orientaciones del programa</p>
	<p>Economía/Proceso</p> <p>2. Porcentaje de ejecución presupuestaria.</p>	<p>(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t utilizado para implementar medidas de la APPC / Total de presupuesto inicial año t para implementación de medidas de la APPC)*100</p>	<p>Informe financiero –contable de ejecución presupuestaria.</p> <p>Presupuesto Programa Participación Ciudadana.</p>	
	<p>Eficacia/Proceso</p> <p>3. Porcentaje de compromisos del Programa de Participación Ciudadana contemplados en la APPC que registran</p>	<p>(Total de compromisos del Programa de Participación Ciudadana establecidos en la APPC que registran avance en su implementación / Total de compromisos del Programa de Participación Ciudadana indicados en la APPC)*100</p>	<p>Informe de Avance semestral</p>	

	Eficacia/Proceso 4. Porcentaje de medidas del Programa Participación Ciudadana en la APPC que registran avances entre 2007 y 2010 que favorecen la participación ciudadana equitativa de hombres y mujeres	(Total de medidas de la APPC de responsabilidad del Programa Participación Ciudadana que se han diseñado o implementado de forma que promuevan la participación ciudadana equitativa de hombres y mujeres/Total de medidas del Programa Participación Ciudadana dentro de la APPC)*100	Informe de Avance semestral	
	Eficiencia/Producto 5. Costo promedio anual por personas que participaron en la implementación de medidas de la Agenda Pro Participación Ciudadana.	((Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año 2010 + 2009 + 2008 + 2007/Total de personas participantes en la implementación de las medidas de la Agenda pro Participación Ciudadana)-1 *100	Informe de ejecución presupuestaria del programa participación ciudadana. Reportes de participantes en actividades por subcomponente.	
	Eficiencia/Proceso 6. Porcentaje de gasto de administración, respecto al gasto total del programa.	(Gasto administración del programa/ gasto total devengado del año)*100	Informe de ejecución presupuestaria del programa participación ciudadana.	
COMPONENTE 1 Ciudadanos y ciudadanas tienen acceso a información, hacen consultas y formulan observaciones respecto de las políticas públicas y de los mecanismos de acceso a los beneficios y oportunidades de	Eficacia/Producto 1. Porcentaje de población femenina que accede a la información pública provista a través de los portales de información de la DOS respecto del total de población informada	(Total de mujeres que acceden a la información pública provista a través de los portales de información presenciales de la DOS/Total de personas que acceden a la información pública provista a través de los portales de información presenciales de la DOS)*100	Informe de Sistematización de Fichas de atención a usuarios a través de los diferentes portales de información.	Existe voluntad por parte de las instituciones públicas para difundir información a la ciudadanía y generar oferta de participación. Las instituciones públicas destinan recursos para la difusión de información sobre su oferta y oportunidades de participación

<p>Eficacia/Producto 2. Porcentaje de respuestas entregadas a los ciudadanos y ciudadanas que consultan a través de los portales de información virtuales, presenciales o móviles promovidos por la DOS sobre la oferta pública y las oportunidades de participación.</p>	<p>(Número de personas que reciben respuesta a sus requerimientos sobre la oferta pública y las oportunidades de participación a través de portales de información virtuales, presenciales o móviles promovidos por la DOS/Total de consultas que se relacionan directamente sobre la oferta pública y las oportunidades de participación)*100</p>	<p>Informe sistematizado de fichas de consultas y respuestas de las atenciones a usuarios, a través de los diferentes portales de información.</p>
<p>Eficacia/Proceso 3. Grado de cobertura de la atención a usuarios de portales</p> <p>Eficiencia/Producto 4. Tasa de variación del costo unitario por personas que accede a información a través de portales de información respecto del año 2006.</p>	<p>(Porcentaje de cumplimiento de meta de cobertura en portal virtual + Porcentaje de cumplimiento de meta de cobertura en portal presencial + Porcentaje de cumplimiento de meta de cobertura en portal móvil) / 3 ((Total de gasto devengado utilizado en informar a la ciudadanía a través de portales ciudadanos de información presencial año t/Total de presupuesto inicial, utilizado en informar a la ciudadanía a través de portales ciudadanos de información presencial año t-1)-1)*100</p>	<p>Fuente de información en construcción</p> <p>Informe de ejecución del presupuestaria del componente.</p>
<p>Economía/Proceso 5. Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente.</p>	<p>(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t del Componente/Total de presupuesto inicial año t para el Componente)*100</p>	<p>Informe de ejecución presupuestaria.</p>

	Calidad/Producto 6. Porcentaje promedio de usuarios de los portales de información de la DOS, que responden cuestionario de satisfacción sobre la calidad de la atención e información proporcionada a través de éstos.	(Total de usuarios de portal ciudadano presencial, portal ciudadano web y portal móvil que califican como satisfactoria la atención e información recibida/Total de usuarios de portal ciudadano presencial, portal ciudadano web y portal móvil que responden cuestionario de evaluación)*100	Cuestionario de calificación de la información y trato recibido en soportes virtuales y físicos. Sistematización de cuestionarios contestados.	
SUBCOMPONENTE 1 Ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil tienen acceso virtual, a través del Portal Ciudadano DOS, a información sobre la oferta pública, fuentes públicas de financiamiento de proyectos, oportunidades de asociación y de participación en las políticas públicas y en iniciativas ciudadanas, generando un espacio de comunicación virtual.	Eficacia/Producto 7. Tasa de variación de visitas a Portal Ciudadano [virtual]	((Total de visitas al portal año t/Total de visitas al portal año t-1)-1)*100	Reporte estadístico de visitas al sitio www.portalciudadano.cl años 2006 y 2007.	Las posibilidades de conectividad de la ciudadanía se mantienen en los niveles actuales. Existe interés por parte de las organizaciones de la sociedad civil por fortalecerse y acceder a información pública que le permite este fin. Existe interés pro parte de las instituciones públicas de visibilizar su oferta a la ciudadanía.
	Eficacia/Producto 8. Porcentaje de cobertura de la atención a usuarios de portal ciudadano [virtual]	(Total de visitas a portal ciudadano virtual / Meta de cobertura de población objetivo)*100	Fuente de información en construcción	
	Eficacia/Proceso 9. Porcentaje de hits del Portal que contemplan temáticas vinculadas a la participación ciudadana de las mujeres.	(Total de hits del Portal que contemplan temáticas vinculadas a la participación ciudadana de las mujeres/Total de hits del Portal)*100	Registro de hits visitados que contemplan temáticas vinculadas a la participación ciudadana de las mujeres y del total de hits del portal.	
	Eficiencia/Proceso 10. Promedio de tiempo de respuesta a consultas ciudadanas formuladas a través del portal.	(Sumatoria de días de respuesta a consultas ciudadanas formuladas a través del portal/Total de consultas ciudadanas formuladas a través del portal)	Registro de tiempos de respuesta a preguntas ciudadanas a través del Portal web.	

	Economía/Proceso 11. Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	(Total de presupuesto devengado al 30 de diciembre año t del subcomponente/Total de presupuesto inicial año t para el subcomponente)*100	Informe de ejecución del presupuestaria del subcomponente.	
	Calidad/Producto 12. Porcentaje de satisfacción usuaria respecto de la plataforma de servicios ofrecida por el portal ciudadano virtual.	(Total de usuarios que evalúan satisfactoriamente la plataforma de servicios ofrecida por el Portal/Total de usuarios que responden encuesta on line en el Portal)*100	Reporte estadístico de encuesta on line de satisfacción usuaria.	
SUBCOMPONENTE 2 Ciudadanos y ciudadanas tienen acceso a espacios presenciales de atención personalizada donde obtienen información, presentan reclamos y hacen sugerencias sobre la oferta pública y oportunidades de participación, recibiendo respuestas oportunas y pertinentes.	Eficacia/Producto 13. Tasa de variación de población que accedió a información a través de portal ciudadano de información presencial.	((Total de personas informadas a través de espacios presenciales de atención de usuarios año t/Total de personas informadas a través de espacios presenciales de atención de usuarios año t-1)-1)*100	Fichas de atención de usuarios que registran los diversos espacios de atención de usuarios.	Los ciudadanos y ciudadanas desean acceder a información pública respecto de los beneficios y prestaciones que ofrece el estado, así como de oportunidades de participación en la gestión pública o en iniciativas ciudadanas. Las instituciones públicas proveen información sobre su oferta y respetan los plazos establecidos en la Ley de procedimiento administrativo para dar respuesta a las inquietudes ciudadanas
	Eficacia/Producto 14. Porcentaje de cobertura de la atención a usuarios de portal presencial	(Total de visitas a portal de atención presencial de la DOS / Meta de cobertura de población objetivo)*100	SIGDOS y planificación anual	
	Eficacia/Producto 15. Porcentaje de mujeres informadas a través de portal ciudadano de información presencial respecto del total de población informada.	(Número de mujeres informadas sobre oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de portales presenciales/Número efectivo de personas que reciben información sobre la oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de portales presenciales)*100	Informe de estadísticas de atenciones a usuarios para entrega de información.	

	<p>Eficiencia/Producto</p> <p>16. Costo unitario por persona que accede a información a través de portal ciudadano presencial.</p>	<p>Gasto devengado de informar a las personas sobre la oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de portales presenciales/Total de personas informadas sobre oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de portales presenciales</p>	<p>Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente.</p> <p>Fichas de atención de usuarios que registran los diversos espacios de atención de usuarios.</p>	
	<p>Economía/Proceso</p> <p>17. Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente.</p>	<p>(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t del subcomponente/Total de presupuesto inicial año t para el subcomponente)*100</p>	<p>Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente.</p>	
	<p>Calidad/Producto</p> <p>18. Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y el trato recibido a través de portal ciudadano de información presencial.</p>	<p>(Total de usuarios de los espacios de atención de usuarios presenciales que califican satisfactoriamente la información y la atención recibida/Total de usuarios que responde cuestionario)*100</p>	<p>Fichas de calificación de la atención y la información recibida.</p>	
<p>SUBCOMPONENTE 3</p> <p>Ciudadanos y ciudadanas habitantes de localidades periféricas o alejadas de los centros urbanos, participan en actividades de información pública, encuentro con las autoridades y difusión de oportunidades de asociacionismo y de participación ciudadana por medio de un portal móvil de información.</p>	<p>Eficacia/Producto</p> <p>19. Tasa de variación de población que accedió a información a través del portal ciudadano móvil de información respecto del 2006.</p>	<p>((Total de personas informadas a través de Portal Móvil año t/Total de personas informadas a través de Portal Móvil año t-1)-1)*100</p>	<p>Informe de la sistematización de fichas de registro de personas atendidas por el Portal Móvil..</p>	<p>Ciudadanos y ciudadanas tienen interés en poner en práctica sus derechos para comunicarse con los servicios públicos. Los servicios públicos modernizan los sistemas de comunicación dirigidos hacia los usuarios/as y entregan información de manera coordinada en el nivel territorial correspondiente.</p>
	<p>Eficacia/Producto</p> <p>20. Porcentaje de cobertura de la atención a usuarios de portal ciudadano móvil</p>	<p>(Total de visitas al portal ciudadano móvil / Meta de cobertura de población objetivo)*100</p>	<p>SIGDOS y planificación anual</p>	

<p>Eficacia/Producto 21. Porcentaje de mujeres que son informadas a través de portal ciudadano móvil de información respecto del total de población informada.</p>	<p>(Número de mujeres informadas sobre oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de Portal Móvil/Número efectivo de personas que reciben información sobre la oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de Portal Móvil)*100</p>	<p>Fichas de registro de participantes por actividad comunal desagregado por sexo.</p>
<p>Eficacia/Proceso 22. Porcentaje de visitas comunales donde se realizan actividades en conjunto con organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>(Total de visitas comunales donde se realizan actividades en conjunto con organizaciones de la sociedad civil/Total de visitas comunales realizadas por el Portal Móvil)*100</p>	<p>Informes de gestión de SEREMI de Gobierno y DOS.</p>
<p>Eficiencia/Producto 23. Costo unitario por persona que accede a información a través de portal ciudadano móvil de información.</p>	<p>Gasto devengado de informar a las personas sobre la oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de Portal Móvil /Total de personas informadas sobre oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de Portal Móvil</p>	<p>Informe presupuestario regional elaborado por SEREMI de Gobierno y DOS. Fichas de registro de participantes por actividad comunal.</p>
<p>Economía/Proceso 24. Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.</p>	<p>(Total de presupuesto devengado al 30 de diciembre año t del subcomponente/Total de presupuesto asignado año t para el subcomponente)*100</p>	<p>Informe presupuestario regional elaborado por SEREMI y DOS.</p>
<p>Calidad/Producto 25. Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y el trato recibido a través de portal móvil de información.</p>	<p>(Total de usuarios que califican satisfactoriamente la información y la atención recibida por el portal móvil/Total de usuarios que responde cuestionario)*100</p>	<p>Informes de sistematización de los cuestionarios de satisfacción sobre la atención e información entregada</p>

COMPONENTE 2 Instituciones de la administración pública son acompañadas técnicamente para la generación de condiciones institucionales, implementación de procedimientos y aplicación de instrumentos programáticos orientados a incorporar la participación de la ciudadanía en la generación, implementación y evaluación de sus políticas públicas.	Eficacia/Producto 1. Porcentaje de instituciones públicas que son acompañadas por la DOS para la aplicación de instrumentos de participación ciudadana que retroalimenten el diseño y ejecución de sus programas	(Total de instituciones públicas de nivel central y regional focalizadas que son acompañadas por la DOS para la aplicación de instrumentos de participación ciudadana que retroalimenten el diseño y ejecución de sus programas/Total de instituciones públicas focalizadas en [cada] año)*100	Protocolos de acuerdo interinstitucional para el acompañamiento en la aplicación de instrumentos de participación ciudadana. Informes de seguimiento de cada protocolo de acuerdo interinstitucional.	Existe voluntad política por parte de las autoridades de entidades gubernamentales por cumplir el programa presidencial que apunta a incrementar los niveles de participación e incidencia de la ciudadanía en las políticas públicas. La preponderancia de la temática de la participación en la gestión pública se mantiene entre los funcionarios de nivel central y regional. Se mantiene los lineamientos estratégicos asignados al Ministerio en materia de participación ciudadana
	Eficiencia/Producto 2. Costo unitario por institución acompañada por la DOS para la aplicación de instrumentos de participación ciudadana que retroalimenten el diseño y ejecución de sus programas.	Total de gasto devengado del componente/Total de instituciones acompañada por la DOS para la aplicación de instrumentos de participación ciudadana que retroalimenten el diseño y ejecución de sus programas	Informe de ejecución presupuestaria del componente. Registro de actividades realizadas por la DOS con instituciones públicas en Sistema de Información para la gestión SIGDOS.	
	Economía/Proceso 3. Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t del Componente/Total de presupuesto inicial año t para el Componente)*100	Informe de ejecución presupuestaria del componente.	
	Calidad/Producto 4. Porcentaje de Instituciones públicas que califican satisfactoriamente el proceso de acompañamiento de la DOS.	(Total de instituciones públicas que califican satisfactoriamente el proceso de acompañamiento de la DOS para implementar programas/Total de instituciones públicas que responden pauta de evaluación)*100	Informe de pauta de evaluación autoadministrada por interlocutores institucionales de la DOS en las instituciones acompañadas.	

SUBCOMPONENTE 1 Equipos técnicos y de atención de usuarios en instituciones públicas implementan sistemas integrales de atención de usuarios con mayores niveles de homogeneidad y calidad.	Eficacia/Resultado Intermedio 5. Porcentaje de instituciones que han ejecutado exitosamente un plan de mejora para una atención de calidad a los usuarios.	(Total de instituciones que han ejecutado exitosamente un plan de mejora para una atención de calidad a los clientes, usuarios o beneficiarios/Total de instituciones que se encuentran implementando un sistema institucional de atención de usuarios)*100	Informe validador red de expertos SIAC.	Las instituciones públicas tienen interés en mejorar sus sistemas de atención de usuarios y entrega de información. La DIPRES mantiene las actuales facultades de la entidad validadora del sistema PMG OIRS sin alteraciones en la planificación del Programa de Mejoramiento de la Gestión Nacional para el año 2007.
	Eficiencia/Producto 6. Costo promedio por institución asistida técnicamente.	Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t para realizar seguimiento y asistencia técnica a instituciones que comprometen PMG OIRS./Total de instituciones monitoreadas y asistidas técnicamente.	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente	
	Economía/Proceso 7. Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t del subcomponente/Total de presupuesto inicial año t para el subcomponente)*100	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente.	
	Calidad/Producto 8. Porcentaje de instituciones asistidas técnicamente que evalúan positivamente ³ la asistencia técnica, capacitación e información recibida por parte de la entidad validadora de PMG	(Total de representantes de instituciones asistidas técnicamente que evalúan positivamente la asistencia técnica, capacitación e información recibida por parte de la entidad validadora de PMG SIAC (ex OIRS)/Total de instituciones que responden cuestionario de evaluación)*100	Pauta de evaluación aplicada por Red de Expertos PMG SIAC. Sistematización de las pautas de evaluación aplicadas	

³

Se consideran positivas las calificaciones 6 a 7 en una escala de 1 a 7.

SUBCOMPONENTE 2 Ministerios y servicios desconcentrados de nivel central y regional, que integran la Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana (CIPAC), validan y aplican criterios comunes para la incorporación de participación ciudadana en su gestión sectorial. En diseño	Eficacia/Proceso 9. Porcentaje de instituciones públicas que designan encargado de participación ciudadana e integran la CIPAC, respecto del total de Ministerios y Servicios desconcentrados de	(Total de instituciones públicas que designan encargado de participación ciudadana e integran la CIPAC nacional y regionales/18 ministerios de nivel nacional + 19 instituciones en cada región)*100	Oficios institucionales de comunicación de nombramiento de Encargado/a de participación ciudadana. Actas de sesiones de CIPAC.	Las instituciones públicas designan oportunamente a profesionales idóneos para el desempeño de la función de encargado/a de participación ciudadana, según lo requerido por SEGEGOB. La Agenda gubernamental mantiene la relevancia de la participación ciudadana como una temática transversal e intersectorial.
	Eficiencia/Producto 10. Costo unitario por institución pública que fue monitoreada y acompañada por DOS en el proceso de inclusión de la participación ciudadana en su gestión sectorial.	Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t asignado a la implementación del subcomponente/ Total de instituciones que fueron monitoreadas y acompañadas metodológicamente en la aplicación de criterios comunes de inclusión de la ciudadanía en la gestión pública	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente. Informe de gestión de la unidad responsable del subcomponente.	
	Economía/Proceso 11. Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	(Total de de gasto devengado al 30 de diciembre año t del subcomponente/Total de presupuesto inicial año t para el Subcomponente)*100	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente.	
	Calidad/Producto 12. Porcentaje de representantes de instituciones participantes en la CIPAC que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada	(Total de representantes de instituciones participantes en CIPAC que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada/Total de representantes de instituciones en CIPAC que responde cuestionario de evaluación)*100	Fichas o cuestionarios de evaluación de la metodología de trabajo de DOS con CIPAC.	

SUBCOMPONENTE 3 Instituciones públicas de nivel central son acompañadas en la implementación de metodologías que favorecen la participación de los usuarios y la sociedad civil organizada en la gestión pública, durante las etapas de diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas En diseño	Eficacia/Resultado Intermedio 13. Porcentaje de ministerios y servicios de nivel central que implementan las metodologías diseñadas y transferidas por la DOS/10 instituciones públicas focalizadas*100	(Total de ministerios y servicios de nivel central que implementan las metodologías diseñadas y transferidas por la DOS/10 instituciones públicas focalizadas)*100	Reportes de ejecución de metodologías por instituciones públicas. Acuerdos de trabajo suscritos con las instituciones a ser acompañadas en la implementación de metodologías.	Los actores sociales se apropian de los instrumentos y metodologías de interlocución entre el gobierno y la ciudadanía. Existen condiciones políticas favorables en los Ministerios, Servicios y Gobiernos Regionales focalizados que permiten la implementación de las metodologías transferidas y entregan información de manera coordinada en el nivel territorial correspondiente.” Se mantiene la participación ciudadana como parte de las prioridades del Gobierno y las Estrategias Regionales de Desarrollo.
	Eficiencia/Producto 14. Costo unitario por institución pública acompañada en la implementación de las metodologías participativas diseñadas.	Total de gasto devengado al 30 de diciembre asignado a la implementación de las metodologías diseñadas/Total de instituciones públicas acompañadas	Informe de ejecución presupuestaria Informe de gestión	
	Calidad/Producto 15. Porcentaje de participantes que evalúan satisfactoriamente el ciclo de implementación de las metodologías participativas diseñadas.	(Número de personas que evalúan satisfactoriamente el ciclo de implementación de las metodologías/Número de personas que contestan cuestionario de evaluación)*100	Informe de sistematización de los cuestionarios de evaluación aplicados.	

	Calidad/Producto 16. Porcentaje de instituciones que evalúan satisfactoriamente la transferencia de las metodologías.	(Total de representantes de instituciones receptoras de metodologías participativas que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada para la transferencia y acompañamiento/Total de representantes de instituciones que responde cuestionario de evaluación)*100	Informe de sistematización de los cuestionarios de evaluación de la calidad de la transferencia metodológica.	
SUBCOMPONENTE 4 Instituciones públicas del nivel central reciben transferencia metodológica y formalizan protocolos de acuerdo con la SEGEGOB para constituir participativamente, Consejos Consultivos integrados por organizaciones de la sociedad civil vinculadas a las temáticas de cada institución.	Eficacia/Producto 17. Porcentaje de ministerios y servicios desconcentrados de nivel central que formalizan el protocolo de acuerdo respecto de las instituciones priorizadas.	(Total de ministerios y servicios desconcentrados de nivel central que formalizan el protocolo de acuerdo para la instalación de Consejos de Sociedad Civil/13 instituciones priorizadas)*100	Protocolos de acuerdo firmados entre las instituciones públicas y la SEGEGOB.	El Congreso Nacional aprueba un nuevo título en la Ley Orgánica Constitucional de Bases de la Administración Pública que permite la operación en régimen de los Consejos de la Sociedad Civil; vale decir como órganos decisorios. Existe voluntad política de las autoridades de las trece instituciones públicas priorizadas para la instalación de los Consejos de Sociedad Civil, acorde al modelo metodológico transferido.
	Eficiencia/Proceso 18. Porcentaje de avance de protocolos de acuerdos firmados al 30 de junio de 2007.	(Total de instituciones comprometidas para la suscripción de protocolos de acuerdo al 30 de junio 2007/Total de instituciones focalizadas)*100	Informe de avance del componente Protocolos de acuerdo firmados entre las instituciones públicas y la DOS al 30 de junio de 2007	Existe disposición e interés de parte de las organizaciones de la sociedad civil que actúan en el ámbito de competencia de las trece instituciones priorizadas, para participar del proceso de instalación de los Consejos de Sociedad Civil.
	Economía/Proceso 19. Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t del Componente/Total de presupuesto inicial año t para el Componente)*100	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente.	

	Calidad/Producto 20. Porcentaje de ministerios y servicios que suscribieron el protocolo de acuerdo que evalúan satisfactoriamente el acompañamiento metodológico recibido	(Total de representantes de instituciones receptoras de acompañamiento metodológico para la instalación de Consejos que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada/Total de representantes de instituciones que responde cuestionario de evaluación)*100	Informe de sistematización de los cuestionarios de evaluación de la calidad del acompañamiento metodológico recibido.	
COMPONENTE 3 Organizaciones, asociaciones y agrupaciones ciudadanas de interés público, reciben apoyo técnico y financiero para el desarrollo de iniciativas que promuevan objetivos de carácter cívico, solidario y los derechos ciudadanos, de forma autónoma o en alianza con instituciones públicas y privadas.	Eficacia/Producto 1. Tasa de variación anual de organizaciones, asociaciones y agrupaciones adjudicadas respecto del año 2006.	(Total de organizaciones y asociaciones adjudicadas año t/Total de organizaciones y asociaciones adjudicadas año t-1)*100	Informe de organizaciones, asociaciones y agrupaciones adjudicadas por Concurso	Se mantiene interés por parte de las organizaciones sociales por promover objetivos de carácter cívico, solidario y los derechos ciudadanos, así como de postular a los fondos concursables
	Eficiencia/Producto 2. Costo promedio por organizaciones, asociaciones y agrupaciones beneficiadas.	Total de gasto por transferencias a terceros para el fortalecimiento de las organizaciones y asociaciones de interés público/Total de organizaciones, asociaciones y agrupaciones beneficiadas	Informe de ejecución presupuestaria del componente.	
	Eficacia/Producto 3. Porcentaje de proyectos financiados por el Fondo que logran sus objetivos específicos	(Total de proyectos con financiamiento del Fondo de Asociatividad que logran los objetivos de sus proyectos en el año t/Total de proyectos que reciben financiamiento del Fondo	Informes de Seguimiento de los proyectos por región. Informe de Gestión anual del Fondo	

	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de proyectos financiados por el Fondo que logran mayores niveles de participación ciudadana	(Total de proyectos con financiamiento del Fondo de Asociatividad que logran los objetivos de mayores niveles de participación ciudadana en el año t/Total de proyectos que reciben financiamiento del Fondo para realizar proyectos en año t)*100	Informes de Seguimiento de los proyectos por región. Informe de Gestión anual del Fondo	
	Economía/Proceso 5. Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t del componente/Total de presupuesto inicial año t para el componente)*100	Informe de ejecución presupuestaria del componente	
	Calidad/Proceso 6. Porcentaje de descentralización de las transferencias efectuadas por el Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil	(Total de gasto devengado de transferencia a organizaciones, asociaciones y agrupaciones ciudadanas asignado en la Región Metropolitana /Total del gasto devengado de transferencia a organizaciones, asociaciones y agrupaciones ciudadanas asignado en todo el país)*100	Informe de distribución de recursos del Fondo por región, identificando número de proyectos, montos asignados y totales transferidos	
SUBCOMPONENTE 1 Proyectos de capacitación a organizaciones, formación de redes sociales y promoción del voluntariado e infraestructura asociativa reciben financiamiento para su ejecución a nivel nacional, interregional, intercomunal y comunal, en cada región del país	Eficacia/Producto 7. Porcentaje de organizaciones de la sociedad civil ejecutoras de proyectos con financiamiento del Fondo que logran los objetivos de sus proyectos.	(Total de organizaciones ejecutoras de proyectos con financiamiento del Fondo de Asociatividad que logran los objetivos de sus proyectos en el año t/Total de organizaciones que reciben financiamiento del Fondo para realizar proyectos en año t)*100	Informes de Seguimiento de los proyectos por región. Informe de Gestión anual del Fondo	Las prioridades políticas regionales no alteran el cumplimiento de los objetivos de los Consejos Regionales. El Ministerio de Hacienda aprueba el cambio de asignación presupuestaria de los recursos del Fondo. Se mantienen las condiciones que garantizan el acceso de los dirigentes sociales a Internet

Eficacia/Producto 8. Porcentaje de cobertura del fondo respecto a las organizaciones de la sociedad civil	(Total de organizaciones que participan en concurso / respecto a las organizaciones de la sociedad civil)*100	Registro de organizaciones de la sociedad civil
Eficacia/Proceso 9. Porcentaje de organizaciones inscritas en el Registro de Organizaciones de Interés Público respecto a las organizaciones de la sociedad civil	(Total de organizaciones registradas / Total de Organizaciones de la Sociedad Civil)*100	Registro de organizaciones de la sociedad civil
Eficacia/Producto 10. Porcentaje de proyectos del Fondo para el fortalecimiento de las organizaciones y asociaciones de interés público de voluntariado.	(Total de proyectos seleccionados por el Fondo que corresponden a acciones de voluntariado/Total de proyectos seleccionados por el Fondo)*100	Acta del Consejo que consigna la adjudicación de un 10% de proyectos a organizaciones de voluntariado.
Eficacia/Proceso 11. Porcentaje de proyectos financiados a organizaciones dirigidas por mujeres respecto del total de proyectos financiados.	(Número de organizaciones dirigidas por mujeres que reciben fondos / Total de organizaciones que recibieron fondos)*100	Registro de organizaciones de la sociedad civil . Resultados del Concurso

	<p>Eficiencia/ producto</p> <p>12. Gasto medio de producción por organización beneficiaria</p>	<p>(Total gasto devengado para producción del subcomponente/total de organizaciones financiadas)</p>	<p>Informe de ejecución del presupuestaria del subcomponente</p>	
	<p>Eficiencia/Proceso</p> <p>13. Tasa de variación de los de gastos de administración del Fondo.</p>	<p>((Total de gasto devengado de administración del subcomponente año t/Total de gasto devengado de administración del subcomponente año t-1)-1)*100</p>	<p>Informe de ejecución del presupuestaria del subcomponente.</p>	
	<p>Economía/Producto</p> <p>14. Porcentaje de recursos transferidos a organizaciones.</p>	<p>(Total de recursos transferidos a organizaciones sociales/Total de presupuesto para transferencia a organizaciones)*100</p>	<p>Informe de ejecución del presupuestaria del subcomponente</p>	
	<p>Calidad/Proceso</p> <p>15. Porcentaje de organizaciones ejecutoras de proyectos financiados por el Fondo evalúan satisfactoriamente la gestión del mismo.</p>	<p>Total de organizaciones ejecutoras de proyectos financiados por el Fondo evalúan satisfactoriamente la gestión del mismo/Total de organizaciones ejecutoras de proyectos que responden cuestionario de evaluación)*100</p>	<p>Informe de sistematización de encuesta de satisfacción aplicada.</p>	
<p>SUBCOMPONENTE 2</p> <p>Las organizaciones de voluntariado son acompañadas técnicamente para la discusión, generación y validación de un Programa Nacional de Voluntariado (PNV), orientado a fortalecer a las organizaciones de voluntariado, promover el respeto de los derechos de los voluntarios al interior de éstas e incentivar la práctica responsable de la acción</p>	<p>Eficacia/Proceso</p> <p>16. Porcentaje de propuestas de organizaciones de voluntariado registradas en los diálogos regionales que fueron incorporadas a la discusión y validación del programa Nacional de Voluntariado.</p>	<p>(Total de organizaciones de voluntariado registradas en los diálogos regionales que fueron incorporadas a la discusión y validación del programa Nacional de Voluntariado /Total de propuestas de organizaciones de voluntariado recogidas en los diálogos)*100</p>	<p>Actas de los diálogos regionales, identificando propuestas elaboradas por organizaciones de voluntariado</p> <p>Documento de Programa Nacional de Voluntariado</p>	<p>Las agrupaciones de voluntariado tienen interés de realizar proyectos que fortalecen su accionar. Las organizaciones de voluntariado tienen interés en participar de la discusión y validación de una Política Nacional de Voluntariado.</p>

	<p>Eficiencia/ Producto</p> <p>17. Gasto medio de producción por organización beneficiaria</p>	<p>(Total gasto devengado para producción del subcomponente/total de organizaciones financiadas)</p>	<p>Informe de ejecución del presupuestaria del subcomponente</p>	
	<p>Economía/Producto</p> <p>18. Porcentaje de ejecución presupuestaria.</p>	<p>(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t/Total de presupuesto inicial del subcomponente)*100</p>	<p>Informe de ejecución del presupuestaria del subcomponente</p>	
	<p>Calidad/Proceso</p> <p>19. Porcentaje de organizaciones de voluntariado, participantes en la generación y validación del PNV que evalúan satisfactoriamente el proceso de elaboración y validación del PNV</p>	<p>Total de organizaciones de voluntariado que participan en el PNV que evalúan satisfactoriamente el proceso de elaboración y validación del PNV /Total de organizaciones de voluntariado que participan en el PNV, que responden cuestionario de evaluación)*100</p>	<p>Informe de sistematización de encuesta de satisfacción aplicada.</p>	
<p>COMPONENTE 4</p> <p>Instituciones de la administración pública cuentan con un modelo de trabajo intersectorial que incorpora organizaciones de la sociedad civil para promover el respeto de la diversidad y eliminar toda forma de discriminación arbitraria ejercida desde el aparato estatal contra personas o grupos vulnerables, así como con procedimientos conocidos y regulados para sancionar y exigir el respeto del</p>	<p>Calidad/Producto</p> <p>1. Porcentaje de instituciones públicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo que promueva el respeto de la diversidad y eliminación de discriminación arbitraria, que evalúan satisfactoriamente el proceso de trabajo</p>	<p>Total de instituciones publicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo, que evaluan satisfactoriamente el modelo de trabajo de trabajo que promueva el respeto de la diversidad y eliminación de discriminación arbitraria / Total de instituciones publicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo que responden cuestionario de evaluación)*100</p>	<p>Informe de sistematización de encuesta de satisfacción aplicada.</p>	<p>Las instituciones tienen interés en participar de talleres de sensibilización y/o capacitación en materia de diversidad y no discriminación. Se mantiene el respaldo institucional y político de las autoridades de gobierno al impulso de acciones que apunten a disminuir el trato discriminatorio en Chile.</p>

	Economía/Proceso 2. Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t del componente/Total de presupuesto inicial año t para el componente)*100	Informe de ejecución presupuestaria del componente	
	Eficacia/Producto 3. Porcentaje de instituciones públicas, privadas y OIP que complementan sus acciones regulares con iniciativas específicas a favor de la integración de grupos y personas vulnerados por la discriminación respecto del total de instituciones publicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo	(Total de instituciones públicas, privadas y OIP que complementan sus acciones regulares con iniciativas específicas a favor de la integración de grupos y personas vulnerados por la discriminación / Total de instituciones publicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo)*100	- Acta de constitución de la Coordinación para la implementación de éste componente (instituciones Publicas, Privadas y OIP) - Informe sistematizado de notas de prensa, información de páginas web institucionales, documentos de convocatoria y difusión oficiales acerca de iniciativas específicas de instituciones públicas dirigidas a grupos y personas vulneradas por la discriminación.	
	Eficiencia/ Producto 4. Gasto medio de producción por institución publica, privada y OIP incorporada al modelo de trabajo que promueva el respeto de la diversidad y eliminación de discriminación arbitraria	(Total gasto devengado para producción del componente/total de instituciones y organizaciones incorporadas)	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente	

SUBCOMPONENTE 1 Ministerios y servicios desconcentrados de nivel central y regional, que integran grupos de trabajo, formulan y operacionalizan el Plan de Acción contra el racismo y la discriminación, orientado a promover la integración de los grupos vulnerados por la discriminación en la esfera pública. En diseño	Eficacia/Producto 5. Porcentaje de instituciones públicas que suscriben compromisos en el marco del Plan contra el Racismo y la discriminación, respecto del total de instituciones	(Total de instituciones públicas que suscriben compromisos para operacionalizar el Plan contra el racismo y la discriminación/Total de instituciones públicas convocadas por la DOS para implementar el Plan contra el racismo y la discriminación)*100	- Documento de compromisos suscritos por instituciones en el marco de los Grupos de Trabajo Interministerial (GTI) de nivel central y en cada región.	Existe voluntad política de las autoridades de la SEGEOB para la constitución de instancias de diálogo entre instituciones públicas y las organizaciones de la sociedad civil, a fin de establecer compromisos en materia de no discriminación y eliminación del racismo. Existe disposición e interés de parte de las organizaciones que actúan en el ámbito de competencias, para participar del proceso de instalación de las mesas de trabajo nacional y regional. El Gobierno de Chile mantiene su adhesión al acuerdo internacional de Durban.	
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de regiones que reciben apoyo metodológico y acompañamiento para diseñar y dar seguimiento a los planes de acción regional contra el	(Total de equipos de SEREMI de Gobierno que reciben apoyo metodológico y acompañamiento para implementar y dar seguimiento a los planes de acción por región/Total de SEREMI de Gobierno)*100	- Reportes regionales		
	Economía/Proceso 7. Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t del subcomponente/Total de presupuesto inicial año t para el subcomponente)*100	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente		
	Calidad/Proceso 8. Porcentaje de participantes en las instancias multisectoriales de diálogo que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada.	(Total de participantes en las instancias multisectoriales de diálogo que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada/Total de participantes en las instancias multisectoriales de diálogo que responden cuestionario de evaluación)*100	Informe de pauta de evaluación aplicada a participantes en instancias multisectoriales de diálogo sobre el Plan contra el racismo y la discriminación.		
	Eficiencia/ producto 9. Gasto medio de producción por beneficiario	Total gasto devengado para producción del subcomponente/ Total de gastos financieros	Informe de ejecución presupuestaria del subcomponente		

SUBCOMPONENTE 2 La DOS detecta, sistematiza y difunde a la ciudadanía en general, experiencias exitosas de organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil en la instalación de Buenas Prácticas en materia de diversidad y no discriminación. En diseño	Eficacia/Proceso 10. Tasa de variación de las postulaciones al Premio de Buenas Prácticas en relación al año 2006.	$\left(\frac{\text{Total de postulaciones al Premio de Buenas Prácticas año } t}{\text{Total de postulaciones al Premio de Buenas Prácticas año } (t-1)} - 1 \right) * 100$	Acta del comité de evaluación del Premio de Buenas Prácticas.	La sociedad civil y las instituciones públicas desarrollan experiencias exitosas en materia de diversidad y no discriminación, dichas experiencias constituyen Buenas Prácticas que pueden ser replicables
	Eficacia/Proceso 11. Tasa de variación de las acciones de difusión y sensibilización sobre diversidad y no discriminación	$\left(\frac{\text{Total de acciones de difusión y sensibilización año } t}{\text{Total de acciones de difusión y sensibilización año } (t-1)} - 1 \right) * 100$	Informes de gestión	
	Eficiencia/Proceso 12. Costo unitario por postulación al Premio Buenas Prácticas.	Total de gasto devengado por concepto de implementación del Premio de Buenas Prácticas antidiscriminatorias./Total de proyectos postulantes al premio.	Informe de ejecución del presupuestaria del subcomponente	
	Economía/Proceso 13. Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	$\left(\frac{\text{Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año } t \text{ del subcomponente}}{\text{Total de presupuesto inicial año } t \text{ para el subcomponente}} \right) * 100$	Informe de ejecución del presupuestaria del subcomponente	
	Calidad/Producto 14. Porcentaje de participantes en acciones presenciales de difusión y educación que califican satisfactoriamente la actividad realizada.	$\left(\frac{\text{Total de participantes en acciones presenciales de difusión y educación que califican satisfactoriamente la actividad realizada}}{\text{Total de participantes en acciones presenciales de difusión y educación que responden cuestionario de evaluación}} \right) * 100$	Informe de pauta de evaluación aplicada a participantes en actividades presenciales de difusión y educación sobre promoción de la diversidad y la no-discriminación.	

- **Principales Actividades⁴**

COMPONENTES /SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ COMPONENTE 1 Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana 	
<p>SUBCOMPONENTE 1.1 Portal Ciudadano DOS de información en soporte virtual</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación y Retroalimentación del Portal Web 2. Actualización del Portal Web 3. Soporte Informático del Portal 4. Retroalimentación del Portal Web
<p>SUBCOMPONENTE 1.2 Portal presencial de información ciudadana</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación Modelo Integral de Atención Ciudadano propuesto por el encargado/a Ministerial del Sistema OIR's 2. Coordinación de las OIR's en la entrega de información 3. Ejecutar plan de difusión Interna (Intranet). 4. Ejecutar plan de difusión Externa. 5. Informes de atención a usuarios. 6. Informes periódicos con los resultados consolidados de las encuestas de satisfacción. 7. Dos Talleres Macrozonales de atención de usuarios para funcionarios que atienden público. 8. Taller de actualización para red de bibliotecarios gubernamentales y de Organizaciones Sociales. 9. Capacitaciones de Alfabetización Digital en Infocentro.
<p>SUBCOMPONENTE 1.3 Portal móvil de información ciudadana INFOBUS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación Programa 2007 1. Reproducción Programa 2007 2. Ejecución del Programa 2007 3. Evaluación del Programa 2007
<ul style="list-style-type: none"> ▪ COMPONENTE 2 Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública 	

⁴ En el ANEXO 5, se detallan el conjunto de actividades de cada subcomponente

COMPONENTES /SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES
<p style="text-align: center;">SUBCOMPONENTE 2.1 Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Validación de compromisos PMG OIRS 2006 2. Proceso de respuesta a reclamos a la Red de Expertos y apelaciones a Comité Triministerial, PMG 2006 (sujeto a modificación por parte de DIPRES) 3. Evaluación del proceso y entrega de informe a autoridades 4. Planificación 2007 de acuerdo a los resultados del período anterior 5. Edición de Guía Metodológica 2007 para apoyar a las instituciones 6. Seminario de apertura para la presentación de prioridades programáticas y orientaciones metodológicas y técnicas del proceso de validación 2007 (mayo) 7. Distribución de Guía Metodológica (de mayo a noviembre) 8. Realización de talleres y/o reuniones de capacitación y asistencia técnica a instituciones de acuerdo a niveles de complejidad y según requerimientos (Junio, julio, septiembre y octubre) 9. Formulación PMG año siguiente (agosto y septiembre) 10. Elaboración de Documento Técnico SIAC período siguiente (septiembre, octubre) 11. Recepción de estados de avance de las instituciones y entrega de observaciones técnicas (agosto y septiembre) 12. Elaboración de Requisitos Técnicos SIAC período siguiente (noviembre, diciembre) 13. Elaboración de Requisitos Técnicos SIAC período siguiente (noviembre, diciembre) 14. Seminario de Cierre para la entrega de resultados anuales (noviembre) 15. Recepción de informes para validación (diciembre)
<p style="text-align: center;">SUBCOMPONENTE 2.2 Estándares para la incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública</p>	<p style="text-align: center;">En Diseño</p>
<p style="text-align: center;">SUBCOMPONENTE 2.3 Metodologías participativas para favorecer la transparencia de la gestión pública y la consulta ciudadana</p>	<p style="text-align: center;">En Diseño</p>
<p style="text-align: center;">SUBCOMPONENTE 2.4 Consejos de la Sociedad Civil</p>	<p style="text-align: center;">En Diseño</p>
<p>▪ COMPONENTE 3 Fortalecimiento del asociacionismo</p>	

COMPONENTES /SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES
<p style="text-align: center;">SUBCOMPONENTE 3.1 Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobación de Bases del Concurso 2007 2. Formación de Consejos regionales del Fondo 3. Lanzamiento concurso 2007 y campaña de difusión 4. Postulación de proyectos 5. Selección técnica por parte de entidad externa y selección final por parte de Consejos regionales y Consejo Nacional 6. Seguimiento [y acompañamiento] en terreno de los proyectos financiados 7. Entrega de informes de ejecución financiera y gestión por parte de entidades ejecutoras 8. Sistematización y evaluación final 9. [Desarrollo y mantención del registro de organización de interés público, y su historial]
<p style="text-align: center;">SUBCOMPONENTE 3.2 Programa Nacional de Voluntariado</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de minuta de posición de Programa Nacional de Voluntariado 2. Publicación calendario sobre voluntariado 3. Discusión en Diálogos Participativos Minuta de Posición del Programa 4. Conformación de mesa de trabajo con actores públicos y privados sobre voluntariado 5. Exploratorio presupuestario del programa 6. Seguimiento de proyectos de voluntariado financiados por el Fondo 7. Registro piloto de organizaciones de voluntariado y sus programas 8. Publicación libro sobre voluntariado 9. Elaboración de Módulo de Voluntariado: Seminario Internacional de la DOS 10. Seguimiento los de voluntariado 2007 11. Lanzamiento Programa Nacional de Voluntariado y Celebración Día Internacional del Voluntariado
<p style="text-align: center;">▪ COMPONENTE 4 Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública.</p>	
<p style="text-align: center;">SUBCOMPONENTE 4.1 Plan contra el racismo y la discriminación</p>	<p style="text-align: center;">En Diseño</p>

COMPONENTES /SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES
<p style="text-align: center;">SUBCOMPONENTE 4.2 Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Propuesta Metodológica para Monitores en Diversidad Cultural 1. Coordinación con Universidad, Seremis de Gobierno, Municipios y Colegios. 2. Ejecución de Talleres en 9 colegios de enseñanza básica de tres Regiones(Coquimbo, Metropolitana, Maule) 3. Evaluación equipo coordinador 4. Rediseño metodología de intervención ámbito laboral 5. Ejecución de Talleres Educativos 6. Difusión de Informe de resultados 7. Revisión bibliográfica de las temáticas (Discapacidad, Migrantes e Indígenas Urbanos) 8. Coordinación con municipios para la realización Focus-group 9. Difusión de Informe Final del Estudio 10. Día Internacional de la Tolerancia 11. Realización de Muestra Artístico-Cultural 12. Premio“Chile somos todos” 13. Apoyo a Organizaciones de la Diversidad 14. Elaboración y Distribución de material informativo 15. Evaluación de nivel de satisfacción

ANEXO 1(b): Medición de Indicadores Matriz de Evaluación del Programa, período 2003-2006

Propósito

Personas organizadas y no organizadas [con el apoyo de servicios públicos] ejercen sus derechos de información, participación, asociacionismo y [la] no discriminación, utilizando los instrumentos establecidos en la Agenda Pro Participación Ciudadana del Gobierno de Chile incluidos en el Programa de Participación Ciudadana de la División de Organizaciones Sociales.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
1. Calidad/Producto Porcentaje de participantes que evalúan satisfactoriamente la implementación de las medidas de la APPC comprometidas en el Programa Participación Ciudadana	(Total de participantes que evalúan satisfactoriamente las medidas implementadas de la APPC comprometidas en el programa Participación Ciudadana /Total de participantes que responde el cuestionario de evaluación sobre las medidas implementadas de la APPC comprometidas en el programa Participación Ciudadana)*100	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	
2. Economía/Proceso Porcentaje de ejecución presupuestaria.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t utilizado para implementar medidas de la APPC/Total de presupuesto inicial año t para implementación de medidas de la APPC)*100	39,0%	95,1%	96,6%	97,4%	
3. Eficacia/Proceso Porcentaje de compromisos del Programa de Participación Ciudadana	(Total de compromisos del Programa de Participación Ciudadana establecidos en la APPC que registran avance en su implementación/Total de compromisos del	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	

ENUNCIADO contemplados en la APPC que registran avance en su implementación.	FÓRMULA DE CÁLCULO Programa de Participación Ciudadana indicados en la APPC)*100	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Eficacia/Proceso 4. Porcentaje de medidas del Programa Participación Ciudadana en la APPC que registran avances entre 2007 y 2010 que favorecen la participación ciudadana equitativa de hombres y mujeres.	(Total de medidas de la APPC de responsabilidad del Programa Participación Ciudadana que se han diseñado o implementado de forma que promuevan la participación ciudadana equitativa de hombres y mujeres/Total de medidas del Programa Participación Ciudadana dentro de la APPC)*100	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	
Eficiencia/Producto 5. Costo promedio anual por personas que participaron en la implementación de medidas de la Agenda Pro Participación Ciudadana.	((Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año 2010 + 2009 + 2008 + 2007/Total de personas participantes en la implementación de las medidas de la Agenda pro Participación Ciudadana)-1 *100	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	
Eficiencia/Proceso 6. Porcentaje de gasto de administración, respecto al gasto total del programa.	(Gasto administración del programa/ gasto total devengado del año)*100	39,9%	7,5%	16,3%	21,3%	

COMPONENTE 1

Ciudadanos y ciudadanas tienen acceso a información, hacen consultas y formulan observaciones respecto de las políticas públicas y de los mecanismos de acceso a los beneficios y oportunidades de participación, obteniendo respuestas en forma expedita, oportuna y pertinente, a través de instrumentos comunicacionales de calidad.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Eficacia/Producto 1. Porcentaje de población femenina que accede a la información pública provista a través de los portales de información de la DOS respecto del total de población informada presencialmente.	(Total de mujeres que acceden a la información pública provista a través de los portales de información presenciales de la DOS/Total de personas que acceden a la información pública provista a través de los portales de información presenciales de la DOS)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	
Eficacia/[Producto] 2. Porcentaje de respuestas entregadas a los ciudadanos y ciudadanas que consultan a través de los portales de información virtuales, presenciales o móviles promovidos por la DOS sobre la oferta pública y las oportunidades de participación.	(Número de personas que reciben respuestas a sus requerimientos sobre la oferta pública y las oportunidades de participación a través de portales de información virtuales, presenciales o móviles promovidos por la DOS/Total de consultas que se relacionan directamente sobre la oferta pública y las oportunidades de participación)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	
Eficacia/Proceso 3. Grado de cobertura de la atención a usuarios de portales	(Porcentaje de cumplimiento de meta de cobertura en portal virtual + Porcentaje de cumplimiento de meta de cobertura en portal presencial + Porcentaje de cumplimiento de meta de cobertura en	120,11%	137,25%	130,31%	141,5%	Se consideran Subcomponentes 1.2 y 1.3. El subcomponente 1.1 no cuenta con definición de meta de cobertura.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
	portal móvil) / 3					
Eficiencia/Producto 4. Tasa de variación del costo unitario por personas que accede a información a través portales de información respecto del año 2006.	((Total de gasto devengado utilizado en informar a la ciudadanía a través de portales ciudadanos de información presencial año t/Total de presupuesto inicial, utilizado en informar a la ciudadanía a través de portales ciudadanos de información presencial año t-1)-1)*100	-0,57	-0,08	-0,33	-19,31	Se consideran datos de los Subcomponentes 1.2 y 1.3 para años 2003 a 2005 y de los tres subcomponentes para el año 2006.
Economía/Proceso 5. Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t del Componente/Total de presupuesto inicial año t para el Componente)*100	99,43%	99,92%	99,67%	80,89%	
Calidad/Producto 6. Porcentaje promedio de usuarios de los portales de información de la DOS, que responden cuestionario de satisfacción sobre la calidad de la atención e información proporcionada a través de éstos.	(Total de usuarios de portal ciudadano presencial, portal ciudadano web y portal móvil que califican como satisfactoria la atención e información recibida/Total de usuarios de portal ciudadano presencial, portal ciudadano web y portal móvil que responden cuestionario de evaluación)*100	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	

SUBCOMPONENTE 1.1

Ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil tienen acceso virtual, a través del Portal Ciudadano DOS, a información sobre la oferta pública, fuentes públicas de financiamiento de proyectos, oportunidades de asociación y de participación en las políticas públicas y en iniciativas ciudadanas, generando un espacio de comunicación virtual.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Eficacia/Producto 7. Tasa de variación de visitas a Portal Ciudadano [virtual]	$((\text{Total de visitas al portal año } t / \text{Total de visitas al portal año } t-1) - 1) * 100$	n.c.	s.i.	s.i.	s.i.	Portal ciudadano inicia funciones a partir de septiembre de 2004.
Eficacia/Producto 8. Porcentaje de cobertura de la atención a usuarios de portal ciudadano [virtual]	$(\text{Total de visitas a portal ciudadano virtual} / \text{Meta de cobertura de población objetivo}) * 100$	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	No existe definición de cobertura. Se definirá a partir del año 2008.
Eficacia/Proceso 9. Porcentaje de hits del Portal que contemplan temáticas vinculadas a la participación ciudadana de las mujeres.	$(\text{Total de hits del Portal que contemplan temáticas vinculadas a la participación ciudadana de las mujeres} / \text{Total de hits del Portal}) * 100$	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	A partir del 2008 se hará medición para este subcomponente, asumiendo que durante el año 2007 se asumirá como compromiso dentro del enfoque de género para el Programa.
Eficiencia/Proceso 10. Promedio de tiempo de respuesta a consultas ciudadanas formuladas a través del portal	(Sumatoria de días de respuesta a consultas ciudadanas formuladas a través del portal / Total de consultas ciudadanas formuladas a través del portal)	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	
Economía/Proceso 11. Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	$(\text{Total de presupuesto devengado al 30 de diciembre año } t / \text{Total de presupuesto del subcomponente}) * 100$	n.c.	n.c.	n.c.	7,82%	El portal web cuenta con presupuesto propio sólo a partir del año 2006.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
	presupuesto inicial año t para el subcomponente)*100					
Calidad/Producto 12. Porcentaje de satisfacción usuaria respecto de la plataforma de servicios ofrecida por el portal ciudadano virtual.	(Total de usuarios que evalúan satisfactoriamente la plataforma de servicios ofrecida por el Portal/Total de usuarios que responden encuesta on line en el Portal)*100	s.i.	s.i.	s.i.	78%	Encuesta realizada por el panel Se considera satisfactorias las notas 6 a 7 en una escala de 1 a 7

SUBCOMPONENTE 1. 2

Ciudadanos y ciudadanas tienen acceso a espacios presenciales de atención personalizada donde obtienen información, presentan reclamos y hacen sugerencias sobre la oferta pública y oportunidades de participación, recibiendo respuestas oportunas y pertinentes.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Eficacia/Producto 13. Tasa de variación de población que accedió a información a través de portal ciudadano de información presencial.	((Total de personas informadas a través de espacios presenciales de atención de usuarios año t/Total de personas informadas a través de espacios presenciales de atención de usuarios año t-1)-1)*100	f.d.	45,14	-22,42	17,97	Sólo se cuenta con información sistematizada periodo 2003 – 2006. En el año 2003c se realizaron 5.787 atenciones.
Eficacia/Proceso 14. Porcentaje de cobertura de la atención a usuarios de portal presencial	(Total de visitas a portal de atención presencial de la DOS / Meta de cobertura de población objetivo)*100	115,74%	167,98%	130,32%	153,74%	
Eficacia/Producto 15. Porcentaje de mujeres	(Número de mujeres informadas sobre oferta	f.d.	42,79%	47,71%	44,66%	Se calculan los indicadores para años

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
informadas a través de portal ciudadano de información presencial respecto del total de población informada.	gubernamental y oportunidades de participación a través de portales presenciales/Número efectivo de personas que reciben información sobre la oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de portales presenciales)*100					2004 a 2006, dado que no contamos con la desagregación por sexo para el año 2003.
Eficiencia/Producto 16. Costo unitario por persona que accede a información a través de portal ciudadano presencial.	Gasto devengado de informar a las personas sobre la oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de portales presenciales/Total de personas informadas sobre oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de portales presenciales	6.607	3.457	4.795	3.093	
Economía/Proceso 17. Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t del subcomponente/Total de presupuesto inicial año t para el subcomponente)*100	100	100	100	97	
Calidad/Producto 18. Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y el trato recibido a través de portal ciudadano de información presencial.	(Total de usuarios de los espacios de atención de usuarios presenciales que califican satisfactoriamente la información y la atención recibida/Total de usuarios que responde cuestionario)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	

SUBCOMPONENTE 1. 3

Ciudadanos y ciudadanas habitantes de localidades periféricas o alejadas de los centros urbanos, participan en actividades de información pública, encuentro con las autoridades y difusión de oportunidades de asociacionismo y de participación ciudadana por medio de un portal móvil de información.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Eficacia/Producto 19. Tasa de variación de población que accedió a información a través de portal ciudadano móvil de información respecto del 2006.	$((\text{Total de personas informadas a través de Portal Móvil año } t / \text{Total de personas informadas a través de Portal Móvil año } t-1) - 1) * 100$	Base: (124.456)	-14 (106516)	22 (130289)	-1 (129260)	Los números entre paréntesis indican el total de atenciones anuales
Eficacia/Proceso 20. Porcentaje de cobertura de la atención a usuarios de portal ciudadano móvil	$(\text{Total de visitas al portal ciudadano móvil} / \text{Meta de cobertura de población objetivo}) * 100$	83% 124,5%	45,9% 106,5%	85% 130,3%	85% (estimado) 129,3%	El porcentaje en la fila superior corresponde a la meta de 150.000 atenciones y la línea inferior a la meta de 100.000 atenciones
Eficacia/Producto 21. Porcentaje de mujeres que son informadas a través de portal ciudadano móvil de información respecto del total de población informada.	$(\text{Número de mujeres informadas sobre oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de Portal Móvil} / \text{Número efectivo de personas que reciben información sobre la oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de Portal Móvil}) * 100$	s.i.	62%	60%	60%	Para el año 2003 no se cuenta con la desagregación por sexo de las atenciones realizadas, que en un total fueron 124.456
Eficacia/Proceso 22. Porcentaje de visitas comunales donde se realizan actividades en conjunto con	$(\text{Total de visitas comunales donde se realizan actividades en conjunto con organizaciones de la sociedad civil} / \text{Total de visitas})$	497	545	491	473	

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
organizaciones de la sociedad civil.	comunales realizadas por el Portal Móvil)*100					
Eficiencia/Producto 23. Costo unitario por persona que accede a información a través de portal ciudadano móvil de información.	Gasto devengado de informar a las personas sobre la oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de Portal Móvil /Total de personas informadas sobre oferta gubernamental y oportunidades de participación a través de Portal Móvil	\$807	\$939	\$746	\$750	Incluye los gastos de administración
Economía/Proceso 24. Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	(Total de presupuesto devengado al 30 de diciembre año t del subcomponente/Total de presupuesto asignado año t para el subcomponente)*100	99	100	100%	100	
Calidad/Producto 25. Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y el trato recibido a través de portal móvil de información.	(Total de usuarios que califican satisfactoriamente la información y la atención recibida por el portal móvil/Total de usuarios que responde cuestionario)*100	s.i.	s.i.	s.i.	88%	

COMPONENTE 2

Instituciones de la administración pública son acompañadas técnicamente para la generación de condiciones institucionales, implementación de procedimientos y aplicación de instrumentos programáticos orientados a incorporar la participación de la ciudadanía en la generación, implementación y evaluación de sus políticas públicas.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
-----------	--------------------	------	------	------	------	---------------

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Eficacia/Producto 1. Porcentaje de instituciones públicas que son acompañadas por la DOS para la aplicación de instrumentos de participación ciudadana que retroalimenten el diseño y ejecución de sus programas	(Total de instituciones públicas de nivel central y regional focalizadas que son acompañadas por la DOS para la aplicación de instrumentos de participación ciudadana que retroalimenten el diseño y ejecución de sus programas / Total de instituciones públicas focalizadas en [cada] año)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Sólo el Subcomponente 2.1 se encuentra en ejecución, los subcomponentes 2.2, 2.3 y 2.4 están en fase de diseño.
Eficiencia/Producto 2. Costo unitario por institución acompañada por la DOS para la aplicación de instrumentos de participación ciudadana que retroalimenten el diseño y ejecución de sus programas.	Total de gasto devengado del componente/Total de instituciones acompañada por la DOS para la aplicación de instrumentos de participación ciudadana que retroalimenten el diseño y ejecución de sus programas	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Sólo el Subcomponente 2.1 se encuentra en ejecución, los subcomponentes 2.2, 2.3 y 2.4 están en fase de diseño.
Economía/Proceso 3. Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t del Componente/Total de presupuesto inicial año t para el Componente)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Sólo el Subcomponente 2.1 se encuentra en ejecución, los subcomponentes 2.2, 2.3 y 2.4 están en fase de diseño.
Calidad/Producto 4. Porcentaje de Instituciones públicas que califican satisfactoriamente el proceso de acompañamiento de la	(Total de instituciones públicas que califican satisfactoriamente el proceso de acompañamiento de la DOS para implementar programas/Total de instituciones públicas que responden pauta de	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Sólo el Subcomponente 2.1 se encuentra en ejecución, los subcomponentes 2.2, 2.3 y 2.4 están en fase de diseño.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
DOS.	evaluación)*100					

SUBCOMPONENTE 2. 1

Equipos técnicos y de atención de usuarios en instituciones públicas que se encuentran implementando sistemas integrales de atención de usuarios con mayores niveles de homogeneidad y calidad.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Eficacia/Resultado Intermedio 5. Porcentaje de instituciones que han ejecutado exitosamente un plan de mejora para una atención de calidad a los usuarios.	(Total de instituciones que han ejecutado exitosamente un plan de mejora para una atención de calidad a los clientes, usuarios o beneficiarios/Total de instituciones que se encuentran implementando un sistema institucional de atención de usuarios)*100	92 %	81 %	94 %	94 %	Sobre un total de 161 instituciones
Eficiencia/Producto 6. Costo promedio por institución asistida técnicamente.	Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t para realizar seguimiento y asistencia técnica a instituciones que comprometen PMG OIRS./Total de instituciones monitoreadas y asistidas técnicamente.	602.905	377.551	219.817	210.383	
Economía/Proceso 7. Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t del subcomponente/Total de presupuesto inicial año t para el subcomponente)*100	98	100	99	99	

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Calidad/Producto 8. Porcentaje de instituciones asistidas técnicamente que evalúan positivamente(*) la asistencia técnica, capacitación e información recibida por parte de la entidad validadora de PMG SIAC (ex OIRS).	(Total de representantes de instituciones asistidas técnicamente que evalúan positivamente la asistencia técnica, capacitación e información recibida por parte de la entidad validadora de PMG SIAC (ex OIRS)/Total de instituciones que responden cuestionario de evaluación)*100	s.i.	s.i.	s.i.	74.9%	No hay datos anteriores a 2006

(*) Se consideran positivas las calificaciones 6 a 7 en una escala de 1 a 7.

SUB COMPONENTE 2. 2

Ministerios y servicios desconcentrados de nivel central y regional, que integran la Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana (CIPAC), validan y aplican criterios comunes para la incorporación de participación ciudadana en su gestión sectorial.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Eficacia/Proceso 9. Porcentaje de instituciones públicas que designan encargado de participación ciudadana e integran la CIPAC, respecto del total de Ministerios y Servicios desconcentrados de nivel nacional y regional programados.	(Total de instituciones públicas que designan encargado de participación ciudadana e integran la CIPAC nacional y regionales/18 ministerios de nivel nacional + 19 instituciones en cada región)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Subcomponente en diseño.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
<p>Eficiencia/Producto</p> <p>10. Costo unitario por institución pública que fue monitoreada y acompañada por DOS en el proceso de inclusión de la participación ciudadana en su gestión sectorial.</p>	<p>Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t asignado a la implementación del subcomponente/ Total de instituciones que fueron monitoreadas y acompañadas metodológicamente en la aplicación de criterios comunes de inclusión de la ciudadanía en la gestión pública</p>	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Subcomponente en diseño.
<p>Economía/Proceso</p> <p>11. Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.</p>	<p>(Total de de gasto devengado al 30 de diciembre año t del subcomponente/Total de presupuesto inicial año t para el Subcomponente)*100</p>	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Subcomponente en diseño.
<p>Calidad/Producto</p> <p>12. Porcentaje de representantes de instituciones participantes en la CIPAC que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada</p>	<p>(Total de representantes de instituciones participantes en CIPAC que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada/Total de representantes de instituciones en CIPAC que responde cuestionario de evaluación)*100</p>	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Subcomponente en diseño.

SUBCOMPONENTE 2. 3

Instituciones públicas de nivel central son acompañadas en la implementación de metodologías que favorecen la participación [de los usuarios y la sociedad civil organizada] en la gestión pública, durante las etapas de diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Eficacia/Resultado Intermedio 13. Porcentaje de ministerios y servicios de nivel central y regional que implementan las metodologías diseñadas y transferidas por la DOS respecto de las instituciones focalizadas.	(Total de ministerios y servicios de nivel central y regional que implementan las metodologías diseñadas y transferidas por la DOS/10 instituciones públicas focalizadas)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Subcomponente en diseño.
Eficiencia/Producto 14. Costo unitario por institución pública acompañada en la implementación de las metodologías participativas diseñadas.	Total de gasto devengado al 30 de diciembre asignado a la implementación de las metodologías diseñadas/Total de instituciones públicas acompañadas	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Subcomponente en diseño.
Calidad/Producto 15. Porcentaje de participantes que evalúan satisfactoriamente el ciclo de implementación de las metodologías participativas diseñadas.	(Número de personas que evalúan satisfactoriamente el ciclo de implementación de las metodologías/Número de personas que contestan cuestionario de evaluación)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Subcomponente en diseño.
Calidad/Producto 16. Porcentaje de instituciones que evalúan satisfactoriamente la transferencia de las metodologías.	(Total de representantes de instituciones receptoras de metodologías participativas que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada para la transferencia y acompañamiento/Total de	s.i.	s.i.	s.i.	60.8%	Subcomponente en diseño.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
	representantes de instituciones que responde cuestionario de evaluación)*100					

SUBCOMPONENTE 2. 4

Instituciones públicas del nivel central reciben transferencia metodológica y formalizan protocolos de acuerdo con la SEGEOB para constituir participativamente, Consejos Consultivos integrados por organizaciones de la sociedad civil vinculadas a las temáticas de cada institución.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Eficacia/Producto 17. Porcentaje de ministerios y servicios desconcentrados de nivel central que formalizan el protocolo de acuerdo respecto de las instituciones priorizadas.	(Total de ministerios y servicios desconcentrados de nivel central que formalizan el protocolo de acuerdo para la instalación de Consejos de Sociedad Civil/13 instituciones priorizadas)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Subcomponente en diseño.
Eficiencia/Proceso 18. Porcentaje de avance de protocolos de acuerdos firmados al 30 de junio de 2007.	(Total de instituciones comprometidas para la suscripción de protocolos de acuerdo al 30 de junio 2007/Total de instituciones focalizadas)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Subcomponente en diseño.
Economía/Proceso 19. Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t del Componente/Total de presupuesto inicial año t para el Componente)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Subcomponente en diseño.
Calidad/Producto 20. Porcentaje de ministerios y servicios que suscribieron el protocolo de acuerdo que evalúan satisfactoriamente el acompañamiento metodológico recibido	(Total de representantes de instituciones receptoras de acompañamiento metodológico para la instalación de Consejos que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada/Total de representantes de instituciones que responde cuestionario de evaluación)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Subcomponente en diseño.

COMPONENTE 3

Organizaciones, asociaciones y agrupaciones ciudadanas de interés público, reciben apoyo técnico y financiero para el desarrollo de iniciativas que promuevan objetivos de carácter cívico, solidario y los derechos ciudadanos, de forma autónoma o en alianza con instituciones públicas y privadas.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2005	OBSERVACIONES
Eficacia/Producto 1. Tasa de variación anual de organizaciones, asociaciones y agrupaciones adjudicadas respecto del año 2006.	(Total de organizaciones y asociaciones adjudicadas año t/Total de organizaciones y asociaciones adjudicadas año t-1)*100	n.c.	251,5	19,2	1,8	Componente con subcomponentes en diseño
Eficiencia/Producto 2. Costo promedio por organizaciones, asociaciones y agrupaciones beneficiadas.	Total de gasto por transferencias a terceros para el fortalecimiento de las organizaciones y asociaciones de interés público/Total de organizaciones, asociaciones y agrupaciones beneficiadas	9.669.471.-	3.652.137.-	2.677.495	2.497.989.-	Componente con subcomponentes en diseño
Eficacia/Producto 3. Porcentaje de proyectos financiados por el Fondo que logran sus objetivos específicos	(Total de proyectos con financiamiento del Fondo de Asociatividad que logran los objetivos de sus proyectos en el año t/Total de proyectos que reciben financiamiento del Fondo para realizar proyectos en año t)*100	s.i	s.i	s.i	s.i	Componente con subcomponentes en diseño
Eficacia/Producto 4. Porcentaje de proyectos financiados por el Fondo	(Total de proyectos con financiamiento del Fondo de	s.i	s.i	s.i	s.i	Componente con subcomponentes en diseño

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2005	OBSERVACIONES
que logran mayores niveles de participación ciudadana	Asociatividad que logran los objetivos de mayores niveles de participación ciudadana en el año t/Total de proyectos que reciben financiamiento del Fondo para realizar proyectos en año t)*100					
Economía/Proceso 5. Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t del componente/Total de presupuesto inicial año t para el componente)*100	34,57%	94,6%	98,1%	99,99%	
Calidad/Proceso 6. Porcentaje de descentralización de las transferencias efectuadas por el Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil	(Total de gasto devengado de transferencia a organizaciones, asociaciones y agrupaciones ciudadanas asignado en la Región Metropolitana /Total del gasto devengado de transferencia a organizaciones, asociaciones y agrupaciones ciudadanas asignado en todo el país)*100	50,99%	51,75%	44,39%	41,20%	

SUBCOMPONENTE 3. 1

Proyectos de capacitación a organizaciones, formación de redes sociales y promoción del voluntariado e infraestructura asociativa reciben financiamiento para su ejecución a nivel nacional, interregional, intercomunal y comunal, en cada región del país

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Eficacia/Producto 7. Porcentaje de organizaciones de la sociedad civil ejecutoras de proyectos con financiamiento del Fondo que logran los objetivos de sus proyectos.	(Total de organizaciones ejecutoras de proyectos con financiamiento del Fondo de Asociatividad que logran los objetivos de sus proyectos en el año t / Total de organizaciones que reciben financiamiento del Fondo para realizar proyectos en año t)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Subcomponente en diseño. Indicador incorporado para el año 2007.
Eficacia/Producto 8. Porcentaje de cobertura del fondo respecto a las organizaciones de la sociedad civil	(Total de organizaciones que participan en concurso / respecto a las organizaciones de la sociedad civil)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Incorporado por el panel
Eficacia/Proceso 9. Porcentaje de organizaciones en el Registro de Organizaciones de Interés Público respecto a las organizaciones de la sociedad civil	(Total de organizaciones registradas / Total de Organizaciones de la Sociedad Civil)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Incorporado por el panel
Eficacia/Producto 10. Porcentaje de proyectos del Fondo para el fortalecimiento de las organizaciones y asociaciones de interés público de voluntariado.	(Total de proyectos seleccionados por el Fondo que corresponden a acciones de voluntariado/Total de proyectos seleccionados por el Fondo)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Incorporado por el panel
Eficacia/Proceso 11. Porcentaje de cumplimiento de meta	(Total de organizaciones adjudicadas / meta de cobertura población	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Incorporado por el pane

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
de adjudicaciones respecto a las organizaciones de la sociedad civil	objetivo)*100					
Eficacia/Proceso 12. Porcentaje de proyectos financiados a organizaciones dirigidas por mujeres respecto del total de proyectos financiados.	(Número de organizaciones dirigidas por mujeres que reciben fondos / Total de organizaciones que recibieron fondos)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Incorporado por el panel
Eficiencia/ producto 13. Gasto medio de producción por organización beneficiaria	(Total gasto devengado para producción del subcomponente/total de organizaciones financiadas)	s.i.	s.i.	2.790.105	2.669.090	Incorporado por el panel
Eficiencia/Proceso 14. Tasa de variación de los de gastos de administración del Fondo.	((Total de gasto devengado de administración del subcomponente año t/Total de gasto devengado de administración del subcomponente año t-1)-1)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	
Economía/Producto 15. Porcentaje de recursos transferidos a organizaciones.	(Total de recursos transferidos a organizaciones sociales / Total de presupuesto para transferencia a organizaciones)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	
Calidad/Proceso 16. Porcentaje de	(Total de organizaciones ejecutoras de proyectos	s.i.	s.i.	s.i.	67.1%	

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
organizaciones ejecutoras de proyectos financiados por el Fondo evalúan satisfactoriamente la gestión del mismo.	financiados por el Fondo evalúan satisfactoriamente la gestión del mismo/Total de organizaciones ejecutoras de proyectos que responden cuestionario de evaluación)*100					

SUBCOMPONENTE 3. 2

Las organizaciones de voluntariado son acompañadas técnicamente para la discusión, generación y validación de un Programa Nacional de Voluntariado (PNV), orientado a fortalecer a las organizaciones de voluntariado, promover el respeto de los derechos de los voluntarios al interior de éstas e incentivar la práctica responsable de la acción voluntaria.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Eficacia/Producto 17. Porcentaje de propuestas de organizaciones de voluntariado registradas en los Diálogos Regionales que fueron incorporadas a la discusión y validación del programa Nacional de Voluntariado.	(Total de propuestas de organizaciones de voluntariado registradas en los Diálogos Regionales que fueron incorporadas a la discusión y validación del programa Nacional de Voluntariado /Total de propuestas de organizaciones de voluntariado recogidas en los Diálogos)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	
Eficiencia/ Producto 18. Gasto medio de producción por organización beneficiaria	(Total gasto devengado para producción del subcomponente/total de organizaciones financiadas)	s.i.	5.116.042	s.i.	s.i.	El año 200 concentra el gasto de producción de los concursos 2003 y 2004
Economía/Producto 19. Porcentaje de ejecución presupuestaria.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre año t/Total de presupuesto inicial del subcomponente)*100	s.i.	94,5%	100%	99,64%	

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Calidad/Proceso 20. Porcentaje de organizaciones de voluntariado, participantes en la generación y validación del PNV que evalúan satisfactoriamente el proceso de elaboración y validación del PNV	(Total de organizaciones de voluntariado que participan en el PNV que evalúan satisfactoriamente el proceso de elaboración y validación del PNV /Total de organizaciones de voluntariado que participan en el PNV, que responden cuestionario de evaluación)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	

COMPONENTE 4

Instituciones de la administración pública cuentan con un modelo de trabajo intersectorial que incorpora organizaciones de la sociedad civil para promover el respeto de la diversidad y eliminar toda forma de discriminación arbitraria ejercida desde el aparato estatal contra personas o grupos vulnerables, así como con procedimientos conocidos y regulados para sancionar y exigir el respeto del principio de igualdad y no discriminación.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Calidad/Producto 1. Porcentaje de instituciones públicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo que promueva el respeto de la diversidad y eliminación de discriminación arbitraria, que evalúan satisfactoriamente el proceso de trabajo	Total de instituciones publicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo, que evaluan satisfactoriamente el modelo de trabajo de trabajo que promueva el respeto de la diversidad y eliminación de discriminación arbitraria / Total de instituciones publicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo que responden cuestionario de evaluación)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	Este componente tiene subcomponentes en diseño .

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Economía/Proceso 2. Porcentaje de ejecución presupuestaria del componente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t del componente/Total de presupuesto inicial año t para el componente)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	
Eficacia/Producto 3. Porcentaje de instituciones públicas, privadas y OIP que complementan sus acciones regulares con iniciativas específicas a favor de la integración de grupos y personas vulnerados por la discriminación respecto del total de instituciones publicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo	(Total de instituciones públicas, privadas y OIP que complementan sus acciones regulares con iniciativas específicas a favor de la integración de grupos y personas vulnerados por la discriminación / Total de instituciones publicas, privadas y OIP incorporadas al modelo de trabajo)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	
Eficiencia/ Producto 4. Gasto medio de producción por institución publica, privada y OIP incorporada al modelo de trabajo que promueva el respeto de la diversidad y eliminación de discriminación arbitraria	(Total gasto devengado para producción del componente/total de instituciones y organizaciones incorporadas)	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	

SUBCOMPONENTE 4. 1

Ministerios y servicios desconcentrados de nivel central y regional, que integran grupos de trabajo, formulan y operacionalizan el Plan de Acción contra el racismo y la discriminación, orientado a promover la integración de los grupos vulnerados por la discriminación en la esfera pública.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Eficacia/Producto 5. Porcentaje de instituciones públicas que suscriben compromisos en el marco del Plan contra el Racismo y la discriminación, respecto del total de instituciones convocadas por la DOS	(Total de instituciones públicas que suscriben compromisos para operacionalizar el Plan contra el racismo y la discriminación/Total de instituciones públicas convocadas por la DOS para implementar el Plan contra el racismo y la discriminación)*100	s.i.	s.i.	s.i.	45% (estimado)	Subcomponente en diseño.
Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de regiones que reciben apoyo metodológico y acompañamiento para diseñar y dar seguimiento a los planes de acción regional contra el racismo y la discriminación.	(Total de equipos de SEREMI de Gobierno que reciben apoyo metodológico y acompañamiento para implementar y dar seguimiento a los planes de acción por región/Total de SEREMI de Gobierno)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	
Economía/Proceso 7. Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t del subcomponente/Total de presupuesto inicial año t para el subcomponente)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	
Calidad/Proceso 8. Porcentaje de participantes en las instancias multisectoriales de diálogo que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada.	(Total de participantes en las instancias multisectoriales de diálogo que evalúan satisfactoriamente la metodología de trabajo implementada/Total de participantes en las instancias multisectoriales de diálogo que responden cuestionario de evaluación)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2005	2006	OBSERVACIONES
Eficiencia/ producto 9. Gasto medio de producción por beneficiario	Total gasto devengado para producción del subcomponente/total de gastos financieros	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	

SUBCOMPONENTE 2

La DOS detecta, sistematiza y difunde a la ciudadanía en general, experiencias exitosas de organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil en la instalación de Buenas Prácticas en materia de diversidad y no discriminación.

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2004	2006	OBSERVACIONES
Eficacia/Proceso 10. Tasa de variación de las postulaciones al Premio de Buenas Prácticas en relación al año 2006.	$((\text{Total de postulaciones al Premio de Buenas Prácticas año } t / \text{Total de postulaciones al Premio de Buenas Prácticas año } (t-1) - 1) * 100$	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	
Eficacia/Proceso 11. Tasa de variación de las acciones de difusión y sensibilización sobre diversidad y no discriminación	$(\text{Total de acciones de difusión y sensibilización año } t / \text{Total de acciones de difusión y sensibilización año } (t-1) - 1) * 100$	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	
Eficiencia/Proceso 12. Costo unitario por postulación al Premio Buenas Prácticas.	Total de gasto devengado por concepto de implementación del Premio de Buenas Prácticas antidiscriminatorias./Total de proyectos postulantes al premio.	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	

ENUNCIADO	FÓRMULA DE CÁLCULO	2003	2004	2004	2006	OBSERVACIONES
Economía/Proceso 13. Porcentaje de ejecución presupuestaria del subcomponente.	(Total de gasto devengado al 30 de diciembre de año t del subcomponente/Total de presupuesto inicial año t para el subcomponente)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	
Calidad/Producto 14. Porcentaje de participantes en acciones presenciales de difusión y educación que califican satisfactoriamente la actividad realizada.	(Total de participantes en acciones presenciales de difusión y educación que califican satisfactoriamente la actividad realizada/Total de participantes en acciones presenciales de difusión y educación que responden cuestionario de evaluación)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	

ANEXO 2: Ficha de Presentación de Antecedentes Presupuestarios y de Gastos

Instrucciones Generales

Para efectos de comparar presupuestos y gastos, estos deben ser expresados en moneda de igual valor. Para actualizar los valores en pesos nominales a valores en pesos reales del año 2007, se debe multiplicar los primeros por los factores señalados en la siguiente tabla:

AÑO	FACTOR
2003	1,114
2004	1,103
2005	1,070
2006	1,035
2007	1.000

I. Información de la Institución Responsable del Programa Período 2003-2006 (en miles de pesos año 2007)

1.1. Presupuesto y Gasto Devengado⁵ de la Institución Responsable del Programa

Se debe señalar el total de presupuesto y gasto⁶ correspondiente a la institución responsable (Subsecretaría, Servicio, Dirección, según corresponda) de la ejecución del programa en evaluación, en los ítemes de: (i) personal, ii) bienes y servicios de consumo, iii) inversión, iv) transferencias y v) otros.

Corresponde al presupuesto inicial aprobado en la Ley de Presupuestos.

Cuadro N°1a **Presupuesto Inicial y Gasto Devengado de Secretaría General de Gobierno (En miles de pesos año 2007)**

AÑO 2003	PRESUPUESTO INICIAL	GASTO DEVENGADO	
		MONTO	%
SECRETARIA GRAL DE GOBIERNO			
Personal	3.170.289	3.735.127	117.8%
Bienes y Servicios de Consumo	2.957.895	2.056.759	69.5%
Inversión	100.813	100.665	99.9%
Transferencias	8.059.201	5.596.298	69,4%
Otros (servicio deuda)	203.406	28.752	14.1%
TOTAL	14.491.604	11.517.603	79,5%

⁵ Gasto devengado corresponde a todas las obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstas hayan sido o no pagadas (Fuente: Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación - Oficio C.G.R. N° 60.820, de 2005).

⁶ Ver capítulos VII, VIII y IX de documento "Evaluación de Programas. Notas Técnicas", División de Control de Gestión, DIPRES, 2007; en www.dipres.cl, Publicaciones, Control de Gestión Pública.

- Personal: Aumentó de gasto por aplicación de leyes (reajustes y otros beneficios).
- Bienes y Servicios de Consumo: Rebaja y ajuste presupuestario decretada por Hacienda, principalmente.
- Transferencias: Nota1: Entre los años 2003 y 2005, se trabajó en base al gasto efectivo (sólo informar como gasto lo realmente documentado y rendido), a partir del año 2006 el Servicio cambió su contabilización en base a Devengado, por lo cual para este informe unificó la información para base devengado, lo que explica que ciertas rendiciones de años anteriores al 2003, no aparezcan en el Gasto de estos años.
Nota2: El presupuesto inicial 2003 para el programa BID fue M\$ 4.223.200, de los cuales se recibieron M\$2.415.828, es decir un presupuesto no recibido de M\$ 1.807.372, sin esos ingresos el porcentaje de ejecución en transferencias alcanza al 92,6%
- Otros (Servicio Deuda): Menor gasto en servicio de Deuda Pública.

Cuadro N°1b

Presupuesto Inicial y Gasto Devengado de Secretaría General de Gobierno (En miles de pesos año 2007)

AÑO 2004	PRESUPUESTO INICIAL	GASTO DEVENGADO	
		MONTO	%
SECRETARIA GRAL DE GOBIERNO			
Personal	3.553.659	3.714.733	104.5%
Bienes y Servicios de Consumo	2.004.655	2.009.095	100.2%
Inversión	90.722	97.286	107.2%
Transferencias	5.284.720	5.112.341	96.7%
Otros (servicio deuda)	217.177	190.534	87.7%
TOTAL	11.150.933	11.123.989	99.8%

- Personal: Aumentó de gasto por aplicación de leyes (reajustes y otros beneficios).
- Transferencias: Supuesto: a su vez, se descontaron en este año 2004, los saldos pendientes de rendición correspondientes al año 2003, según se señaló anteriormente. Cabe mencionar que el gasto efectivo según informes mensuales enviados a Contraloría-Hacienda en el año 2004 alcanzó \$ 5.604.479 miles; respecto al Programa 02 (Programa BID) su ejecución fue mayor a la programada debido al nivel de avance del programa que llegaba al final de su operación.

Cuadro N°1c

Presupuesto Inicial y Gasto Devengado de Secretaría General de Gobierno (En miles de pesos año 2007)

AÑO 2005	PRESUPUESTO INICIAL	GASTO DEVENGADO	
		MONTO	%
SECRETARIA GRAL DE GOBIERNO			
Personal	3.605.686	3.871.817	107.4%
Bienes y Servicios de Consumo	1.944.377	2.108.282	108.4%
Inversión	88.958	88.874	99.9%
Transferencias	2.238.245	3.352.635	157.8%
Otros (servicio deuda)	864.416	421.306	48.7%
TOTAL	8.741.682	10.022.915	114.7%

- Personal: Aumento de gasto por aplicación de leyes (reajustes, fondo retiro y otros beneficios), reconocimiento de gastos por obtención de título profesional y bienes de antigüedad de funcionarios.
- Bienes y Servicios de Consumo: aumento por aplicación de Saldos de Caja.

-Transferencias: Incorporación de saldos pendientes de rendición al 31.12.2004 (principalmente de Organizaciones Sociales que se tardaron en rendir los recursos transferidos en el año anterior); además, el mayor gasto se explica por la creación del Fondo de Fortalecimiento de Organizaciones y Asociaciones de Interés Público para el cumplimiento de los compromisos irrogados de la ejecución del programa BID.

-Otros (Servicio Deuda): Menor gasto en servicio de Deuda Pública.

Cuadro N°1d

Presupuesto Inicial y Gasto Devengado de Secretaría General de Gobierno (En miles de pesos año 2007)

AÑO 2006	PRESUPUESTO INICIAL	GASTO DEVENGADO	
		MONTO	%
SECRETARIA GRAL DE GOBIERNO			
Personal	3.606.161	3.883.702	107.7%
Bienes y Servicios de Consumo	1.894.557	2.023.401	106.8%
Inversión	88.629	97.153	109.6%
Transferencias	3.136.125	4.000.936	127.6%
Otros (servicio deuda)	413.920	398.947	96.4%
TOTAL	9.139.393	10.404.140	113.8%

-Personal: Aumento de gasto por aplicación de leyes (reajustes y otros beneficios).

-Bienes y Servicios de Consumo: aumento por cumplimiento compromiso de déficit inercial.

-Transferencias: a) Incorporación de saldos pendientes de rendición al 31.12.2005 por \$ 1.341.332 miles (principalmente de Organizaciones Sociales que se tardaron en rendir los recursos transferidos en el año anterior). b) Reconocimiento de déficit inercial para Fortalecimiento de la Sociedad Civil, el cual se destinó a generación de las condiciones para el fomento de la asociatividad mediante el impulso de iniciativas legales, de financiamiento, de capacitación y asistencia técnica y de apoyo directo a Organismos de las Sociedad Civil. A su vez, para la Secretaría de Comunicaciones se incorporaron recursos para la modernización del Sistema de Monitoreo Digital de Prensa. Finalmente, el financiamiento del equipo de apoyo a la gestión de los Gabinetes y la gestión Institucional y administrativa. c) La aplicación del programa Apoyo y Promoción de Iniciativas Ciudadanas, el cual financió iniciativas de organizaciones civiles.

Cuadro N°1e

Presupuesto Inicial de Secretaría General de Gobierno (En miles de pesos año 2007)

AÑO 2007	PRESUPUESTO INICIAL
SECRETARIA GRAL DE GOBIERNO	
Personal	3.729.574
Bienes y Servicios de Consumo	1.975.699
Inversión	102.913
Transferencias	4.001.816
Otros (servicio deuda)	395.605
TOTAL	10.205.607

Fuentes: Ley de Presupuestos aprobadas Congreso años: 2003-2004-2005-2006-2007
Año 2003 registros contables Unidad de Contabilidad. 2004-2005-2006 sistema SIGFE.

II. Información Específica del Programa, Período 2003-2006 (en miles de pesos año 2007)

2.1. Fuentes de Financiamiento del Programa

Corresponde incluir las fuentes de financiamiento del programa², sus montos (presupuesto) y porcentajes respectivos. Las fuentes a considerar son las siguientes:

Fuentes Presupuestarias:

- Asignación específica al Programa es aquella que se realiza con cargo al presupuesto asignado a la institución responsable mediante la Ley de Presupuestos del Sector Público.
- Asignación institución responsable para soporte administrativo: son los recursos financieros aportados al Programa por la institución responsable del mismo y que están consignados en la Ley de Presupuestos en el ítem 21 "Gastos en Personal" e ítem 22 "Bienes y Servicios de Consumo", 29 "Adquisición de Activos No Financieros" u otros, del presupuesto de la institución responsable respectiva.
- Los aportes en otras instituciones públicas: son los recursos financieros incorporados en el presupuesto de otros organismos públicos (Ministerios, Servicios y otros), diferentes al responsable del programa. Corresponde incluir el detalle de dichos montos identificando los organismos públicos que aportan.

Fuentes Extrapresupuestarias:

Son los recursos financieros, que no provienen del Presupuesto del Sector Público tales como: aportes de Municipios, organizaciones comunitarias, los propios beneficiarios de un programa, privados o de la cooperación internacional. Corresponde incluir el detalle de los montos provenientes de "otras fuentes de financiamiento" identificando las fuentes.

Cuadro N°2. Fuentes de Financiamiento del Programa (En miles de pesos año 2007)

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	2003		2004		2005		2006		2007		VARIACIÓN 2003-2007 %
	MONTO	%									
1. Presupuestarias⁷											
1.1. Asignación específica al Programa (*)	3.932.861	100	2.186.741	100	1.104.856	100	1.141.500	100	2.007.888	100	-48,9
1.2. Asignación institución responsable para soporte administrativo (ítem 21, 22 y 29 ⁸ , entre otros)											
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas ⁹											
2. Extrapresupuestarias¹⁰											

⁷ Las Fuentes Presupuestarias corresponden al presupuesto asignado en la Ley de Presupuestos aprobada por el Congreso Nacional.

⁸ Son los recursos financieros aportados al Programa por la institución responsable del mismo y que están consignados en la Ley de Presupuestos en los subtítulos 21 "Gastos en Personal" e ítem 22 "Bienes y Servicios de Consumo" y 29 "Adquisición de Activos No Financieros", u otro, del presupuesto de la institución responsable respectiva.

⁹ Los aportes en presupuesto de otras instituciones públicas: son los recursos financieros incorporados en el presupuesto de otros organismos públicos (Ministerios, Servicios y otros), diferentes al responsable del programa.

Total	3.932.861	100	2.186.741	100	1.104.856	100	1.141.500	100	2.007.888	100	-48,9
--------------	-----------	-----	-----------	-----	-----------	-----	-----------	-----	-----------	-----	-------

(*) Cuadro 2a. Detalle de asignaciones específicas al Programa

ASIGNACIONES	2003	2004	2005	2006	2007
313	169.088	123.952	106.247	137.971	710.646
316	101.263	100.157	97.603	97.243	97.243
317	3.662.511	1.962.632	-	-	-
318	-	-	901.006	906.285	1.200.000
TOTAL	3.932.862	2.186.741	1.104.856	1.141.500	2.007.888

Fuente: Punto 1.1 División de Organizaciones Sociales (DOS),

2.2. Información Presupuestaria del Programa respecto del Presupuesto de la Institución Responsable

Corresponde incluir en la primera columna los montos del presupuesto inicial de la Institución Responsable, considerando la totalidad de los recursos institucionales. Las cifras de este cuadro deben coincidir con los totales anuales del Cuadro N°1 “Presupuesto Inicial y Gasto Devengado de la Institución Responsable del Programa”. En la segunda columna corresponde incluir los montos del presupuesto inicial del Programa. Las cifras deben coincidir con aquellas de los puntos 1.1. y 1.2. del Cuadro N°2 anterior.

Cuadro N°3: Porcentaje del Presupuesto Inicial del Programa en relación al Presupuesto Inicial del Servicio Responsable (En miles de pesos año 2007)

AÑO	PRESUPUESTO INICIAL DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE	PRESUPUESTO INICIAL DEL PROGRAMA	%
2003	14.491.604	3.932.861	27,1%
2004	11.150.933	2.186.741	19,6%
2005	8.741.682	1.104.856	12,6%
2006	9.139.393	1.141.500	12,4%
2007	10.205.607	1.560.629	15,2%

Fuente: Según cuadros N° 1 y N°2

2.3. Gasto Total del Programa

Se debe señalar el total de gasto por año del Programa, incluidos aquellos con cargo a los recursos aportados por otras instituciones públicas o provenientes de las otras fuentes señaladas en el cuadro N° 2.

El monto total de gasto del programa para cada año debe ser igual al monto total del Cuadro N°7 “Gastos de Administración del Programa y de Producción de los Componentes del Programa” del respectivo año.

¹⁰ Fuentes Extrapresupuestarias : son los recursos financieros, que no provienen del Presupuesto del Sector Público tales como: aportes de Municipios, organizaciones comunitarias, los propios beneficiarios de un programa, privados o de la cooperación internacional.

Cuadro N°4: Gasto Total del Programa (En miles de pesos año 2007)

AÑO	GASTO DEVENGADO DEL PRESUPUESTO¹¹	OTROS GASTOS¹²	TOTAL GASTO DEL PROGRAMA
2003	1.534.079	-	1.534.079
2004	2.080.542	-	2.080.542
2005	1.067.583	-	1.067.583
2006	1.111.675	-	1.111.675

Fuente: División de Organizaciones Sociales (DOS).

2.4. Presupuesto y Gasto Devengado del Programa

Se debe señalar el total de presupuesto y gasto del programa en evaluación, en los ítemes de: (i) personal, (ii) bienes y servicios de consumo, (iii) inversión, y (v) otros. En la medida que esto no sea posible, por estar algunos o la totalidad de estos ítemes en clasificaciones presupuestarias más amplias, se debe realizar la estimación correspondiente, asumiendo el programa respectivo como un Centro de Costos (Adjuntar anexo de cálculo y supuestos de dicha estimación).

El presupuesto inicial corresponde al presupuesto inicial aprobado en la Ley de Presupuestos del Sector Público.

El gasto devengado corresponde a todas las obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstas hayan sido o no pagadas ¹³.

La información contenida en este punto debe ser consistente con la del Cuadro N°4 "Gasto Total del Programa", en lo que se refiere a gasto devengado del presupuesto inicial.

Cuadro N°5a: Presupuesto Inicial y Gasto Devengado del Programa (En miles de pesos año 2007)

AÑO 2003	PRESUPUESTO INICIAL	GASTO DEVENGADO	
		MONTO	%
PERSONAL DOS	141.577	141.355	99,84%
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO DOS	119.433	117.685	98,54%
INVERSIÓN DOS	4.570	4.218	92,30%
OTROS (ARRIENDO)	4.770	4.770	100,00%
PERSONAL BID	471.127	471.127	100,00%
INVERSIÓN BID	8.365	8.365	100,00%
OTROS (CAPACITACIÓN BID)	429.347	429.347	100,00%
OTROS (ESTUDIOS BID)	357.212	357.212	100,00%
OTROS (CONTRATOS Y TRANSFERENCIAS) (*)	2.396.460	0	0,00%

¹¹ Los montos consignados en la columna "Gasto Devengado" corresponden al gasto con cargo a los recursos consignados en los puntos 1.1. y 1.2. del Cuadro N°2 "Fuentes de Financiamiento."

¹² Corresponde a gastos con cargo a recursos aportados por otras instituciones públicas o privadas (puntos 1.3. y 2 del cuadro N°2 "Fuentes de Financiamiento del Programa").

¹³ Fuente: Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación - Oficio C.G.R. N° 60.820, de 2005.

TOTAL	3.932.861	1.534.079	39,01%
--------------	-----------	-----------	--------

(*) Según nota 1 del cuadro N°1, para el año 2003, se contaba con un presupuesto de MM\$4.223, de los cuales sólo se recibieron MM\$2.416, es decir MM\$1.807 menos por parte del aporte BID, aportes que estaban asignados al concurso de Voluntariado 2003, y que debido a esta situación, se entregaron a partir de enero 2004, razón por la cual el gasto devengado año 2003 en este ítem es cero.

Cuadro N°5b: Presupuesto Inicial y Gasto Devengado del Programa (En miles de pesos año 2007)

AÑO 2004	PRESUPUESTO INICIAL	GASTO DEVENGADO	
		MONTO	%
Personal	133.321	133.321	100,00%
Bienes y Servicios de Consumo	84.312	84.135	99,79%
Inversión	739	739	100,00%
Otros (Contratos y Transferencias)	882	882	100,00%
Personal BID	23.012	22.748	98,85%
Bienes y Servicios de Consumo BID	200.278	190.588	95,16%
Inversión BID	119.389	119.382	99,99%
Otros (Contratos y Transferencias) (**)	1.619.953	1.523.893	94,07%
Otros (Arriendo)	4.855	4.855	100%
Total	2.186.741	2.080.543	95,14%

(**) Este gasto devengado corresponde a la sumas de las transferencias realizadas año 2003 (M\$651.031) y 2004 (M\$872.861), de acuerdo a lo señalado en (*).

Cuadro N°5c: Presupuesto Inicial y Gasto Devengado del Programa (En miles de pesos año 2007)

AÑO 2005	PRESUPUESTO INICIAL	GASTO DEVENGADO	
		MONTO	%
Personal	164.173	164.066	99,93%
Bienes y Servicios de Consumo	163.427	158.331	96,88%
Inversión	5.424	5.424	100%
Otros (Contratos y Transferencias)	756.943	724.885	95,76%
Otros (Arriendo)	4.800	4.800	100%
Otros (Viáticos)	10.089	10.077	99,88%
Total	1.104.856	1.067.583	96,63%

Cuadro N°5d: Presupuesto Inicial y Gasto Devengado del Programa (En miles de pesos año 2007)

AÑO 2006	PRESUPUESTO INICIAL	GASTO DEVENGADO	
		MONTO	%
Personal	223.479	223.479	100%
Bienes y Servicios de Consumo	165.293	135.594	82,03%
Inversión	14.427	14.412	99,90%
Otros (Contratos y Transferencias)	724.417	724.417	100%
Otros (Viáticos)	13.884	13.773	99,20%
Total	1.141.500	1.111.675	97,39%

Cuadro N°5e: Presupuesto Inicial del Programa (En miles de pesos año 2007)

AÑO 2007	PRESUPUESTO INICIAL
-----------------	----------------------------

Personal	652.903
Bienes y Servicios de Consumo	411.614
Inversión	9.302
Otros (Contratos y Transferencias)	900.000
Otros (Viáticos)	34.069
Total	2.007.888

Fuente: División de Organizaciones Sociales (DOS).

Gasto de Producción de los Componentes del Programa

El monto total de gastos involucrados en la producción de cada componente del programa². En los casos que corresponda se debe hacer el desglose por región.

Cuadro N°6a: Gasto de Producción de los Componentes del Programa.
En miles de pesos año 2007

AÑO 2003	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	Total
Componente 1														
- Infobus ¹⁴	1.671	1.882	2.097	1.327	2.896	1.848	1.963	3.515	1.856	1.780	1.448	1.448	37.908	61.639
-Atención Usuarios														0
- Portales														0
Componente 2 (PMG – OIRS)														53.227
Componente 3 (Fondo Fort. Soc. Civil BID)														794.924
Componente 4 (Tolerancia y No Disc)														11.807
Total														921.597

Cuadro N°6b: Gasto de Producción de los Componentes del Programa.
En miles de pesos año 2007

AÑO 2004	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	Total
Componente 1														
- Infobus	1.324	1.324	1.324	1.323	2.206	1.091	1.765	2.206	1.758	1.965	1.213	1.213	39.334	58.046
- Atención Usuarios														0
- Portales														0
Componente 2 (PMG – OIRS)														22.820
Componente 3 (Fondo Fort. Soc. Civil BID)														263.238
Componente 3 (Voluntariado BID)														1.570.625
Componente 4 (Tolerancia y No Disc)														9.745
Total														1.924.474

Nota: Voluntariado considera el monto transferido por M\$ M\$651.031 en año 2003 y M\$872.861 en año 2004.

Cuadro N°6c: Gasto de Producción de los Componentes del Programa.
En miles de pesos año 2007

AÑO 2005	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	Total
Componente 1														
Infobus	2.035	1.070	1.070	1.070	1.926	1.070	1.070	1.105	1.379	1.605	1.177	1.348	48.007	63.932

¹⁴

Infobus transfiere recursos a regiones, de acuerdo a planificación anual regional.

Atención Usuarios															0
Portales															0
Componente 2 (PMG – OIRS)															15.253
Componente 3 - Fondo Fort. Soc. Civil ¹⁵	21.719	27.757	21.202	44.862	50.077	15.406	14.643	59.751	67.303	35.778	22.721	22.659	391.302	795.180	
- Voluntariado															7.671
Componente 4 (Tolerancia y No Disc)															11.404
Total															893.440

**Cuadro N°6d: Gasto de Producción de los Componentes del Programa.
En miles de pesos año 2007**

AÑO 2006	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	Total
Componente 1														
- Infobus	1.413	1.549	1.553	1.553	1.553	0	1.553	1.319	1.276	1.553	1.553	0	46.207	61.082
- Atención Usuarios														2.460
- Portales														0
Componente 2 (PMG – OIRS)														13.729
Componente 3														
- Fondo Fort. Soc. Civil	28.280	14.600	16.064	40.932	44.755	19.606	42.155	49.943	71.936	38.300	32.902	26.501	348.062	774.036
- Voluntariado														2.976
Componente 4 (Tolerancia y No Disc)														20.140
Total														874.423

Fuente: División de Organizaciones Sociales (DOS).

2.6. Gastos de Administración del Programa y Gastos de Producción de los Componentes del Programa

Corresponde señalar el desglose del gasto en: (i) gastos de administración y (ii) gastos de producción de los componentes del programa.

Los gastos de administración se definen como todos aquellos desembolsos financieros que están relacionados con la generación de los servicios de apoyo a la producción de los componentes, tales como contabilidad, finanzas, capacitación, evaluación, monitoreo, etc¹⁶.

Los gastos de producción de los componentes del programa son aquellos directamente asociados a la producción de los bienes y/o servicios (componentes) del programa, tales como pago de subsidios, becas, prestaciones de salud, etc².

Cuadro N°7: Gastos de Administración y Gastos de Producción de los Componentes del Programa (en miles de pesos año 2007)

AÑO	GASTOS DE	GASTOS DE	TOTAL GASTO DEL
-----	-----------	-----------	-----------------

¹⁵ Fondo Concursable de Asociatividad para el desarrollo de la Sociedad Civil a nivel nacional, 2005 y 2006, según proyectos adjudicados.

¹⁶ Ver capítulo VIII de documento "Evaluación de Programas. Notas Técnicas", División de Control de Gestión, DIPRES, 2007; en www.dipres.cl, Publicaciones, Control de Gestión Pública.

	ADMINISTRACIÓN	PRODUCCIÓN DE LOS COMPONENTES ¹⁷	PROGRAMA
2003	612.482	921.597	1.534.079
2004	156.068	1.924.474	2.080.542
2005	174.143	893.440	1.067.583
2006	237.252	874.423	1.111.675

Nota: Los gastos de administración año 2003 corresponden a Honorarios:

BID: M\$471.127.-

DOS: M\$141.355.-

Los gastos de administración año 2004 corresponden a Honorarios:

BID: M\$22.748.-

DOS: M\$133.320.-

Fuente: División de Organizaciones Sociales (DOS).

Los gastos de Administración que señala el Cuadro N°7 corresponde específicamente a gastos por concepto de Honorarios y Viáticos, para brindar soporte administrativo al programa. A continuación se presenta el Cuadro N°8 que detalla dicho gasto.

Cuadro N°8: Gastos de administración del Programa. Años 2003-2006. En pesos de 2007

AÑO	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	SUBTOTAL	FACTOR	MONTO	M\$
2003	Honorarios	\$ 549.804.440	1,114	\$ 612.482.146	\$ 612.482
	Viáticos	\$ -			
	Subtotal	\$ 549.804.440			
2004	Honorarios	\$ 141.493.912	1,103	\$ 156.067.785	\$ 156.068
	Viáticos	\$ -			
	Subtotal	\$ 141.493.912			
2005	Honorarios	\$ 153.332.771	1,07	\$ 174.143.084	\$ 174.143
	Viáticos	\$ 9.417.775			
	Subtotal	\$ 162.750.546			
2006	Honorarios	\$ 215.921.598	1,035	\$ 237.251.822	\$ 237.252
	Viáticos	\$ 13.307.215			
	Subtotal	\$ 229.228.813			

Fuente: Información provista por la DOS, complementaria de la ficha de gasto y presupuesto.

¹⁷ Las cifras para cada año de esta columna deben coincidir con las cifras totales anuales del Cuadro N°6 Gasto de Producción de los Componentes del Programa.

ANEXO 3: Cuadro Análisis de Género de Programas Evaluados.

CUADRO ANÁLISIS DE GÉNERO								
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA			EVALUCIÓN DEL PROGRAMA					RECOMENDACIONES ¹⁸
Nombre Programa	Producto Estratégico Asociado ¿Aplica Enfoque de Género? (PMG)	Objetivo del Programa	¿Corresponde incorporación Enfoque de Género en el Programa según evaluación?	¿Se debió incorporar en definición de población objetivo?	¿Se debió incorporar en definición de propósito o Componente? Si/No	¿Se debió incorporar en provisión del servicio? Si/No	¿Se debió incorporar en la formulación de Indicadores?	<p>Calcular dos indicadores de empoderamiento de las mujeres en los concursos del Fondo de Apoyo a la Sociedad Civil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de proyectos financiados a organizaciones dirigidas por mujeres respecto del total de proyectos financiados.
				¿Se incorpora? Si/No	¿Se incorpora? Si/No	¿Se incorpora? Si/No	¿Se incorpora? Si/No	
				Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	
Programa de Participación Ciudadana DOS	Poner producto estratégico	Personas organizadas y no	Si corresponde. Hay diferencias de	SI	SI	SI	SI	

¹⁸ Sobre la base del análisis de género realizado, el Panel deberá proponer, en caso que corresponda, recomendaciones para mejorar la incorporación del enfoque de género en el Programa. Luego se debe incorporar dichas recomendaciones en el Capítulo de Recomendaciones del Informe Final.

CUADRO ANÁLISIS DE GÉNERO

INFORMACIÓN DEL PROGRAMA			EVALUCIÓN DEL PROGRAMA				RECOMENDACIONES ¹⁸
			SI	SI	NO	SI	
			Se hace distinción de usuarios por sexo en cuanto al acceso a información. Servicios públicos y organizaciones sociales no tienen sexo.	La formulación de género debe incorporarse a nivel de los componentes, considerando la posibilidad de mayor participación de las mismas en cada componente	No hay metas establecidas por sexo.	Hay indicadores de cobertura por sexo, lo cual no refleja inequidades en el proceso de participación entre hombres y mujeres.	

ANEXO 4: Política global y/o sectorial a que pertenece el Programa

La normativa legal que se vincula con la acción del Programa y que corresponde al desarrollo de cada componente y subcomponente se detalla a continuación:

Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana

- Instructivo Presidencial N°005 del 11-05-2001. Instructivo Presidencial para el desarrollo del Gobierno Electrónico.
- Ley 19.553. Programa Mejoramiento de la Gestión, Sistema Gobierno electrónico cuyos objetivos son contribuir al uso de las TIC, para mejorar y simplificar servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, mejorar y simplificar procesos de soporte institucional y creación de canales tecnológicos que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana
- La Ley 19.880, publicada el 29 de mayo de 2003, que establece las bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado. Esta ley regula la relación de las instituciones públicas con el ciudadano, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. También establece los procedimientos, plazos y las tramitaciones de las peticiones ciudadanas, garantizando igualdad de oportunidad y acceso sin discriminación a los servicios públicos.
- Circular N° 11 de 29 de Octubre de 1990, de los Ministerios de Interior y Hacienda
- Guía Metodológica de Coordinación Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, 1998.

Componente 2: Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

- Decreto N°680 del 21 de Septiembre de 1990, del Ministerio del Interior, el cual en su artículo 1° establece que Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Servicios Públicos y Empresas Públicas creadas por ley, deberán establecer Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, (OIRS).
- Ley N°19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Oficio N° 004 del 19-06-2003. Instructivo Presidencial sobre la Ley de Bases del Procedimiento Administrativo, que imparte instrucciones sobre la aplicación de la Ley N°19.880, que establece en su punto 7: “corresponderá al Ministerio Secretaría General de Gobierno, por medio de su trabajo con las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, asegurar el cumplimiento de los derechos que la ley entrega al usuario”.
- Ley N°19.553 (1998), instituye la creación y el desarrollo del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos. El programa Marco del PMG 2001 comprendió etapas de desarrollo o estados de avance posibles de los sistemas de gestión vinculados a las áreas de mejoramiento. En el año 2004 se estableció dentro de las áreas de gestión: “Calidad de Atención a Usuarios” que se desarrolla actualmente a través del Sistema de Atención integral de clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios (as).

- A partir de del marco de discusión del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2004, mediante el protocolo suscrito por el Gobierno y la Comisión Mixta de Presupuestos del Congreso Nacional, se acuerda promover un mecanismo de certificación externa reconocible internacionalmente, como la Norma ISO 901 -2001.
- Ley de Bases de Procedimientos Administrativos (Ley N°19.880) que establece en su artículo 7: “corresponderá al Ministerio Secretaría General de Gobierno, por medio de su trabajo con las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, asegurar el cumplimiento de los derechos que la ley entrega al usuario”.
- Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades (Ley N° 18.695) que contempla un título IV sobre participación ciudadana, refiriéndose específicamente a las instancias de participación, audiencias públicas, oficina de reclamos y plebiscitos comunales.
- Proyecto de Ley sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública. Dicho Proyecto de Ley, ingresado a trámite parlamentario el 8 de junio de 2004, establece modificaciones al marco jurídico sobre organizaciones de la sociedad civil, y sobre aspectos de la administración pública. Asimismo, introduce el reconocimiento constitucional de la participación en la gestión pública; garantiza el acceso a la información; obliga a los órganos de la administración del Estado a conocer la opinión de los usuarios en materias que les competen y delimita las acciones en las cuales los funcionarios públicos contravienen la participación ciudadana, entre otros. N° Boletín: 3562-06 sobre Asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, actualmente se encuentra en trámite en el Senado de la República

Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo

- Ley N°18.893 sobre Organizaciones Comunitarias, Territoriales y Funcionales, del 30 de diciembre de 1989, la cual fue derogada por la Ley N°19.418, que actualmente ha sido modificada y complementada por la Ley N°19.483, D.O. 30/11/1996, Ley N°19.692, D.O. 25/09/2000 y Ley N°19.806, D.O. 31/05/2002.
- Ley N°20.131, D.O. 17/11/2006 que reduce la edad de 18 a 14 años para participar en juntas de vecinos y que modifica el Art. 2 y Art. 39 de la Ley N°19.418, sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias.
- Ley N°19.862, que establece requisitos de las personas jurídicas receptoras de fondo públicos.
- El Consejo Provisorio del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones y Asociaciones de Interés Público, fue creado por Resolución Exenta N°272/547, del 5 de septiembre de 2002, y la Secretaría Ejecutiva

Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública

- Constitución Política del Estado.
- Constitución Política de la República, artículos 1, inciso primero y 19, números 2 y 16, inciso tercero.
- Art. 19 N°2, consagra la igualdad de las personas ante la ley, en su inciso 1° “hombres y mujeres son iguales ante la ley”.
- No discriminación arbitraria en materia laboral (Artículo 19° N°16, inciso 3) dispone: "Se prohíbe cualquiera discriminación que no se base en la capacidad o idoneidad personal, sin perjuicio de que la ley pueda exigir la nacionalidad chilena o límites de edad para determinados casos”.

Derecho de acceso gratuito a la educación básica (Art. 19° inciso5): Igualdad de acceso a las acciones de salud (Art. 19 N°9 inciso 2); Igualdad en la admisión a las funciones y empleos públicos (Art.19 y N°17); Igualdad ante las cargas públicas (Art. 19° N°20). Igualdad electoral (Artículos 15 y 18); Igualdad en la participación ciudadana (Art. 19 N°15, inciso 5); Recurso de Protección (Art. 20).

- Ley N° 19.638. Igualdad entre las iglesias y entre las personas que profesan diversos cultos.
- Ley N°19.638, publicada en el Diario Oficial el 14 de Octubre de 1999, establece normas sobre la constitución jurídica de las iglesias y organizaciones religiosas. Artículo 2 de la ley: "Ninguna persona podrá ser discriminada en virtud de sus creencias religiosas, ni tampoco podrán éstas invocarse como motivo para suprimir, restringir o afectar la igualdad consagrada en la Constitución y la Ley"
- Ley N°19.591. Igualdad en la Legislación Laboral.
- Ley N°19.591, publicada en el D.O. el 9 de 1998 Artículo 2, incisos 2°,3° y 4° del Código del Trabajo., dispone "Son contrarios a los principios de la leyes laborales los actos de discriminación".
- Los actos de discriminación son las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

- Protección y promoción de los pueblos originarios.

- Ley N°19.253 sobre Protección, Fomento y Desarrollo de los Indígenas, publicada en el D.O. el 5 de Octubre de 1993. Art. 8 "se considerará falta la discriminación manifiesta e intencionada en contra de los indígenas, en razón de su origen o su cultura. El que incurriere en esta conducta será sancionado con multa de uno a cinco ingresos mínimos".

- Protección de los consumidores.

- Ley N°19.496, publicada en el D.O. el 7 de Marzo de 1997, Art. 3 letra c) "Son derechos y deberes básicos del consumidor, el no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios".

- Integración de las personas con discapacidad

- Ley N°19.284, publicada en el D.O. el 14 de Enero de 1994, contiene normas que, como señala su Art. 1°, "tienen por objeto establecer la forma y condiciones que permitan obtener la plena integración de las personas con discapacidad en la sociedad, y velar por el pleno ejercicio de los derechos que la Constitución y las leyes reconocen a todas las personas".
- En materia educacional y laboral (Artículos 18 y 37).
- Actos o situaciones concretos de discriminación (Artículo 48).

- Personas homosexuales y otras minorías sexuales.

- No existe norma alguna en el ordenamiento legal chileno que proteja específicamente a las minorías sexuales.

- Personas viviendo con VIH-SIDA.

- Política Sanitaria y de integración social ejecutada por la Comisión Nacional del SIDA (CONASIDA).
- Reglamento sobre Enfermedades de Transmisión Sexual, contenido en el Decreto Supremo N°362 del Ministerio de Salud, que tiene como función promover y organizar las

acciones sanitarias, de asistencia social, educativas, de difusión y atención médica preventiva y curativa tendientes a combatir dichas enfermedades.

- Tratados Internacionales de Derechos Humanos integrados al ordenamiento jurídico chileno.

- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Ratificado por Chile en 1972. D.O. 29 de abril de 1969.
- Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Ratificado por Chile en 1972. Entró en vigor en 1976. D.O. 27/05/1989.
- Convención Americana de Derechos Humanos. Suscrita y adoptada por el Estado de Chile en la Conferencia Interamericana sobre Derechos Humanos, realizada en San José de Costa Rica, el 22 de noviembre de 1969. Ratificada el 21/08/1990 y publicada D.O. 5/01/1991.
- Convención relativa a la Lucha contra las Discriminaciones en la Esfera de la Enseñanza. Ratificada por Chile en 1971, publicada en D.O. el 30/11/1971.
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación racial. Ratificada por Chile en 1971, publicada en el D.O. el 12/11/1971.
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer. Ratificada por Chile en 1989, publicada en el D.O. 9/12/1989.
- Convención de los Derechos del Niño. Ratificada por Chile el 13 de Agosto de 1990, publicada en el D.O. el 27/09/1989.

- Otros:

- Convenio 111 sobre la discriminación en el empleo y ocupación, de 1958, de la OIT, y la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, adoptada en 1998, instrumento éste que considera el derecho a la no discriminación como un derecho fundamental.
- Conferencia Internacional contra el Racismo, la Discriminación Racial, la Xenofobia y otras formas conexas de Intolerancia, forma parte del imperativo que hace ésta a los Estados, para la implementación de Planes de Acción en estas materias.
- Proyecto de Ley que establece Medidas contra la Discriminación en el Congreso Nacional, Boletín N°3815-07, actualmente en el Senado de la República.
- Programa de Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, Capítulo: "Chile Somos Todos".
- Código de Buenas Prácticas Laborales sobre no discriminación para la administración central del Estado.

ACTIVIDADES	TAREAS	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Atención permanente a usuarios de manera presencial, telefónica y virtual: OIR's, Infocentro.												
2. Coordinación de las OIR's en la entrega de información.	Coordinación entre los encargados de cada uno de los espacios de atención.												
	Coordinación en cada una de las regiones con los encargados regionales de OIRS's.												
	Reunión de coordinación con los responsables internos de cada programa para alimentar de información a los espacios de atención.												
	Coordinación con otras reparticiones públicas para obtener material de difusión.												
	Coordinar la distribución de información a las distintas unidades de información.												
3. Ejecutar plan de difusión Interna (Intranet).	Difusión de los contenidos y servicios que soportan las actividades del Modelo Integral de Atención al Ciudadano.												
	Difundir las principales actividades realizadas.												
	Publicar la Metodología de Atención al Ciudadano.												
4. Ejecutar plan de difusión Externa.	Aplicar el Logotipo Único diseñado por el encargado/a de MSGG que identificará a las OIR's ministerial en material gráfico y de difusión												
	Distribuir folletos explicativos de los servicios que ofrecen los distintos espacios de atención.												
	Habilitar espacio para responder encuestas de satisfacción y un buzón donde dejarlas en el Infocentro.												
5. Informes de atención a usuarios.	Análisis de los datos recepcionados: Revisar información entregada, reclamos, consultas y sugerencias.												
	Redactar informe para PMG OIR's												
	Envío de informe al/la encargado/a PMG OIR's del MSGG.												
	Informe mensual cuantitativo de atención.												
6. Informes periódicos con los resultados consolidados de las	Aplicar encuestas de satisfacción.												
	Sistematizar encuestas de satisfacción..												
	Redactar informe para PMG OIR's												
	Envío de informe a la encargada/o PMG OIR's del MSGG.												
7. Dos Talleres Macrozonales de atención de usuarios para funcionarios que atienden al ciudadano.	Bases de Licitación.												
	Adjudicación.												
	Ejecución de los talleres a funcionarios de atención al ciudadano.												
8. Taller de actualización para red de bibliotecarios gubernamentales y de Organizaciones Sociales.	Coordinación con red de bibliotecarios												
	Coordinación con centro de estudios y bibliotecas No Gubernamentales												
	Producción de los talleres.												
	Coordinación con quienes dictarán el taller.												
	Convocatoria de los asistentes al taller.												
	Ejecución de los Talleres												
	Ceremonia de cierre de talleres.												
9. Capacitaciones de Alfabetización Digital en Infocentro.	Coordinación con instancias públicas para capacitación de sus usuarios.												
	Ejecución de las capacitaciones en Infocentro.												
	Ceremonia de cierre de talleres.												

SUBCOMPONENTE 3: Portal móvil de información ciudadana INFOBUS

Cuadro N° 3
Calendarización: Portal móvil de Información Ciudadana, INFOBUS

ACTIVIDADES	TAREAS	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Planificación Programa 2007	Elaboración del programa 2007												
	Calendarización de actividades InfoBus en regiones.												
	Envío oficio a SEREMI de Gobierno solicitando contraparte de Programa InfoBus Regional												
	Elaboración del Manual de Procedimiento, Administrativo y de Gestión.												
	Envío de Manual de Procedimiento e Instrumentos de Gestión a Regiones												
	Aprobación de comunas seleccionadas por el SEREMI de Gobierno.												
	Reunión de coordinación con Servicios Públicos a nivel nacional.												
	Recopilación de material de información y difusión de Servicios Públicos y Organizaciones Sociales.												
2. Preproducción Programa 2007	Reunión de coordinación con Servicios Públicos en Regiones, Organizaciones Sociales y Municipios.												
	Elaboración de Preproyecto Regionales												
	Reunión de Preproducción para elaboración de proyecto regional (Gira Nacional)												
	Recepción de proyectos regionales.												
	Aprobación del proyecto regional.												
	Traspaso de fondos a regiones.												
	Coordinación con DICOEX para ejecución del programa de atención a chilenos en el exterior.												
3. Ejecución del Programa 2007	Módulo sobre Información Ciudadana en Seminario Internacional de Participación.												
	Ejecución en regiones												
	Ejecución de programa de atención a chilenos en el exterior. (DICOEX – MSGG)												
4. Evaluación del Programa 2007	Informes trimestrales a la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados y a la Cámara del Senado.												
	Informes de gestión regional.												
	Informe PMG GTI.												
	Informe PMG Género.												
	Informe PMG OIR's.												
	Informe de gestión Nacional.												
Reunión de evaluación con Servicios Públicos a nivel nacional.													

- **Componente 2:** Institucionalización de instrumentos de participación ciudadana en la gestión pública

SUBCOMPONENTE 1: Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/s y Beneficiarios/as

Cuadro N° 4
Calendarización: Sistema de validación nacional de las OIRS del sector público

ACTIVIDADES	TAREAS	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Evaluar estado de avance y emitir observaciones												
12. Elaboración de Requisitos Técnicos SIAC período siguiente (noviembre, diciembre)	Definir modificaciones a los requisitos técnicos												
	Realizar coordinación con DIPRES para concretarlas												
13. Seminario de Cierre para la entrega de resultados anuales (noviembre)	Definir contenidos, tareas y responsabilidades												
	Producir seminario												
	Contratar salón y café (Chilecompra)												
	Realizar seminario												
	Evaluar resultados												
14. Recepción de informes para validación (diciembre)	Recibir informes definitivos												
	Atender últimos requerimientos de los servicios												

- **Componente 3:** Fortalecimiento del asociacionismo

SUBCOMPONENTE 1: Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público

Cuadro N° 5
Calendarización: Fortalecimiento del asociacionismo de interés público

ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Aprobación de Bases del Concurso 2007												
2. Formación de Consejos regionales del Fondo												
3. Lanzamiento concurso 2007 y campaña de difusión												
4. Postulación de proyectos												
5. Selección técnica por parte de entidad externa y selección final por parte de Consejos regionales y Consejo Nacional												
6. Seguimiento en terreno de los proyectos financiados												
7. Entrega de informes de ejecución financiera y gestión por parte de entidades ejecutoras.												
8. Sistematización y evaluación final												

SUBCOMPONENTE 2: Programa Nacional de Voluntariado

Cuadro N° 6
Calendarización: Programa Nacional de Voluntariado.

ACTIVIDADES 2007	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1.Elaboración de minuta de posición de Programa Nacional de Voluntariado	■	■	■	■								
2. Publicación calendario sobre voluntariado			■									
3. Discusión en Diálogos Participativos Minuta de Posición del Programa			■									
3. Conformación de mesa de trabajo con actores públicos y privados sobre voluntariado					■	■						
4. Exploratorio presupuestario del programa.						■						
5. Seguimiento de proyectos de voluntariado financiados por el Fondo							■	■	■	■		
6. Registro piloto de organizaciones de voluntariado y sus programas									■	■	■	■
7. Publicación libro sobre voluntariado									■			
8. Elaboración de Módulo de Voluntariado: Seminario Internacional de la DOS										■		
9 Seguimiento os de voluntariado 2007							■	■	■	■	■	■
10. Lanzamiento Programa Nacional de Voluntariado y Celebración Día Internacional del Voluntariado												■

- **Componente 4:** Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública

SUBCOMPONENTE 2: Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias

Cuadro N° 7
Calendarización: Buenas Prácticas

ACTIVIDADES 2007	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Propuesta Metodológica para Monitores en Diversidad Cultural												
2. Coordinación con Universidad, Seremis de Gobierno, Municipios y Colegios.		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
3. Diseño de manual con orientaciones metodológicas para monitores				■	■	■						
4. Desarrollo de Jornadas de Formación de Monitores (Universitarios y Funcionarios) en tres Regiones(Coquimbo, Metropolitana, Maule)					■	■	■					
5. Ejecución de Talleres en 9 colegios de enseñanza básica de tres Regiones(Coquimbo, Metropolitana, Maule)						■	■	■	■			
6. Evaluación de los estudiantes									■	■	■	
7. Jornada de cierre de Talleres Regionales									■	■	■	
8. Evaluación equipo coordinador									■	■	■	

ANEXO 6: ESTUDIO COMPLEMENTARIO

INFORME FINAL
ESTUDIO COMPLEMENTARIO

“Validar, aplicar y digitar encuestas de satisfacción de usuarios del Programa de Participación Ciudadana de la División de Organizaciones Sociales (DOS) de la Secretaría General de Gobierno (SEGEOB)”

Sofia Donoso Knaudt

Junio, 2007

I. PRESENTACIÓN DEL INFORME

III. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

III. 1 - Encuesta funcionarios participantes en los programas de transferencia metodológica, capacitación y asistencia técnica de la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

III. 1. 1 – Muestra

III. 1. 1. 1 - Marco muestral

III. 1. 1. 2 - Diseño muestral

III. 1. 1. 3 - Universo

III. 1. 1. 4 – Descripción de la muestra

III. 1. 2 - Instrumento de medición

III. 1. 2. 1 - Descripción general del instrumento

III. 1. 2. 2 - Aplicación del instrumento

III. 1. 2. 3 - Verificación de consistencia de datos

III. 1. 2. 4 - Tasas de respuesta global

III. 1. 2. 5 - Resultados generales

III. 2 - Usuarios del portal virtual (www.portalciudadano.cl)

III. 2. 1 – Muestra

III. 2. 1. 1 - Diseño muestral

III. 2. 1. 2 - Universo

III. 2. 1. 3 – Descripción de la muestra

III. 2. 1 - Diseño muestral

III. 2. 2 - Instrumento de medición

III. 2. 2. 1 - Descripción general del instrumento

III. 2. 2. 2 - Aplicación del instrumento

III. 2. 2. 3- Verificación de consistencia de datos

III. 2. 2. 4 - Tasas de respuesta global

III. 2. 2. 5 - Resultados generales

III. 3 - Usuarios del portal presencial (centro de atención) del Programa de Participación Ciudadana de la DOS

III. 3. 1 – Muestra

III. 3. 1. 1 - Diseño muestral

III. 3. 1. 2 - Universo

III. 3. 2 - Instrumento de medición

III. 3. 2. 1 - Descripción general del instrumento

III. 3. 2. 2 - Aplicación del instrumento

III. 3. 2. 3 - Tasas de respuesta global

III. 3. 2. 4 - Resultados generales

III. 4 - Encuesta organizaciones ganadoras del Fondo de Apoyo a la Sociedad Civil

III. 4. 1 – Muestra

III. 4. 1. 1 - Marco muestral

III. 4. 1. 2 - Diseño muestral

III. 4. 1. 3 - Universo

III. 4. 1. 4 – Descripción de la muestra

III. 4. 2 - Instrumento de medición

III. 4. 2. 1 - Descripción general del instrumento

III. 4. 2. 2 - Aplicación del instrumento

III. 4. 2. 3 - Verificación de consistencia de datos

III. 4. 2. 4 - Tasas de respuesta global

III. 4. 2. 5 - Resultados generales

III. 5 - Encuesta organizaciones inscritas en el Registro de las Organizaciones de Interés Público (OIP) que no han recibido financiamiento

III. 5. 1 – Muestra

III. 5. 1. 1 - Marco muestral

III. 5. 1. 2 - Diseño muestral

III. 5. 1. 3 - Universo

III. 5. 1. 4 – Descripción de la muestra

III. 5. 2 - Instrumento de medición

III. 5. 2. 1 - Descripción general del instrumento

III. 5. 2. 2 - Aplicación del instrumento

III. 5. 2. 3 - Verificación de consistencia de datos

III. 5. 2. 4 - Tasas de respuesta global

III. 5. 2. 5 - Resultados generales

IV. RECOMENDACIONES PARA UNA FUTURA APLICACIÓN

I. PRESENTACIÓN DEL INFORME

En el marco de la evaluación del Programa de Participación Ciudadana de la Secretaría General de Gobierno (SEGEOB) realizada por la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda, se ha llevado a cabo un estudio complementario con el fin de obtener información que no se encontraba disponible y que era necesaria para generar indicadores de satisfacción de usuarios de algunos subcomponentes del Programa, a saber (a) Transferencia a instituciones públicas de metodologías que favorecen la participación, así como en el acompañamiento técnico de las mismas para avanzar en las acreditaciones del Sistema Integral de Atención de Clientes, Usuarios y Beneficiarios (SIAC)¹⁹; (b) Portal Virtual, (c) Portal Presencial, (d) Fondo de Apoyo a la Sociedad Civil.

El estudio considera cinco estratos muestrales:

20. Usuarios del portal presencial (centro de atención) del Programa de Participación Ciudadana de la DOS
21. Usuarios del portal virtual (www.portalciudadano.cl)
22. Funcionarios de instituciones participantes en los programas de transferencia metodológica, capacitación y asistencia técnica de la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno.
23. Organizaciones que han postulado al Fondo de Apoyo a la Sociedad Civil y que han ganado recursos financieros para financiar sus proyectos.
24. Organizaciones inscritas en el Registro de las Organizaciones de Interés Público (OIP) y que no recibieron financiamiento.

A comienzos del estudio se publicó una noticia del proceso de evaluación en la página web www.portalciudadano.cl para que los diferentes usuarios tuvieran conocimiento del proceso de evaluación.

Debido a las diferencias entre estos distintos estratos muestrales, se elaboraron distintas estrategias de muestreo, así como instrumentos de medición específicos para cada uno.

A continuación se describe el estudio, presentando su objetivo, una descripción de la metodología aplicada para cada uno de los cinco estratos muestrales y los

¹⁹

Se inserta en el Programa de Mejoramiento de la Gestión de los servicios públicos (Ley 19.553 de 1998 del Ministerio de Hacienda), que establece áreas y sistemas de gestión que comprenden etapas de desarrollo con contenidos y exigencias para cada uno de ellos. En este marco la DOS tiene la función de ser una entidad validadora del Sistema Integral de Atención a Clientes(as), beneficiarios(as) y usuarios(as) -SIAC -ex PMG OIRS- en el área Calidad de Atención a Usuarios, realizando el monitoreo y seguimiento de 161 instituciones públicas que a la fecha comprometen este sistema.

principales resultados obtenidos. Por último, se incorporan recomendaciones para una futura aplicación.

II. OBJETIVO Y DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

El objetivo de la presente consultoría es disponer de información adecuada para generar indicadores de eficacia del Programa de participación Ciudadana, basado en la satisfacción de los usuarios. Esto se lleva a cabo a través de la aplicación de una encuesta definida por el Panel de Evaluación en acuerdo con la División de Organizaciones Sociales (DOS) y la DIPRES.

El trabajo comienza el día 3 de abril de 2007 cuando es entregado el marco muestral de representantes del Sistema Integral de Atención a Clientes(as), beneficiarios(as) y usuarios(as) (SIAC – ex OIRS) y organizaciones de la sociedad civil, con lo cual se procede a completar la base de datos con los mails de los representantes de las organizaciones. Cabe señalar que las bases de datos de las organizaciones están muy incompletas. Dado lo anterior, se buscaron los mails faltantes en Internet de las organizaciones que han postulado al Fondo de Apoyo a la Sociedad Civil y que han ganado recursos financieros para financiar sus proyectos (estrato muestral 4) y de las organizaciones inscritas en el Registro de OIP que no han ganado (estrato muestral 5).

A continuación, un panorama general de las labores realizadas dentro del marco de la consultoría y los tiempos dedicados a cada una de ellas.

Esquema 1. Cronograma del Estudio Complementario

Tarea realizada	Fecha
Consolidación de las bases de datos de organizaciones (mails)	3-10 de abril
Comienzo de aplicación encuesta portal presencial y capacitación	13 de abril
Revisión de los cuestionarios	10-12 de abril
Primer envío por correo electrónico de cuestionarios a representantes de las organizaciones ganadoras del Fondo de Apoyo a la Sociedad Civil, Organizaciones inscritas en el Registro de las OIP y Funcionarios participantes en los programas de transferencia metodológica, capacitación y asistencia técnica de la DOS.	27 de abril
Actualización de lista de direcciones para correos "rebotados".	27 abril -4 de mayo
Segundo envío de cuestionario a quienes no hayan respondido tres días después del primer envío.	4 de mayo
Chequeo de respuestas obtenidas contra la muestra del estudio de OIP para establecer prioridades de contacto directo con organizaciones.	4-6 de mayo

Tarea realizada	Fecha
Consolidación de bases de datos con teléfonos de los representantes de las organizaciones y encuesta telefónica.	7 y 8 de mayo
Fecha encuesta telefónica Funcionarios participantes en los programas de transferencia metodológica, capacitación y asistencia técnica de la DOS.	9 de mayo
Digitación, verificación de consistencia de datos de los cinco estratos muestrales y redacción de Informe Final.	10-15 mayo

Cabe señalar que según lo establecido en los términos de referencia, la duración de la consultoría era de 20 días una vez que éstos fueran aprobados formalmente. Sin embargo, dado que cambió la modalidad de envío de la encuesta, -de ser pensado que se iba a adjuntar a ir incluida en un mail a través de un link-, la aplicación de las encuestas para los funcionarios (representantes de participación en servicios públicos con SIAC, ex OIRS), organizaciones que obtuvieron financiamiento del Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil y las organizaciones inscritas en el Registro de Organizaciones de Interés Público (en adelante, OIP), y se atrasó dos semanas. Por lo anterior, la duración total de la consultoría fue de 42 días (3 de abril hasta el 15 de mayo de 2007).

III. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

III. 1 - Encuesta funcionarios participantes en los programas de transferencia metodológica, capacitación y asistencia técnica de la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

III. 1. 1 – Muestra

III. 1. 1. 1 - Universo

Las 161 instituciones públicas que incorporan el SIAC en los compromisos del PMG, incluyendo Ministerios, Subsecretarías, Servicios Públicos, Gobiernos regionales y otras instituciones públicas.

III. 1. 1. 2 - Marco muestral

La lista de representantes de 102 instituciones públicas con las cuales el Programa realizó acompañamiento técnico o capacitación el año 2006.

III. 1. 1. 3 - Diseño muestral

Censo de funcionarios de servicios públicos capacitados en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), pertenecientes a los 161 Ministerios, Subsecretarías, Servicios Públicos, Gobiernos regionales y otras instituciones públicas que comprometen el Sistema Integral de Atención a Clientes(as), beneficiarios(as) y usuarios(as) -SIAC -ex PMG OIRS-, en el marco del PMG de los servicios públicos.

III. 1. 1. 4 – Descripción de la muestra

A continuación se describen las principales características de la muestra:

Casi la mitad de los entrevistados provienen de la Región Metropolitana (46.1%)

Región	Frecuencia	Porcentaje (%)
I	4	3.9
II	2	2.0
III	4	3.9
IV	4	3.9
V	6	5.9
VI	4	3.9
VII	5	4.9
VIII	5	4.9
IX	3	2.9
X	7	6.9
XI	5	4.9
XII	6	5.9
RM	47	46.1
Total	102	100.0

En esta muestra, las mujeres presentan un porcentaje superior a los hombres (57.8% frente a un 42.2%).

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Femenino	59	57.8
Masculino	43	42.2
Total	102	100.0

Con respecto a las edades, el grupo más importante corresponde a las personas de entre 30 y 39 años (36.3%), seguido de las personas de 40 a 49 años (29.4%).

Edad (por rango)

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de 30	14	13.7
30 a 39	37	36.3
40 a 49	30	29.4
50 a 59	18	17.6
60 y más	3	2.9
Total	102	100.0

La gran mayoría de los encuestados tiene educación universitaria (87.3%).

Nivel de estudios

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sin estudios o Básica Incompleta	2	2.0
Media Completa	6	5.9
Enseñanza Técnica Profesional	5	4.9
Universitaria	89	87.3
Total	102	100.0

III. 1. 2 - Instrumento de medición

III. 1. 2. 1 - Descripción general del instrumento

La construcción del instrumento fue realizada por el equipo de evaluación del Programa de Participación Ciudadana, Vicente Espinoza, Andrea Peroni, Claudia Alday. Por su parte, Sofia Donoso, profesional contratada para la realización del estudio complementario participó en la revisión del instrumento previo a la aplicación. Los instrumentos de medición fueron revisados y validados por Víctor Soto, profesional de la DOS y Jimena Federici, profesional de DIPRES.

La encuesta para funcionarios beneficiarios del subcomponente de transferencia metodológica, capacitación y asistencia técnica de la DOS incorpora una escala de satisfacción pertinente al contenido del componente así como una medida sintética de calidad del servicio.

Encuesta de 30 preguntas, distribuidas en:

- 17 preguntas de selección múltiple con escala Likert.

- 2 preguntas dicotómicas de opinión.
 - 2 pregunta de evaluación con rango de calificación.
 - 4 preguntas sociodemográficas.
 - 4 preguntas abiertas referentes al cargo y el servicio público al que pertenece el encuestado.
 - 1 pregunta abierta de opinión.
- Preguntas de caracterización sociodemográfica
 - sexo
 - edad
 - nivel de estudios
 - comuna de residencia
 - Preguntas relacionadas con la Transferencia Metodológica a cargo de la DOS, en el marco del PMG-SIAC (ex-OIRS)
 - Preguntas relacionadas con la Capacitación a cargo de la DOS en el marco del PMG-SIAC (ex-OIRS)

III. 1. 2. 2 - Aplicación del instrumento

Primero se consolidación las bases de datos de los mails de los representantes de los servicios públicos que cuentan con PMG SIAC (ex-OIRS). Luego, hubo un primer envío de la encuesta por medio de correo electrónico. Posterior a este envío se actualizó la base de datos con los correos "rebotados".

La encuesta fue aplicada a través de 2 modalidades; vía correo electrónico y vía telefónica (en caso de no contestar el correo). La fecha aplicación vía correo electrónico fue el 27 de abril y luego un segundo envío el 4 de mayo. El día 9 de mayo se inició una ronda de llamadas telefónicas a servicios y organizaciones, completando el cuestionario por medio de entrevista. Se obtuvo de esta forma un total de 102 encuestas respondidas por las instituciones públicas, cuya tasa de respuesta, descontando las direcciones y teléfonos fuera de servicio, es de 99%. La muestra es representativa de los servicios públicos que cuentan con PMG SIAC (ex-OIRS).

III. 1. 2. 3 - Verificación de consistencia de datos

Las bases de datos con las respuestas fueron acumuladas en el servidor de la Secretaría General de Gobierno, desde donde se recuperaron en un formato digital que permitiera su posterior procesamiento estadístico.

III. 1. 2. 4 - Tasas de respuesta global

Número de casos: 102 encuestas respondidas lo cual corresponde a una tasa de respuesta de 99%.

III. 1. 2. 5 - Resultados generales

El 95.1% de los funcionarios afirma que se han realizado actividades de acompañamiento técnico.

¿Se han realizado con este servicio actividades de acompañamiento técnico a cargo de la DOS relacionadas con el PMG-SIAC?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	97	95.1
No	5	4.9
Total	102	100.0

El 75.5% de los funcionarios afirma que los objetivos del acompañamiento técnico son completamente o en gran medida adecuados.

¿Considera que los objetivos del acompañamiento técnico de la DOS son adecuados?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente	28	27.5
En gran medida	49	48.0
Parcialmente	17	16.7
Minimamente	4	3.9
NS/NC	4	3.9
Total	102	100.0

El 72.6% de los funcionarios afirma que el proceso de acompañamiento técnico ha contribuido a renovar completamente o en gran medida, de manera positiva, las prácticas de su institución.

¿Considera que el proceso de acompañamiento técnico de la DOS ha contribuido a renovar positivamente las prácticas de su institución?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente	31	30.4
En gran medida	43	42.2
Parcialmente	21	20.6
Minimamente	3	2.9
NS/NC	4	3.9
Total	102	100.0

El 56.9% de los funcionarios afirma que el acompañamiento técnico ha logrado completamente o en gran medida habilitar adecuadamente a los funcionarios/as de su institución.

¿Considera que el acompañamiento técnico ha logrado habilitar adecuadamente a los funcionarios/as de su institución?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente	20	19.6
En gran medida	38	37.3
Parcialmente	33	32.4
Minimamente	7	6.9
NS/NC	4	3.9
Total	102	100.0

El 57.8% de los funcionarios opina que los contenidos tratados en el proceso de acompañamiento técnico resultan completamente o en gran medida suficientes.

¿Cree que los contenidos tratados en el proceso de acompañamiento técnico resultan suficientes?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente	20	19.6
En gran medida	39	38.2
Parcialmente	33	32.4
Minimamente	6	5.9
NS/NC	4	3.9
Total	102	100.0

El 72.6% de los funcionarios considera que los calendarios y plazos del acompañamiento técnico fueron completamente o en gran medida acordes con la programación de la institución.

¿Considera que los calendarios y plazos del acompañamiento técnico fueron acordes con la programación de su institución?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente	38	37.3
En gran medida	36	35.3
Parcialmente	20	19.6
Minimamente	4	3.9
NS/NC	4	3.9
Total	102	100.0

El 62.7% de los funcionarios evalúa el dominio de los temas que posee el/la analista de la DOS muy bueno, mientras que un 34.5% lo considera bueno.

¿Cómo evalúa el dominio de los temas que posee el/la analista de la DOS asignado/a a su institución?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	64	62.7
Bueno	25	24.5
Regular	6	5.9
Deficiente	2	2.0
NS/NC	5	4.9
Total	102	100.0

El 86.2% de los funcionarios evalúa la calidad del material de apoyo como muy bueno o bueno.

¿Cómo evalúa la calidad del material de apoyo utilizado por la DOS en el acompañamiento técnico?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	39	38.2
Bueno	49	48.0
Regular	8	7.8
No hubo	2	2.0
NS/NC	4	3.9
Total	102	100.0

El 79.4% de los encuestados evalúa las metodologías de trabajo como muy buenas o buenas.

¿Cómo evalúa las metodologías de trabajo utilizadas por la DOS en el acompañamiento técnico?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	29	28.4
Bueno	52	51.0
Regular	14	13.7
Deficiente	1	1.0
NS/NC	6	5.9
Total	102	100.0

En promedio, los funcionarios califican al acompañamiento técnico con una nota 5.9. La peor nota fue un 3 y la mejor un 7.

¿Con qué nota global, en escala de 1 a 7, calificaría el acompañamiento técnico realizado por la DOS?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
3	1	1.0
4	5	4.9
5	17	16.7
6	49	48.0
6.5	1	1.0
6.8	1	1.0
7	23	22.5
NS/NC	5	4.9
Total	102	100.0

¿Con qué nota global, en escala de 1 a 7, calificaría el acompañamiento técnico realizado por la DOS?

Promedio	5.9
Mínimo	3
Máximo	7

Un poco más de la mitad de los funcionarios (55.9%) afirma que durante el año 2006 se realizaron en su servicio actividades de capacitación impartidas por profesionales de la DOS relacionadas con el PMG-SIAC.

¿Durante el año 2006, se realizaron en su servicio actividades de capacitación impartidas por profesionales de la DOS relacionadas con el PMG-SIAC?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	57	55.9
No	45	44.1
Total	102	100.0

El 39.2% de los encuestados afirma que los objetivos de esta capacitación fueron completamente o en gran medida adecuados. Un 45.1% no contesta esta pregunta, debido a que no recibieron esta capacitación.

¿Considera que los objetivos de la capacitación impartida por la DOS son adecuados al tipo de requerimientos que tiene su institución?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente	18	17.6
En gran medida	22	21.6
Parcialmente	14	13.7
Minimamente	2	2.0
NS/NC	46	45.1
Total	102	100.0

Un 37.3% de los encuestados afirman que la capacitación ha contribuido completamente o en gran medida a renovar positivamente las prácticas de su institución. Un 45.1% no contesta esta pregunta, debido a que no recibieron esta capacitación.

¿Considera que la capacitación impartida por la DOS ha contribuido a renovar positivamente las prácticas de su institución?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente	16	15.7
En gran medida	22	21.6
Parcialmente	16	15.7
Minimamente	2	2.0
NS/NC	46	45.1
Total	102	100.0

Un 32.6% de los encuestados afirma que la capacitación ha logrado habilitar completamente o en gran medida a los funcionarios de su institución. Un 45.1% no contesta esta pregunta, debido a que no recibieron esta capacitación.

¿Considera que la capacitación impartida por la DOS ha logrado habilitar adecuadamente a los funcionarios/as de su institución?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente	10	9.8
En gran medida	23	22.5
Parcialmente	17	16.7
Minimamente	6	5.9
NS/NC	46	45.1
Total	102	100.0

El 31.4% de los funcionarios afirma que los contenidos tratados en la capacitación resultaron completamente o en gran medida suficientes para las necesidades institucionales, mientras que un 22.5% afirma que esto ocurre solo parcialmente. Un 45.1% no contesta esta pregunta, debido a que no recibieron esta capacitación.

¿Cree que los contenidos tratados en la capacitación impartida por la DOS resultan suficientes para las necesidades institucionales?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente	7	6.9
En gran medida	25	24.5
Parcialmente	23	22.5
Minimamente	1	1.0
NS/NC	46	45.1
Total	102	100.0

El 52% de los encuestados afirma que las observaciones de la DOS sobre los contenidos del pre informe fueron entregados oportunamente. Un 45.1% no contesta esta pregunta, debido a que no recibieron esta capacitación.

¿Las observaciones de la DOS sobre los contenidos del pre-informe de su institución, fueron entregadas dentro de los plazos establecidos?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Oportunamente	53	52.0
Fuera de plazo	1	1.0
Muy retrasada	1	1.0
No se han recibido	1	1.0
NS/NC	46	45.1
Total	102	100.0

El 52.9% de los funcionarios evalúan como muy bueno o bueno el dominio de los temas que poseen el relator de la capacitación. Un 45.1% no contesta esta pregunta, debido a que no recibieron esta capacitación.

¿Cómo evalúa el dominio de los temas que poseen el/l relator/a de la capacitación impartida por la DOS?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	34	33.3
Bueno	20	19.6
Regular	2	2.0
NS/NC	46	45.1
Total	102	100.0

El 44.1% de los funcionarios califica como muy buena o buena la calidad del material de apoyo de la capacitación. Un 45.1% no contesta esta pregunta, debido a que no recibieron esta capacitación.

¿Cómo evalúa la calidad del material de apoyo utilizado en la capacitación impartida por la DOS?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	20	19.6
Bueno	25	24.5
Regular	9	8.8
No hubo	2	2.0
NS/NC	46	45.1
Total	102	100.0

El 48.1% de los funcionarios evalúa como muy buenas o buenas las metodologías de trabajo utilizadas en la capacitación. Un 45.1% no contesta esta pregunta, debido a que no recibieron esta capacitación.

¿Cómo evalúa las metodologías de trabajo utilizadas en la capacitación impartida por la DOS?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	21	20.6
Bueno	28	27.5
Regular	6	5.9
Deficiente	1	1.0
NS/NC	46	45.1
Total	102	100.0

El 49% de los encuestados afirman que los comentarios realizados por la DOS durante el proceso de validación son completamente o en gran medida coherentes con los avances de su institución. Un 45.1% no contesta esta pregunta, debido a que no recibieron esta capacitación.

¿Considera que los comentarios realizados por la DOS durante el proceso de validación son coherentes con los avances de su institución?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente	32	31.4
En gran medida	18	17.6
Parcialmente	5	4.9
Minimamente	1	1.0
NS/NC	46	45.1
Total	102	100.0

En promedio los funcionarios califican la capacitación de la DOS con una nota 5.9. La peor nota fue un 4 y la mejor un 7.

¿Con qué nota global, en escala de 1 a 7, calificaría la capacitación entregada por la DOS?

Promedio	5.9
Mínimo	4
Máximo	7

III. 2 - Usuarios del portal virtual (www.portalciudadano.cl)

III. 2. 1 – Muestra

III. 2. 1. 1 - Universo

Toda persona que tuviera acceso al portal virtual.

III. 2. 1. 2 – Descripción de la muestra

III. 2. 1. 3 – Diseño muestral

Por medio de una encuesta en línea autoadministrada en la página web del portal virtual, el diseño muestral contempló a toda persona que tuviera acceso al portal virtual.

A continuación se describen las principales características de la muestra:

Existe una pequeña predominancia de hombres por sobre mujeres entre los encuestados (55.6% y 44.4%, respectivamente).

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Femenino	8	44.4
Masculino	10	55.6
Total	18	100.0

La mitad de todos los encuestados tiene entre 30 y 39 años. El segundo grupo más importante es el de personas entre 50 y 59 años, con un 33.3% de presencia.

Edad

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de 30 años	1	5.6
30 a 39 años	9	50.0
40 a 49 años	2	11.1
50 a 59 años	6	33.3
Total	18	100.0

El 72.2% de los encuestados tienen educación Universitaria.

Máximo nivel de estudios alcanzado

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sin estudios o Básica Incompleta	1	5.6
Enseñanza Media Completa	3	16.7
Enseñanza Técnica Profesional	1	5.6
Universitaria	13	72.2
Total	18	100.0

III. 2. 2 - Instrumento de medición

III. 2. 2. 1 - Descripción general del instrumento

La construcción del instrumento fue realizada por el equipo de evaluación del Programa de Participación Ciudadana, Vicente Espinoza, Andrea Peroni, Claudia Alday. Por su parte, Sofia Donoso, profesional contratada para la realización del estudio complementario participó en la revisión del instrumento previo a la aplicación. Los instrumentos de medición fueron revisados y validados por Víctor Soto, profesional de la DOS y Jimena Federici, profesional de DIPRES.

La encuesta para usuarios del portal virtual incorpora una escala de satisfacción pertinente al contenido del componente así como una medida sintética de calidad del servicio.

La encuesta está compuesta por 18 preguntas, distribuidas en:

Cuestionario autoadministrado. Incluye preguntas de caracterización sociodemográfica (sexo, edad, nivel de estudios, comuna de residencia, tipo de organización en que participa y cargo ocupado) y preguntas de evaluación del portal virtual de atención de la DOS; principales razones para visitar la página web, calidad, frecuencia de uso, demora y calidad de la respuesta en caso de haber realizado consultas.

III. 2. 2. 2 - Aplicación del instrumento

Se incorporó una interfaz de usuario con la encuesta, la cual se pedía completar a todos los visitantes de la página. La encuesta se aplicó entre los días 4 y 9 de mayo a los usuarios del portal virtual. Se obtuvo un total de 18 respuestas.

III. 2. 2. 3- Verificación de consistencia de datos

Las bases de datos con las respuestas fueron acumuladas en el servidor de la Secretaría General de Gobierno, desde donde se recuperaron en un formato digital que permitiera su posterior procesamiento estadístico.

III. 2. 2. 4 - Tasas de respuesta global

Número de casos: 18

III. 2. 2. 5 - Resultados generales

El 50% de los encuestados se encuentra buscando información en el portal.

En esta página Ud está. . . Marque frente a las alternativas que correspondan

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Buscando información	16	50.0
Haciendo una consulta	4	12.5
Haciendo una sugerencia	2	6.3
Haciendo trámites relacionados con su	6	18.8
Otra razón	4	12.5

El 72.2% opina que la organización de la página es clara.

¿Le parece clara la organización de esta página?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	13	72.2
No	5	27.8
Total	18	100.0

El 72.2% encuentra que las instrucciones son claras.

¿Encuentra claras las instrucciones?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	13	72.2
No	5	27.8
Total	18	100.0

El 66.7% de los encuestados afirman que la página contiene información de calidad.

¿A su juicio, la página presenta información de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	12	66.7
No	6	33.3
Total	18	100.0

A su vez, el 88.9% ha encontrado información de su interés.

¿Ha encontrado información de su interés?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	16	88.9
No	2	11.1
Total	18	100.0

Al 83.3% de los encuestados le ha sido útil la página para lo que buscaba.

¿Le ha sido útil la página para lo que buscaba?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	15	83.3
No	3	16.7
Total	18	100.0

El 83.3% de la muestra le recomendaría esta página a otra persona.

¿Recomendaría esta página a otra persona?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	15	83.3
No	3	16.7
Total	18	100.0

El 94.4% de los encuestados afirma visitar el portal cada 15 días o más frecuentemente.

¿Con qué frecuencia utiliza este portal?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Cada 15 días o más frecuente	17	94.4
Una vez al mes	1	5.6
Total	18	100.0

El 38.9% de los encuestados afirma que demoró menos de 3 días en obtener una respuesta al hacer una consulta. Un 33.3% afirma que recibió la respuesta inmediatamente.

En caso de haber realizado consultas ¿Cuánto tiempo demoró en obtener una respuesta

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inmediatamente	6	33.3
Menos de 3 días	7	38.9
Más de 3 días	4	22.2
Nunca recibió respuesta	1	5.6
Total	18	100.0

La calidad de la información recibida es evaluada como muy buena o buena por el 88.9% de los encuestados.

En caso de haber obtenido respuesta a sus consultas, ¿cómo considera la calidad de la información recibida?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy buena	5	27.8
Buena	11	61.1
Insuficiente	1	5.6
Mala	1	5.6
Total	18	100.0

En promedio, los encuestados califican el portal con un 5.8. La peor nota es un 1 y la mejor un 7.

¿Con qué nota global, en una escala de 1 a 7, calificaría este portal?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
1	1	4.8
4	1	4.8
5	2	9.5
6	8	38.1
7	6	28.6
NS/NC	3	14.3
Total	21	100.0

¿Con qué nota global, en una escala de 1 a 7, calificaría este portal?

Promedio	5.8
Mínimo	1
Máximo	7

III. 3 - Usuarios del portal presencial (centro de atención) del Programa de Participación Ciudadana de la DOS

III. 3. 1 – Muestra

III. 3. 1. 1 - Universo

Todos los usuarios del Portal Presencial de Atención Ciudadana en la Región Metropolitana.

III. 3. 1. 2 – Marco muestral

Todas las personas que visiten la Oficina de Información Reclamos y Sugerencias del Programa de Participación Ciudadana de la Región Metropolitana, durante el período de aplicación.

III. 3. 1. 3 - Diseño muestral

Se realizó un censo de los usuarios del portal presencial. Sin embargo, dados los pocos casos generados (N=4), no resulta pertinente analizar los datos.

III. 3. 2 - Instrumento de medición

III. 3. 2. 1 - Descripción general del instrumento

La construcción del instrumento fue realizada por el equipo de evaluación del Programa de Participación Ciudadana, Vicente Espinoza, Andrea Peroni, Claudia

Alday. Por su parte, Sofia Donoso, profesional contratada para la realización del estudio complementario participó en la revisión del instrumento previo a la aplicación. Los instrumentos de medición fueron revisados y validados por Víctor Soto, profesional de la DOS y Jimena Federici, profesional de DIPRES.

La encuesta para usuarios del portal presencial (centro de atención) del Programa de Participación Ciudadana de la DOS incorpora una escala de satisfacción pertinente al contenido del componente así como una medida sintética de calidad del servicio.

Se trata de un cuestionario autoadministrado. El instrumento incluye los siguientes temas:

- Preguntas de caracterización sociodemográfica
 - sexo
 - edad
 - nivel de estudios
 - comuna de residencia
 - tipo de organización en que participa
 - cargo ocupado

- Preguntas de evaluación del portal presencial
 - manera en que se informó de la oficina
 - razón por la que la visitó
 - calidad de la atención
 - frecuencia de uso de la oficina de atención
 - tiempo de demora
 - calidad de la consulta en caso de haberla realizado

III. 3. 2. 2 - Aplicación del instrumento

La encuesta se aplicó entre los días 24 de abril y 8 de mayo a los usuarios del portal presencial (Componente 1). La aplicación de la encuesta en el portal presencial se realizó instruyendo a la persona encargada de solicitar a cada visitante que completara un cuestionario.

- Modalidad presencial. Aplicada por María Eugenia Olmedo, funcionaria del portal presencial de la DOS ubicado en la calle Tucapel Jiménez.
- Dentro del período de aplicación se recopilaron sólo 4 encuestas por lo cual no se consideraron los resultados obtenidos vía esta modalidad. La baja tasa de respuesta es una consecuencia directa de la baja tasa de visitas que se recibe en el portal presencial.

III. 3. 2. 3 - Tasas de respuesta global

Número de casos: 4

III. 3. 2. 4 - Resultados generales

Dadas las pocas encuestas contestadas no se pudo llevar a cabo un análisis estadístico. (N=4)

III. 4 - Encuesta organizaciones ganadoras del Fondo de Apoyo a la Sociedad Civil

III. 4. 1 – Muestra

III. 4. 1. 1 - Universo

El universo del estudio son 765 organizaciones que han obtenido de recursos financieros a través de Concursos del Fondo entre los años 2003-2006.

III. 4. 1. 2 - Marco muestral

Como marco muestral se utilizó la lista de los representantes de las OIP con la que cuenta la DOS, que asciende a 631 organizaciones.

III. 4. 1. 2 - Diseño muestral

Muestra estructural de 134 organizaciones de las OIP registradas; hay 137 respondientes porque se conservaron tres casos en los cuales respondieron dos miembros de la organización. Los criterios que definen la muestra estructural contemplan financiamiento y tipo de organización. La muestra contempla la diversificación en términos de años de postulación, regiones, sexo y edad de los usuarios.

III. 4. 1. 4 – Descripción de la muestra

La mayor parte de los encuestados son de la Región Metropolitana (29.2%), seguido de la V Región (11.7%) y de la IX (10.2%).

Región

	Frecuencia	Porcentaje (%)
I	5	3.6
II	4	2.9
III	1	0.7
IV	7	5.1
V	16	11.7
VI	5	3.6
VII	13	9.5
VIII	8	5.8
IX	14	10.2
X	8	5.8
XI	2	1.5
XII	3	2.2
RM	40	29.2
NS/NR	11	8.0
Total	137	100.0

Con respecto al sexo, la muestra se distribuye parejamente entre hombres y mujeres (47.4% y 52.6, respectivamente).

Sexo

	Frequency	Percent
Femenino	72	52.6
Masculino	65	47.4
Total	137	100.0

La mayor parte de la muestra tiene entre 30 y 39 años (32.1%), seguido de las personas entre 40 y 49 años (23.4%).

Edad (por rango)

	Frequency	Percent
Menos de 30 años	28	20.4
30 a 39 años	44	32.1
40 a 49 años	32	23.4
50 a 59 años	25	18.2
60 y más años	8	5.8
Total	137	100.0

El 23.4% de la muestra corresponde a organizaciones CFO, mientras que un 22.6% a organizaciones OSB. Las organizaciones UCOM tienen, a su vez, una participación importante en la muestra, con un 13.9% de los casos.

Categoría Organización

	Frecuencia	Porcentaje (%)
ACSO	15	10.9
CAM	4	2.9
CFO	32	23.4
CIND	4	2.9
ECON	2	1.5
GREM	3	2.2
OSB	31	22.6
UCOM	19	13.9
VOL	7	5.1
JVEC	9	6.6
RED	2	1.5
NS/NC	9	6.6
Total	137	100.0

El 37.2% de la muestra corresponde al Estrato 2 y un 23.4% al estrato 4.

Estrato

	Frecuencia	Porcentaje (%)
2	27	19.7
3	51	37.2
4	32	23.4
NS/NS	27	19.7
Total	137	100.0

III. 4. 2 - Instrumento de medición

III. 4. 2. 1 - Descripción general del instrumento

La construcción del instrumento fue realizada por el equipo de evaluación del Programa de Participación Ciudadana, Vicente Espinoza, Andrea Peroni, Claudia Alday. Por su parte, Sofía Donoso, profesional contratada para la realización del estudio complementario participó en la revisión del instrumento previo a la aplicación. Los instrumentos de medición fueron revisados y validados por Víctor Soto, profesional de la DOS y Jimena Federici, profesional de DIPRES.

La encuesta para organizaciones que obtuvieron financiamiento del Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil (Componente 3) incorpora una escala de satisfacción pertinente al contenido del componente así como una medida sintética de calidad del servicio.

La encuesta está compuesta por 18 preguntas, distribuidas en:

- 8 preguntas de selección múltiple con escala Likert.
- 1 pregunta de selección múltiple con alternativas categóricas.
- 1 pregunta de selección múltiple con alternativas categóricas con más de una alternativa de respuesta.
- 1 pregunta de 2 ítems con 6 alternativas dicotómicas (presencia/ausencia del atributo).
- 1 pregunta dicotómica de opinión.
- 1 pregunta de evaluación con rango de calificación.
- 4 preguntas sociodemográficas.
- 1 pregunta abierta de opinión.

El instrumento incluye los siguientes temas:

- Preguntas de caracterización sociodemográfica
 - sexo
 - edad
 - nivel de estudios
 - comuna de residencia

- tipo de organización en que participa
- cargo ocupado
- Preguntas para conocer el proceso de inscripción al Fondo y de la postulación al concurso
 2. razón de inscripción
 3. grado de dificultad de inscripción
 4. grado de dificultad de la postulación
 5. percepción del proceso de selección
- El grado en que el Fondo fue una contribución para el proyecto
 1. medida en que se cumplieron los objetivos del proyecto financiado
 2. importancia de los recursos para los objetivos
- 2.1. Funcionamiento del Fondo
 - 2.1.1. plazo de entrega de los recursos
 - 2.1.2. presentación de los informes de avance
 - 2.1.3. presentación de los informes finales, rendición de gastos
- 5. Satisfacción con el fondo
 4. si recomienda a postular a otra organización

III. 4. 2. 2 - Aplicación del instrumento

La encuesta fue aplicada a través de 2 modalidades; vía correo electrónico y vía telefónica (en caso de no contestar el correo). Se envió mail a 631 organizaciones ganadoras de concursos entre los años 2006 - 2006 para las cuales se pudo conseguir datos de ubicación. La fecha aplicación vía correo electrónico fue el 27 de abril y luego un segundo envío el 4 de mayo. Entre los días 7 y 8 de mayo se inició una ronda de llamadas telefónicas a servicios y organizaciones, completando el cuestionario por medio de entrevista. Se obtuvo de esta forma un total de 137 encuestas respondidas, lo cual equivale a una tasa de respuesta de 25 %, descontando las direcciones y teléfonos fuera de servicio. La muestra es representativa de las organizaciones ganadoras de concursos de las cuales se mantienen datos de ubicación vigentes; no se la debe considerar representativa del universo de organizaciones de la sociedad civil, sino que de los usuarios cuyos datos se encontraban actualizados en el programa de participación ciudadana de la DOS. No obstante, dadas las bajas tasas de respuesta de las organizaciones de la sociedad civil, esta información debe interpretarse con precaución.

III. 4. 2. 3 - Verificación de consistencia de datos

Las bases de datos con las respuestas fueron acumuladas en el servidor de la Secretaría General de Gobierno, desde donde se recuperaron en un formato digital que permitiera su posterior procesamiento estadístico.

III. 4. 2. 4 - Tasas de respuesta global

Número de casos: 137 encuestas respondidas lo cual corresponde a una tasa de respuesta de 25%.

III. 4. 2. 5 - Resultados generales

La mayoría de los encuestados (78.8%) afirma que se inscribió en el Registro de las OIP debido a que era un requisito para postular a concursos del Fondo. Un número significativo de encuestados (40.9%) afirma que se inscribió para obtener información, mientras que el mismo número afirma que se inscribió para estar en contacto con otras organizaciones.

¿Por qué razón se inscribió en el registro de Organizaciones de Interés Público?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Era un requisito para postular a concursos del Fondo	108	78.8
Para obtener información	56	40.9
Para estar en contacto con otras organizaciones	56	40.9
Otra Razón.	12	8.8

Los encuestados no observan grandes complicaciones en el proceso de inscripción. Un 84.5% de los mismos afirma que este proceso es fácil o que presenta dificultades menores.

¿Cómo calificaría el grado de dificultad del proceso de inscripción en el registro de Organizaciones de Interés Público?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Fácil	55	40.1
Dificultades menores	61	44.5
Difícil	15	10.9
Muy difícil	6	4.4
Total	137	100.0

La mayoría de los encuestados (58.4%) afirma que logró cumplir completamente con los objetivos planteados. Un 38% afirma que los cumplió en gran medida.

¿En qué medida logró cumplir con los objetivos planteados para el proyecto financiado por el Fondo de la DOS?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente	80	58.4
En gran medida	52	38.0
Parcialmente	5	3.6
Total	137	100.0

El 56.9% de los encuestados afirma que los recursos obtenidos del Fondo son imprescindibles para conseguir los objetivos generales de su organización.

¿Qué importancia tienen los recursos obtenidos del Fondo para conseguir los objetivos generales de su organización?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Imprescindibles	78	56.9
Relevantes	32	23.4
Necesarios	27	19.7
Total	137	100.0

La mayoría de los encuestados (73.8%) afirma que el grado de dificultad del proceso de postulación es fácil o que presenta dificultades menores. Solamente un 18.2% afirma que es dificultoso y un 8% que es muy dificultoso.

¿Cómo calificaría el grado de dificultad del proceso de postulación al Fondo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Fácil	32	23.4
Dificultades menores	69	50.4
Dificultoso	25	18.2
Muy difícil	11	8.0
Total	137	100.0

El 59.9% de la muestra afirma que el proceso de selección tiene criterios claros y rigurosos, mientras que para un 18.2% si bien los criterio son claros, estos no se respetan.

¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor su impresión acerca del proceso de selección de proyectos ganadores entre los que postulan al Fondo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Criterios claros y rigurosos	82	59.9
Criterios claros, pero no se respetan siempre	25	18.2
No hay criterios claros	16	11.7
Hay instituciones privilegiadas	11	8.0
NS/NC	3	2.2
Total	137	100.0

Para el 31.4% de los encuestados el plazo de entrega de los recursos se ajustó completamente a los plazos de ejecución del proyecto. A su vez, un 24.8% afirmó que se ajustaron en gran medida. Sin embargo, un 28.5% de los encuestados afirmó que solamente se ajustaron parcialmente, mientras que para un 15.3% se ajustaron sólo minimamente.

¿El plazo de entrega de los recursos, se ajustó a los plazos de ejecución del proyecto?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Completamente	43	31.4
En gran medida	34	24.8
Parcialmente	39	28.5
Minimamente	21	15.3
Total	137	100.0

El 78.9% de los encuestados afirma que los procedimientos de presentación de informes de avance del proyecto son adecuados o bastante adecuados.

¿Cuán adecuados son los procedimientos de presentación de informes de avance del proyecto?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Adecuado	69	50.4
Bastante adecuado	39	28.5
Poco adecuado	24	17.5
No es adecuado	5	3.6
Total	137	100.0

A su vez, un 76.7% de los encuestados afirma que los procedimientos de presentación del informe final del proyecto son adecuados o bastante adecuados.

¿Cuán adecuados con los procedimientos de presentación de informe final del proyecto?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Adecuado	69	50.4
Bastante adecuado	36	26.3
Poco adecuado	30	21.9
No es adecuado	2	1.5
Total	137	100.0

Con respecto a los procedimientos de rendición de gastos, un 72.3% de los encuestados afirma que son adecuados o bastante adecuados.

¿Cuán adecuados son los procedimientos de rendición de gastos?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Adecuado	67	48.9
Bastante adecuado	32	23.4
Poco adecuado	31	22.6
No es adecuado	7	5.1
Total	137	100.0

El 89.9% de la muestra recomendaría a otras organizaciones como la suya postular a este fondo.

¿Recomendaría a otras organizaciones como la suya postular a este Fondo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	123	89.8
No	14	10.2
Total	137	100.0

¿Con qué nota global, en escala de 1 a 7, calificaría al Fondo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
1.0	2	1.5
3.0	2	1.5
4.0	10	7.3
5.0	31	22.6
6.0	54	39.4
6.8	1	.7
7.0	37	27.0
Total	137	100.0

¿Con qué nota global, en escala de 1 a 7, calificaría al Fondo?

Promedio	5.8
Mínimo	1
Máximo	7

En promedio, los encuestados califican con un 5.8 al Fondo. Existe mucha dispersión al interior de la muestra, si se toma en cuenta que la peor nota es un 1 y la mejor un 7.

III. 5 - Encuesta organizaciones inscritas en el Registro de las OIP que no recibieron financiamiento.

III. 5. 1 – Muestra

III. 5. 1. 1 - Universo

Todas las organizaciones de interés público (OIP) que se inscribieron en el Registro de OIP y no recibieron financiamiento.

III. 5. 1. 2 - Marco muestral

La lista de representantes de las OIP con la que cuenta la DOS en el registro de organizaciones de interés público, descontando las que habían obtenido financiamiento en cualquiera de los concursos entre 2003 y 2006. El total asciende a 1164.

III. 5. 1. 3 - Diseño muestral

Muestra estructural de 149 de las OIP registradas por la DOS; los resultados muestran 153 respondentes porque se conservó los datos cuando hubo más de un respondente por organización²⁰. Los criterios que definen la muestra estructural contemplan financiamiento y tipo de organización. La muestra contempla la diversificación en términos de años de postulación, regiones, sexo y edad de los usuarios.

III. 5. 1. 4 – Descripción de la muestra

A continuación se describen las principales características de la muestra:

La mayor parte de los encuestados provienen de la Región Metropolitana (28.8%), seguido de la IX (10.5%) y de la V (9.8%).

²⁰ Se encuentran también cinco encuestados que en realidad habían recibido financiamiento y utilizaron este formulario por error; sus datos también se han conservado en el cálculo.

Región

	Frecuencia	Porcentaje (%)
I	8	5.2
II	8	5.2
III	9	5.9
IV	7	4.6
V	15	9.8
VI	7	4.6
VII	9	5.9
VIII	13	8.5
IX	16	10.5
X	9	5.9
XI	3	2.0
XII	4	2.6
RM	44	28.8
NS/NC	1	0.7
Total	153	100.0

Con respecto al sexo, mujeres y hombres se encuentran igualmente representados (46.4% y 53.6%, respectivamente).

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Femenino	71	46.4
Masculino	82	53.6
Total	153	100.0

La mayor parte de los encuestados tienen entre 30 y 39 años de edad (31.4%). El 23.5% tiene entre 40 y 49 años.

La mayor parte de los encuestados tiene educación universitaria (47.4%), seguida de aquellos que tienen Enseñanza Técnica Profesional (24.2%).

Máximo nivel de estudios alcanzado

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sin estudios o Básica Incompleta	7	4.6
Menos que Enseñanza Media Completa	8	5.2
Enseñanza Media Completa	28	18.3
Enseñanza Técnica Profesional	37	24.2
Universitaria	73	47.7
Total	153	100.0

Un 24.2% de los encuestados provienen de organizaciones sociales de base (de mujeres, salud, deportivo, etc., en adelante OSB), un 17.6% de juntas de vecinos (en adelante, JVEC) y un 15% de organizaciones de grupos artísticos, culturales y sociales (en adelante, ACSO).

III. 5. 2 - Instrumento de medición

III. 5. 2. 1 - Descripción general del instrumento

La construcción del instrumento fue realizada por el equipo de evaluación del Programa de Participación Ciudadana, Vicente Espinoza, Andrea Peroni, Claudia Alday. Por su parte, Sofia Donoso, profesional contratada para la realización del estudio complementario participó en la revisión del instrumento previo a la aplicación. Los instrumentos de medición fueron revisados y validados por Víctor Soto, profesional de la DOS y Jimena Federici, profesional de DIPRES.

La encuesta para organizaciones inscritas en el Registro de las OIP incorpora una escala de satisfacción pertinente al contenido del componente así como una medida sintética de calidad del servicio.

La encuesta está compuesta por 14 preguntas, distribuidas en:

- I1 pregunta de selección múltiple con escala Likert.
- I1 pregunta de selección múltiple con alternativas categóricas.
- I1 pregunta de selección múltiple con alternativas categóricas con más de una alternativa de respuesta.
- I1 pregunta de 2 ítems con 6 alternativas dicotómicas (presencia/ausencia del atributo).
- I4 preguntas dicotómicas de opinión.
- I1 pregunta de evaluación con rango de calificación.
- I4 preguntas sociodemográficas.
- I1 pregunta abierta de opinión.

Preguntas de caracterización sociodemográfica

- sexo
- edad
- nivel de estudios
- comuna de residencia
- tipo de organización en que participa
- cargo ocupado

26. Preguntas para conocer el proceso de inscripción

27. la razón de la inscripción

28. el grado de dificultad de la inscripción

29. Preguntas para conocer la utilidad del Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil de la DOS

- si se lograron los objetivos propuestos al inscribirse

- Funcionamiento del Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil de la DOS

- si ha presentado proyectos al Fondo
- cómo fue la respuesta al no ser financiado el proyecto de la organización
- impresión del proceso de selección de proyectos
- evaluación general del Fondo.

III. 5. 2. 2 - Aplicación del instrumento

La encuesta fue aplicada a través de 2 modalidades; vía correo electrónico y vía telefónica (en caso de no contestar el correo). Se envió mail a 1164 organizaciones inscritas en el Registro de las OIP para las cuales se logró obtener datos de ubicación²¹. La fecha aplicación vía correo electrónico fue el 27 de abril y luego un segundo envío el 4 de mayo. Entre los días 7 y 8 de mayo se inició una ronda de llamadas telefónicas a servicios y organizaciones, completando el cuestionario por medio de entrevista. Se obtuvo de esta forma un total de 153 encuestas respondidas, lo cual equivale a una tasa de respuesta de 31 %, descontando las direcciones y teléfonos fuera de servicio. La muestra es representativa de las organizaciones inscritas en el Registro de las OIP de las cuales se mantienen datos de ubicación vigente; no se la debe considerar representativa del universo de organizaciones de la sociedad civil, sino que de los usuarios cuyos datos se encontraban actualizados en el programa de participación ciudadana de la DOS. No obstante, dadas las bajas tasas de respuesta de las organizaciones de la sociedad civil, esta información debe interpretarse con precaución.

²¹ Muchas direcciones electrónicas parecían creadas al solo efecto de la inscripción y se encontraban inactivas. Igualmente, El registro comprendía principalmente organizaciones registradas en los años 2005 y 2006.

III. 5. 2. 3 - Verificación de consistencia de datos

Las bases de datos con las respuestas fueron acumuladas en el servidor de la Secretaría General de Gobierno, desde donde se recuperaron en un formato digital que permitiera su posterior procesamiento estadístico.

III. 5. 2. 4 - Tasas de respuesta global

Número de casos: 153 encuestas respondidas lo cual corresponde a una tasa de respuesta de 31%.

III. 5. 2. 5 - Resultados generales

Los entrevistados reconocen como la razón más relevante para inscribirse en el Registro de las OIP el que este era un requisito para postular a concursos (82%). También nombran como razones importantes el obtener información (49.3%) y el estar en contacto con otras organizaciones (50%).

¿Por qué razón se inscribió en el registro de Organizaciones de Interés Público?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Era un requisito para postular a concurs	123	82.0
Para obtener información	74	49.3
Para estar en contacto con otras organizaciones	75	50.0
Otra Razón.	20	13.3

La gran mayoría, un 82% de los encuestados, afirma que se inscribió porque era un requisito para postular a los concursos del Fondo.

Para el 78.4% afirma que el proceso de inscripción en el Registro de las OIP resultó fácil o con dificultades menores.

¿Cómo calificaría el grado de dificultad del proceso de inscripción en el registro de Organizaciones de Interés Público?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Fácil	66	43.1
Dificultades menores	54	35.3
Difícil	26	17.0
Muy difícil	7	4.6
Total	153	100.0

El 67.3% de los encuestados afirma haber logrado los objetivos que se había propuesto al inscribirse.

¿Logró los objetivos que se había propuesto al inscribirse?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	103	67.3
No	50	32.7
Total	153	100.0

Un poco más de la mitad de los entrevistados (56.2%) afirma haber presentado proyectos al Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil de la DOS.

¿Ha presentado proyectos al Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil del DOS?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	86	56.2
No	67	43.8
Total	153	100.0

El 90.7% de la muestra afirma no haber recibido comentarios del Fondo acerca de por qué su proyecto no había sido financiado²².

²² Cabe señalar que de acuerdo con los datos, 82% se inscribió porque era un requisito para postular a los concursos. No obstante, sólo 56,2% afirma haber presentado proyectos, es decir, concretó su intención. Los cálculos se realizaron sobre los casos que habían presentado proyecto al Fondo (86).

¿Recibió comentarios del Fondo acerca de por qué su proyecto no había sido financiado?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	8	9.3
No	78	90.7
Total	86	100

Un 26,7% de los encuestados afirma que el proceso de selección de proyectos tiene criterios claros y rigurosos, pero que no siempre se respetan. Un porcentaje importante (22,1%) afirma que existen instituciones privilegiadas²³.

¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor su impresión acerca del proceso de selección de proyectos entre los que postulan al fondo? Marque sólo una alternativa.

	Frecuencia	Porcentaje
Criterios claros y rigurosos	22	25.6
Criterios claros, pero no se respetan siempre	23	26.7
No hay criterios claros	17	19.8
Hay instituciones privilegiadas	19	22.1
NS/NR	5	5.9
Total	86	100

El 77.8% de los encuestados recomendaría a otras organizaciones como la suya el postular a este fondo.

¿Recomendaría a otras organizaciones como la suya postular a este Fondo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	119	77.8
No	30	19.6
NS/NC	4	2.6
Total	153	100.0

Al momento de evaluar el Fondo, aparecen notas desde el 1 hasta el 7. En promedio los encuestados lo califican con un 4.8.

²³ Los cálculos se realizaron sobre los casos que habían presentado proyecto al Fondo (86).

¿Con qué nota global, en una escala de 1 a 7, calificaría al Fondo?			
NOTA	Inscritos sin Financiar(%)	Sólo Inscritos (%)	Total (%)
1	5.8	16.4	10.5
2	1.2	0.0	0.7
3	5.8	4.5	5.2
4	14.0	17.9	15.7
5	36.0	20.9	29.5
6	23.3	19.4	21.6
7	14.0	14.9	14.4
NS/NC	0.0	6.0	2.6
N=100%	86	67	153

Al momento de evaluar el Fondo, aparecen notas desde el 1 hasta el 7. En promedio los encuestados lo califican con un 4.8.

¿Con qué nota global, en una escala de 1 a 7, calificaría al Fondo?

Promedio	4.8
Mínimo	1
Máximo	7

N= 149 (4 personas no pusieron calificación)

ANEXO 7: Listado de Siglas

APPC	Agenda Pro Participación Ciudadana
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CEDOC	Centro de Documentación
CIPAC	Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana
CONACE	Comisión Nacional para el Control de Estupefacientes
DICOEX	Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Extranjeros
DIPRES	Dirección de Presupuestos
DOS	División de Organizaciones Sociales
EAU	Espacios de Atención de Usuarios
EPG	Evaluación de Programas Gubernamentales
FDSC	Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil
FONADIS	Fondo Nacional de la Discapacidad
INJUV	Instituto Nacional de la Juventud
JUNJI	Junta Nacional de Jardines Infantiles
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación
MINEDUC	Ministerio de Educación
MINVU	Ministerio de Vivienda y Urbanismo
MML	Matriz de Marco Lógico
MSGG	Ministerio Secretaría General de Gobierno
OIP	Organizaciones de Interés Público
OIRS	Oficina de Información Reclamos y Sugerencias
ONG	Organización No Gubernamental
OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil
PMG	Programa de Mejoramiento de la Gestión
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PROFASE	Programa para Fortalecer Alianzas entre la Sociedad Civil y el Estado
PRYME	Programa de Reforma y Modernización del Estado
SEGPRES	Secretaría General de la Presidencia
SEREMI	Secretaría Regional Ministerial
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
SERNAM	Servicio Nacional de la Mujer
SERPLAC	Secretaría Regional de Planificación y Coordinación
SIG	Sistema de Información para la Gestión
SIGDOS	Sistema de información para la gestión de la División de la Organizaciones Sociales
SIGFE	Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado
SIAC	Sistema Integral de Atención a Clientes(as), Usuarios(as) y Beneficiarios(as)
SUBDERE	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
TIC	Teléfono de Información Ciudadana

