

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

MINISTERIO SECRETARÍA  
GENERAL DE GOBIERNO

## Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2009.....	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009.....	6
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.....	11
3. Desafíos para el año 2010.....	38
4. Anexos.....	42
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	43
Anexo 2: Recursos Humanos.....	48
Anexo 3: Recursos Financieros.....	54
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009.....	63
Anexo 5: Programación Gubernamental.....	69
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	75
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009.....	120
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	121
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	122

# 1. Presentación

El Ministerio Secretaría General de Gobierno, en el cumplimiento de su misión: *“Desarrollar la vinculación entre el Gobierno y la ciudadanía, mediante la vocería gubernamental, la asesoría y coordinación de los diferentes Ministerios y Servicios, a través de iniciativas y programas propios, promoviendo que la formulación y ejecución de las políticas públicas incluya una comunicación transparente y accesible a los ciudadanos, que se consideren sus opiniones y se fomente la organización y participación de la ciudadanía, así como el respeto a la diversidad y la no discriminación”*, durante el año 2009 focalizó todos sus recursos, con absoluta claridad de propósitos y una firme determinación, en el desarrollo y provisión de sus Productos Estratégicos, obteniendo importantes logros que beneficiaron significativamente y en forma directa a la ciudadanía.

Resulta destacable la implementación del Instructivo Presidencial de Participación Ciudadana, gracias al cual y con el apoyo metodológico y seguimiento por nuestra institución, permitió un cumplimiento promedio del 68% a nivel de ministerios; un 74% a respecto de servicios y órganos dependientes; un 50% en las Intendencias Regionales y un 39% en las Gobernaciones Provinciales. A su vez, se registró un importante aumento en el interés de las instituciones públicas para desarrollar Cuentas Públicas Participativas de su gestión ante la ciudadanía, ya que de 57 instituciones que recibieron transferencia metodológica, 46 implementaron sus Cuentas Públicas Participativas.

En cuanto a la implementación de las Escuelas de Gestores Sociales, durante el año 2009 se implementaron 29 Escuelas de Gestores Sociales, con un total de 3.483 participantes: 2.466 mujeres y 1.017 hombres. Se implementó el estudio “Primer Catastro Nacional de Voluntariado”, cuyo objetivo fue promover la incorporación de los programas de acción voluntaria de expresiones asociativas e instituciones patrocinantes al estudio.

Por otra parte, respecto del concurso del Fondo de Fortalecimiento de la sociedad Civil, se obtuvieron 1.286 postulaciones, de las cuales se adjudicaron 304 iniciativas por un monto de 1.046 millones 752 mil pesos, del los cuales 240 correspondieron a regiones y 64 a la Región Metropolitana. También fue notable el funcionamiento del concurso de Fondo de Medios de Comunicación, que financió 330 de los 639 proyectos presentados declarados admisibles, con una inversión de \$ 635 millones 179 mil 628 pesos.

Algunos otros productos que podemos mencionar, son: la producción televisiva del Mensaje Presidencial del 21 de Mayo, que permitió difundir los contenidos de la Cuenta Pública a todo el país, mediante una señal oficial abierta para radio y TV; La Oficina Móvil que, con el apoyo de un nuevo Bus, realizó 15 giras: 13 en regiones del país y 2 en territorio argentino, logrando 145.777 atenciones; la edición de diez números del Suplemento Institucional Chile Contigo y su distribución gratuita a todas las regiones del país, con un tiraje de 200 mil ejemplares.

El desafío para el año 2010, consiste en mantener la provisión constante de los señalados servicios a la comunidad, mejorando la eficacia y eficiencia, de modo tal que se aumente la cobertura, es decir, que cada vez sean mas los ciudadanos que se beneficien con mejores productos:

- Continuar el acompañamiento técnico a las instituciones que comprometen Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) del Programa de Mejoramiento de la gestión (PMG); Metas de Eficiencia Institucional (MEI) y Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), para el proceso de validación 2010.
- Continuar la gestión del Portal móvil de Información Ciudadana, INFOBUS, en la entrega de información a la ciudadanía.
- Continuar con la entrega de Información a la Ciudadanía, por medio de los espacios de atención OIRS, Buzón Ciudadano, Teléfono de Información ciudadana, (TIC), Centro de Documentación (CEDOC) e Infocentro.
- Implementar espacios institucionalizados para el ejercicio de la participación ciudadana en la gestión pública.
- Continuar con el proceso de transferencias metodológicas para la implementación de mecanismos de participación.
- Favorecer la transparencia de la gestión pública y el diálogo ciudadano.
- Diseñar y difundir modelos de gestión para el desarrollo de Cabildos Ciudadanos; Audiencias Ciudadanas y Minutas de Posición.
- Impulsar la implementación del Programa de Formación de Gestores Sociales en Políticas Públicas.
- Fortalecer el asociativismo por medio del Concurso del Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil.
- Fortalecer el voluntariado manteniendo la Coordinación Intragubernamental de Fortalecimiento al Voluntariado.
- Perfeccionar el Registro de Dirigentes Vecinales, en virtud del convenio entre la División de Organizaciones Sociales y FONASA: completar el proceso de designación de validadores en los 345 municipios del país e incrementar el proceso de poblamiento de la base de datos con la información de dirigentes de juntas de vecinos en cada una de las comunas del país.
- Sobre la No Discriminación e Interculturalidad, se procederá a la detección, sistematización, difusión y diseño de buenas prácticas en esta materia: difundir los tratados Internacionales ratificados por Chile en materia de Derechos Humanos; difundir cuatro fechas alusivas a la temática de la Diversidad y No Discriminación.
- Continuar con la asignación de recursos y ejecución de proyectos del Fondo de Fomento a los Medios de Comunicación Regionales, Provinciales y Comunales.
- Mantener el apoyo a los organismos gubernamentales, por medio de la entrega de información diaria a autoridades; y se continuará con el registro de notas de televisión y radio en el sitio [www.lamonedainforma.gov.cl](http://www.lamonedainforma.gov.cl).
- Continuar con la difusión de los programas y beneficios sociales, por medio del Suplemento Institucional Chile Contigo.

Finalmente, el Subsecretario General de Gobierno que suscribe estima conveniente señalar la satisfacción de las autoridades institucionales, de los directores y jefes de divisiones y unidades y de todos los funcionarios/as de la institución por el buen desempeño obtenido durante el año 2009, en la planeación, ejecución y cumplimiento de los productos estratégicos y de las metas establecidas, compromisos que, en definitiva, alcanzaron los objetivos planteados con elevados índices de cumplimiento. Las evaluaciones y reportes respectivos demuestran que durante el año 2009 se alcanzaron mejoras contundentes en cada una de las áreas de interés de este ministerio.

Sin perjuicio de ello, comprendiendo la necesidad de una mejora continua y permanente en todas y cada una de las señaladas actividades, se han estructurado los mismos objetivos y metas para ser ejecutados durante el año 2010, planteando como desafío alcanzar el máximo de productividad, administrando los recursos con eficacia, eficiencia y transparencia, con el propósito último de beneficiar a un mayor número de ciudadanos.

**NEFTALÍ CARABANTES HERNÁNDEZ  
SUBSECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO**

## **2. Resultados de la Gestión año 2009**

### **2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009**

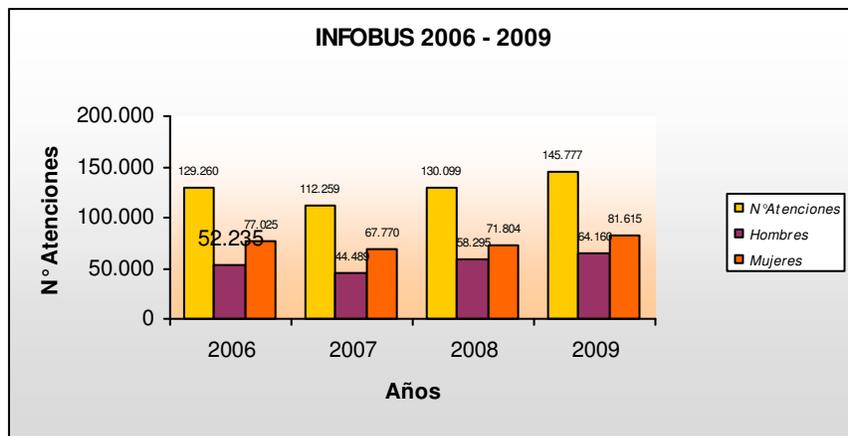
En el contexto de su misión y objetivos estratégicos, durante el año 2009 el Ministerio Secretaría General de Gobierno obtuvo importantes resultados en el desarrollo y provisión de sus productos a la ciudadanía. Algunos de los resultados relevantes que contemplaron un volumen importante de recursos se señalan a continuación:

#### **2.1.1 Transmisión Televisiva del Mensaje Presidencial 21 de Mayo**

Para dar cumplimiento al artículo 24 de la Constitución Política de la República, que establece que “el 21 de mayo de cada año, el Presidente de la República dará cuenta al país del estado administrativo y político de la Nación ante el Congreso Pleno”, la Secretaría de Comunicaciones realizó la producción televisiva del Mensaje Presidencial, que asegura la generación de una señal oficial abierta para radio y TV, que permite la difusión de los contenidos de la Cuenta Pública a todo el país. Además, realizó esta misma producción para anuncios gubernamentales, que por su importancia, deben ser conocidos por la ciudadanía, como por ejemplo el envío al Congreso del Presupuesto de la Nación.

#### **2.1.2 Portal Móvil Infobus Ciudadano**

Durante el año 2009, la oficina móvil entregó información regional y/o local respecto de las oportunidades de participación ciudadana en políticas públicas y en el desarrollo de iniciativas de organizaciones de la sociedad civil que existen en el territorio. Con el apoyo de la adquisición de un nuevo Bus, se logró realizar 15 giras: 13 en regiones del país y 2 en territorio argentino. En el ámbito nacional visitó las Regiones de Los Lagos, Los Ríos, Maule, Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Bio – Bío, La Araucanía, Aysén y Magallanes. En el ámbito internacional, realizó dos giras a la República Argentina, visitando las localidades de San Juan, Calingasta, Río Gallego, Ushuaia, Tolhuin y Río Grande. Durante estas giras, se totalizaron 145.777 atenciones, de las cuales 134.504 son de la gira nacional, con un 56% correspondiente a mujeres (75.828) y un 44% a hombres (58.676), cubriendo 116 comunas del país, y 06 localidades pertenecientes a territorio argentino, con un total de 11.273 atenciones, 51% de mujeres (5.787) y un 49% hombres (5.486). A continuación se presenta un gráfico con los resultados comparado con años anteriores:



### 2.1.3 Suplemento Institucional Chile Contigo

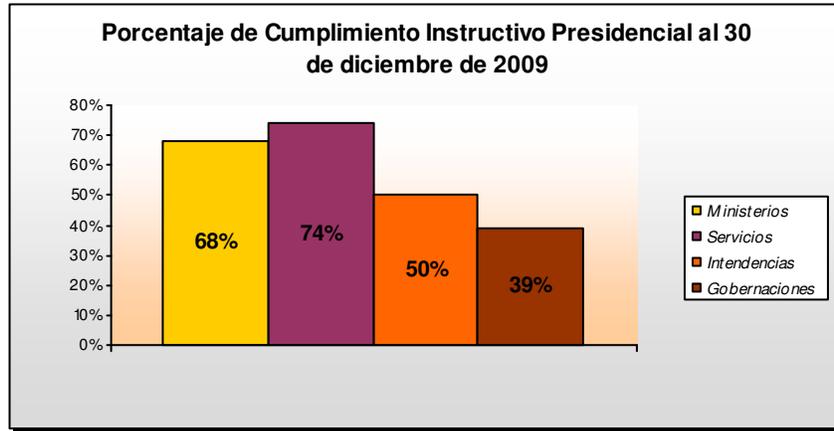
Durante el año 2009, se continuó con la publicación del Suplemento Institucional “Chile Contigo”, que busca facilitar el acceso de las personas a los beneficios a los que tienen derecho, explicando e informando sobre las orientaciones y políticas públicas. Se editaron diez números del suplemento, y distribuyeron gratuitamente a todas las regiones del país. Cada edición contempló un tiraje de 200 mil ejemplares, de los cuales, 30 mil fueron distribuidos a través de la edición dominical de un periódico con cobertura nacional, y 170 mil a las oficinas de las intendencias.

### 2.1.4 Implementación del Instructivo Presidencial de Participación Ciudadana

Durante el año 2009 se ejecutó el Plan de Seguimiento para la implementación del Instructivo Presidencial de Participación Ciudadana, que incluyó el levantamiento de información y sistematización sobre el estado de cumplimiento de las cuatro medidas desde su dictación a modo de diagnóstico. Además, se realizó la distribución de la Guía para la Gestión de Información Relevante como apoyo a la medida N°4 del Instructivo Presidencial.

Por otro lado, se llevó a cabo el proceso de acompañamiento metodológico para el cumplimiento del Instructivo Presidencial mediante un Plan de Acompañamiento 2009, que tuvo como objetivo promover la realización de procesos de difusión y participación en la implementación del Instructivo Presidencial. Éste contempló 3 líneas de acción: Asesoría técnica y capacitación; Banner de Participación Ciudadana y Campaña de Difusión del Instructivo.

La sistematización del cumplimiento del Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, considerando sus cuatro medidas al 30 de diciembre de 2009, arrojó un cumplimiento promedio del 68% a nivel de ministerios; un 74% a nivel de servicios y órganos dependientes; un 50% a nivel de Intendencias Regionales y un 39% a nivel de Gobernaciones Provinciales. El siguiente gráfico presenta este grado de cumplimiento:



### 2.1.5 Cuentas Públicas Participativas

Durante el año 2009, se registró un importante progreso en la disposición de las instituciones públicas para desarrollar Cuentas Públicas de su gestión ante la ciudadanía. En este marco, la División de Organizaciones Sociales contribuyó de manera importante en este proceso de diálogo ciudadano que involucra a autoridades políticas y representantes de la sociedad civil y ciudadanía en general, promoviendo un espacio de responsabilización de las primeras en lo referido a la rendición de informes de su gestión institucional.

Esta contribución se hace evidente y confirma la buena evaluación del producto, si se observa que en el proceso 2009 recibieron transferencia metodológica 57 instituciones públicas (43 sectoriales y 14 territoriales). De total de 57 instituciones, 46 implementaron Cuentas Públicas Participativas (39 sectoriales, 7 territoriales). Según la modalidad utilizada, 3 fueron presenciales, 27 virtual y 16 utilizaron ambas modalidades. La modalidad presencial contó con una participación de 2.118 personas. En la región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, se realizaron las 4 etapas de la transferencia metodológica el 28 de Septiembre de 2009. Lo que derivó en un programa de visitas en terreno en las comunas más alejadas de la Región: Villa O'higgins, Tortel, Lago verde, Guaitecas y puerto Cisnes.

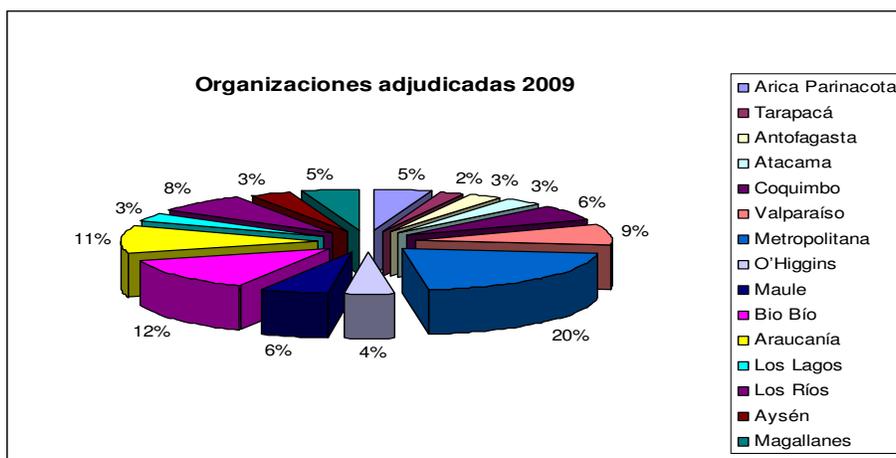
### 2.1.6 Programa de Formación de Gestores Sociales en Políticas Públicas

En el contexto de la implementación de Escuelas de Gestores Sociales en Políticas Públicas para fomentar el desarrollo de procesos formativos para dirigentes/as y/o líderes y lideresas de organizaciones y comunidades de distintos territorios del país, en términos evaluativos, se puede afirmar que el modelo formativo de las Escuelas de Gestores Sociales en Políticas Públicas logró consolidarse no sólo en su dimensión conceptual y metodológica, sino también en el plano institucional, toda vez que durante el año 2009 se perfiló como un programa intersectorial que movilizó recursos presupuestarios y profesionales que permitieron doblar la cantidad de escuelas que el presupuesto de la División de Organizaciones Sociales permitía. En efecto, al vincularse al programa la Subsecretaría de Previsión Social, el Servicio Nacional de la Mujer y MIDEPLAN, se pasó de las iniciales 14 escuelas a un total de 29, y de 1.680 participantes a 3.483 (2.466 mujeres y 1.017 hombres).

Las Escuelas se realizaron en coordinación con profesionales de la Subsecretaría de Previsión Social, Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud; Fondo Nacional de Salud FONASA, la Superintendencia de Salud, y Servicio Nacional de la Mujer, instituciones públicas a cargo de los módulos a desarrollar en las Escuelas que estuvieron vinculados a la Reforma Previsional, el Plan Auge, Chile Crece Contigo y el Plan de Igualdad de Oportunidades.

### 2.1.7 Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público

La versión del concurso de asociatividad 2009, obtuvo 1.286 postulaciones, de las cuales 1.000 fueron declaradas admisibles y un total de 304 proyectos fueron adjudicados por un monto de 1.046 millones 752 mil pesos, el número definitivo de proyectos ejecutados fue de 301, dado que 3 organizaciones renunciaron a la adjudicación de sus proyectos. Del total de proyectos, publicados a través del portal Web [www.portalciudadano.cl](http://www.portalciudadano.cl), 240 radicaban en regiones y 64 en la Región Metropolitana incluyendo aquellos de ámbito nacional e interregional. Un gráfico que muestra la distribución de proyectos por región se muestra a continuación:



En el contexto de gestión territorial, se realizó una mejora de distribución del Producto, donde por ejemplo en la región del Maule se logró un 100% de acceso por parte de las Organizaciones Sociales a actividades de seguimiento a los proyectos adjudicados por el Fondo, correspondientes a un total de 17 proyectos adjudicados en la región con visitas a terreno contemplada en el Plan de seguimiento. Dentro de los territorios en que se implementaron las iniciativas se encuentra: Talca, Colbún, Chanco, Yervas Buenas, Teno, Curicó, Constitución, Linares y Cauquenes. El monto adjudicado para la región fue de \$45.723.900.-.

Para el desarrollo del Concurso 2009, se realizó una mejora de distribución por medio de un criterio de vulnerabilidad. Para ello, se rediseñaron las Bases del Concurso, para establecer un criterio de bonificación de puntaje en la evaluación de los proyectos que se ejecutan en territorios de vulnerabilidad para el año 2009. (Según encuesta CASEN). Las bases Generales del 9º Concurso del Fondo Concursable para el desarrollo de la sociedad civil 2009, incorporó un criterio de bonificación territorial que dice relación con otorgar un 5% de bonificación por vulnerabilidad socioeconómica del territorio. Un ejemplo de ello, es que en la región de La Araucanía, accedieron

24 proyectos a la bonificación del 5% de vulnerabilidad Socioeconómica. Dentro de los proyectos que se destacan se encuentra el realizado por la Comunidad Indígena Sin Tierra: “Fortaleciendo la Asociatividad y la Gestión para la construcción de un centro de medicina Mapuche” en las comunas de Galvarino, Chol Chol, Lautaro, Traiguén, Lumaco, Perquenco y Victoria. La distribución regional de fondo según este criterio fue de \$64.000.000., beneficiando a 2.216 dirigentes/as sociales.

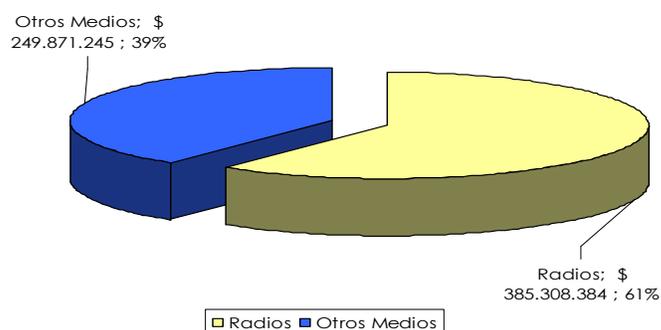
### 2.1.8 Sociedad Civil y Voluntariado

Se implementó el estudio “Primer Catastro Nacional de Voluntariado”, centrado en promover la incorporación de programas de acción voluntaria de expresiones asociativas e instituciones patrocinantes al estudio. Dicho estudio estuvo a cargo de la empresa Alcalá Consultores Asociados S.A. y la información está disponible a través del sitio Web [www.portalciudadano.cl/catastro](http://www.portalciudadano.cl/catastro). Mediante una conferencia de prensa encabezada por el Director de la DOS, se dio inicio a la Campaña de Difusión del Catastro con objeto de potenciar la participación de las expresiones asociativas mediante el autorregistro de sus programas en el sistema. Se ejerció un proceso permanente de seguimiento y supervisión técnica sobre el trabajo que realiza la empresa consultora. De igual manera, se impulsó un conjunto de actividades regionales orientadas a intensificar la difusión e inscripción al Registro, fortaleciendo un despliegue publicitario en aquellas regiones con menor número de organizaciones inscritas. Finalmente, se publicó “La nueva fisonomía del voluntariado: Actores, prácticas y desafíos”, que reúne los resultados del estudio, el cual fue dado a conocer en el contexto del Seminario que reunió a 140 actores del mundo del voluntariado (nivel central) y, posteriormente, en 6 actividades de lanzamiento regionales (Antofagasta, Valparaíso, Maule, Bio Bío, Araucanía y Los Lagos). La primera edición de esta publicación está disponible en [www.portalciudadano.cl](http://www.portalciudadano.cl).

### 2.1.10 Fondo Concursable para el Fomento de Medios de Comunicación Regional, Provincial y Comunal

En sus nueve años de funcionamiento, el Fondo Concursable de Medios Regionales ha favorecido a 1.583 proyectos comunicacionales de todo Chile, por un monto de \$2.840.678.132. Durante el año 2009, el Fondo financió 330 de los 639 proyectos presentados admisibles, con una inversión de \$635.179.628, beneficiando al 51,64 por ciento de las iniciativas presentadas. En el área de Radiodifusión, se beneficiaron 180 iniciativas, con una inversión promedio de 2.140.000 pesos por proyecto, aproximadamente. En Otros Medios se financiaron 150 proyectos, con un promedio de \$1.165.000, aproximadamente. Un gráfico que muestra esta distribución se presenta a continuación:

**Presupuesto Adjudicado en Proceso de Concursabilidad 2009**



## 2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

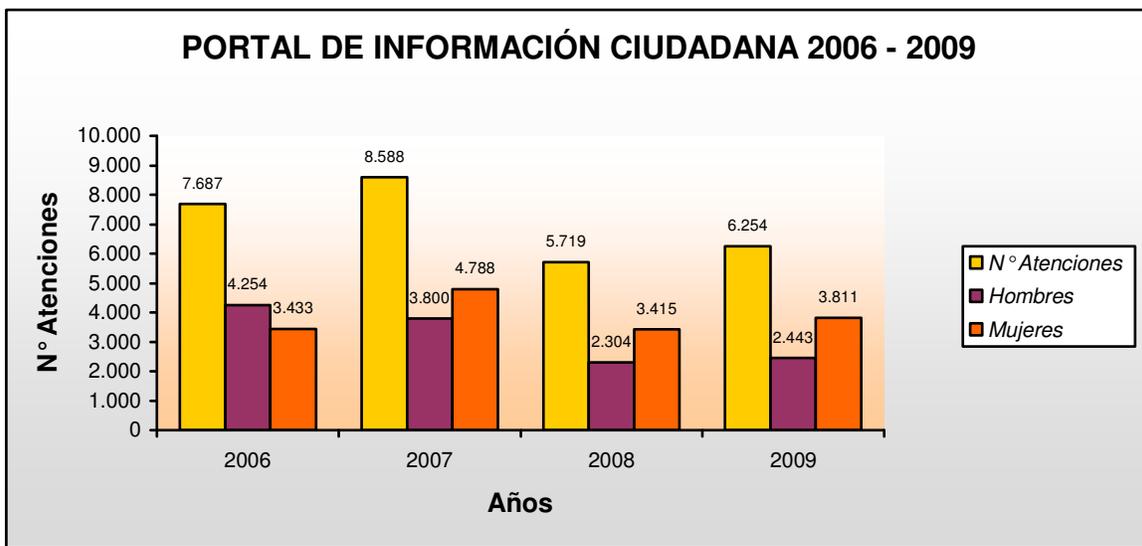
En la misma línea de su misión y objetivos estratégicos, durante el año 2009 el Ministerio Secretaría General de Gobierno destaca otra sumatoria de logros en el desarrollo y provisión de sus bienes y servicios, los cuales fueron comprometidos y medidos en diferentes instrumentos de gestión:

### 2.2.1 Información a la ciudadanía sobre la oferta gubernamental, logros y prioridades

En el contexto del derecho que tiene la ciudadanía para conocer las políticas públicas, tanto en el acceso a la oferta de los servicios institucionales y garantías de protección social, como en el control y transparencia de la función ejecutiva, durante el año 2009 se destaca el trabajo realizado en las siguientes líneas:

#### a) Portal de Información Ciudadana

Durante el año 2009, a través de sus dispositivos de atención de usuarios/as: Buzón Ciudadano, Teléfono de información ciudadana, TIC, Infocentro Ciudadano, Oficina de Información, Sugerencias y Reclamos (OIRS) y Centro de Documentación de Políticas Públicas (CEDOC), se realizó un total de 6.254 atenciones sobre información de programas, beneficios sociales, lugares de tramitación y postulación de las distintas reparticiones públicas, de estas atenciones, un 61% (3.811) corresponde a mujeres y un 39% (2.443) a hombres. Un gráfico que muestra este logro comparado con años anteriores es el siguiente:



Se mantuvieron los "Encuentros Informativos", como una instancia de entrega de información directa a la ciudadanía sobre temas relacionado con el Sistema de Protección Social y la implementación de la Ley sobre Ley 20.285 sobre Acceso a Información Pública. Así se realizaron 47 Encuentros

Informativos en el Infocentro de la División de Organizaciones Sociales con líderes y lideresas, dirigentes/as sociales de las comunas de la Región Metropolitana sobre los temas de Plan Auge, Reforma Previsional y Derecho al Acceso a la Información.

A partir del mes de julio de 2009 se sumó una nueva modalidad de Encuentro Informativo denominado “Encuentros con Nuestros Derechos”, los que informaron a ciudadanos, ciudadanas, líderes y lideresas de opinión y dirigentes/as de organizaciones de la sociedad civil, en comunas de la Región Metropolitana, sobre la oferta gubernamental, promoviendo además, temas referidos al acceso a la Información sobre los avances y logros del Sistema de Protección Social, específicamente la Red Protege, participación ciudadana y, diversidad y no discriminación. La metodología incluyó una intervención teatral, con el fin de entregar contenidos de un modo más atractivo referidos al derecho al acceso de la información pública que todos/as los ciudadanos/as tienen y el derecho a participar sin discriminación alguna. Así como también un taller que venga a reforzar estos contenidos. Finalmente, se realizó una intervención del espacio público circundante al Encuentro, a través de señalética acorde a los temas a tratar, como gigantografía y otras herramientas plásticas. Junto a lo anterior y en alianza con otras Instituciones Públicas se entregaron contenidos, sobre los avances y logros del Sistema de Protección Social, específicamente una charla informativa de la Red Protege. Se realizaron un total de 12 Encuentros de estas características en las comunas de Renca, Maipú (2), Independencia, San Ramón, Santiago (3), Macul, Providencia, Buin, Paine.

Por otra parte, se realizaron 6 “Coloquios”, instancias con participación de la sociedad civil e institucionalidad donde se trataron temas tales como: Participación en Política de la Mujer Chilena, Los Desafíos de la Ética y la Política en el Chile actual, Convenio 169 Sobre Pueblos Indígenas y las Políticas Públicas, Reforma Procesal Laboral: Implementación, aplicación y vigencia. Prevención de Bullying, y Derechos Humanos: Derechos Sexuales y Reproductivos.

A través del Centro de Documentación se organizaron y ejecutaron 2 Cursos/Taller: “Manejo de Datos Sociodemográficos y Georeferencial INJUMAP III” y “El Rol de los Archivos y su relación con la Ley 20.285 de Acceso a la Información Pública”, dirigidos a la Red de Bibliotecas y Centros de Documentación Gubernamentales.

Se realizaron 8 ceremonias de certificación en habilitación en el acceso virtual a información Pública, dirigidos a dirigentes/as y ciudadanía asistente, en coordinación con SENAMA, DIPRECA, PRAIS, CAPREDENA, SUBUSCHILE, Exonerados Políticos, Mineduc y ciudadanía de libre demanda.

Finalmente, podemos señalar que se implementaron algunos avances en relación a la equidad de Género dentro de los dispositivos de atención de usuarios y usuarias, que además del registro de las atenciones desagregadas por sexo, en cada uno de los dispositivos del Portal de Información Ciudadana, se ha implementado el procesamiento, análisis y posterior difusión de los datos con Enfoque de Género de la Oficina de Información, Sugerencias y Reclamos (OIRS) del Buzón Ciudadano, del Teléfono de información ciudadana (TIC), Infocentro Ciudadano y del Centro de Documentación de Políticas Públicas (CEDOC).

## b) Portal Móvil Infobus Ciudadano

Durante el año 2009, y respecto de las giras mencionadas en el acápite anterior, en todas las giras realizadas por el INFOBUS, se entregó información sobre programas y beneficios sociales en conjunto con otros servicios públicos y con organizaciones de la sociedad civil, realizando un total de 372 actividades dirigidas a la ciudadanía, entre ellas, encuentros informativos ciudadanos, formación de gestores sociales, Información ciudadana e identidad local y cultural. En cada una de dichas giras, se incorporó la perspectiva indígena y enfoque de género.

Respecto de los Encuentros Informativos, se realizó un total de 29, sobre diversas temáticas de género, entre las que destacan: Avances legislativos en derechos de las mujeres.; Violencia Intrafamiliar y Convenio PRODEMU-INDAP, las cuales estuvieron a coordinadas entre la División de Organizaciones Sociales y profesionales de servicios públicos regionales de SERNAM, PRODEMU e INDAP, que actuaron como relatores en los Encuentros. Dichos Encuentros contaron con la participación total de 1.308 participantes, siendo 907 mujeres (69%) y 401 hombres (31%). Por otra parte, se adquirió el compromiso de difundir los derechos humanos de los pueblos indígenas y tribales presentes en el país, en razón de la entrada en vigencia del Convenio 169 de la OIT, por lo que se realizaron 12 Encuentros Informativos Ciudadanos sobre difusión y promoción de los derechos de los pueblos indígenas y el Convenio 169.

En materia de equidad de género, se revisó el documento “Manual del Infobus” incluyendo variables de Género, como datos de población desagregados por sexo y sugerencias para considerar las necesidades específicas de las mujeres al consultar a organizaciones de mujeres en las regiones que se programaron visitas.

Un cuadro resumen que muestre las atenciones realizadas durante el periodo se muestra a continuación:

Giras Infobus Ciudadano 2009				
Gira Regiones	Comunas	Mujeres	Hombres	Total Atenciones
1. Los Lagos	Castro, Dalcahue, Queilén, Quellón, Llanquihue, Fresia, Hualaihué, Río Negro, Puerto Octay	6.032	4.946	10.978
2. Los Ríos	Corral, Máfil, San José de la Mariquina, Lanco, Paillaco, Panguipully, Los Lagos, Valdivia, Futrono, La Unión, Lago Ranco	4.632	3.823	8.455
3. Argentina	San Juan - Calingasta	1.545	1.259	2.804
4. Maule	Vichuquén, Rauco, Teno, Río Claro, San Clemente, Constitución, San Javier, Yerbos Buenas, Parral, Pelluhue y Chanco.	12.635	9.166	21.801
5. Arica y Parinacota	Arica, Camarones, Putre y General Lagos	6.567	5.659	12.226
6. Tarapacá	Pica, Camiña, Huara, Pozo Almonte, Colchane, Iquique.	5.317	4.377	9.694

Giras Infobus Ciudadano 2009				
Gira Regiones	Comunas	Mujeres	Hombres	Total Atenciones
7. Antofagasta	Antofagasta, Tal Tal, Mejillones, Tocopilla, María Elena, San Pedro de Atacama, Calama	11.001	7.302	18.303
8. Atacama	Chañaral, Copiapó, Caldera, Tierra Amarilla, Alto del Carmen, Vallenar, Freirina y Huasco.	4.790	3.504	8.294
9. Coquimbo	La Higuera, La Serena, Vicuña, Paihuano, Río Hurtado, Ovalle, Combarbalá, Punitaqui, Canela, Illapel y Los Vilos	3.136	2.439	5.575
10. Valparaíso	Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana, Quillota, Limache, Petorca, Panquehue, Catemu, Putaendo, Rinconada y Calle Larga	4.166	3.211	7.377
11. Argentina II	Río Gallego, Ushuaia, Tolhuin y Río Grande	4.242	4.227	8.469
12. Magallanes	Punta Arenas, Porvenir, Timaukel, Primavera, Puerto Natales y Torres del Paine	3.316	4.040	7.356
13. Aysén	Chile Chico, Río Ibáñez, Puerto Aysén, Puerto Cisnes, Coyhaique, Lago Verde	3.539	2.563	6.102
14. La Araucanía	Los Sauces, Ercilla, Traiguén, Purén, Reinaco, Perquenco, Temuco, Cholchol, Carahue, Gorbea, Toltén, Freire y Cunco.	5.678	3.869	9.547
15. Bío Bío	Pemuco, Quirihue, Cobquecura, San Fabián, Coihueco, Alto Bío Bío, Santa Bárbara, Quilaco, Hualqui, Cañete y Curanilahue	5.019	3.777	8.796
TOTALES	116 comunas del país y 6 localidades del territorio argentino	81.617	64.160	145.777

### c) Registro Audiovisual

Con el fin de revalorizar y promover la función pública del Ejecutivo, se continuó el programa de Registro Audiovisual Presidencial, creado durante el año 2002, que despliega en terreno a un equipo profesional para registrar audiovisualmente los discursos, visitas y giras tanto nacionales como internacionales de la Presidenta de la República. A la fecha, se ha logrado la cobertura total de las actividades de la Jefa de Estado, permitiendo la entrega oportuna de este material a medios de comunicación que no tienen la oportunidad de cubrir las principales actividades gubernamentales.

Durante el 2009, la Cámara Presidencial entregó en promedio 6 horas de grabación semanal bajo solicitud, y editó anualmente 600 horas de video en promedio, logrando registrar 1003 actividades de la Presidenta, con un registro promedio de 35 minutos en formato de alta definición por actividad. Asimismo, mantuvo el acceso a 175 medios de comunicación televisivos para descargar y visualizar archivos audiovisuales desde una plataforma web y 533 medios de radiodifusión. También se entregó material a medios internacionales como CNN, CNN Español, National Televisión, lobo News, Telesur, APTN Asociated Press.

Con el objetivo de dar a conocer los beneficios estatales ante la ciudadanía y contribuir a la reflexión y el debate nacional, la Secretaría de Comunicaciones del Ministerio, elaboró y distribuyó en forma gratuita, 75 mil ejemplares de impresos en diferentes temáticas, a organismos públicos y privados de todo el país, además de organizaciones sociales, bibliotecas públicas, escuelas y liceos.

#### d) Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)

En el contexto del rol que ejerce este Ministerio como Organismo Técnico Validador del SIAC en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) coordinado por la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda, se destaca que durante el año 2009 se modifica la sigla "SIAC", dado que el Sistema pasó a denominarse Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, incorporando el concepto de "Información", relevado por la Ley de Acceso a la Información Pública, así como el de "ciudadano/a", bajo la premisa de que los destinatarios/as de este sistema son personas sujetas de derechos en su relación con el Estado, en lugar de ser considerados clientes/as, usuarios/as o beneficiarios/as, cuya definición podría ser más restrictiva en este sentido.

Durante el mes de enero de 2009, se realizó la Validación técnica de informes que son reportados en el SIAC para dar cuenta de los compromisos del año 2008. Validaron 181 instituciones, de las cuales 107 estaban en el Marco Básico y 59 en el Marco Avanzado del PMG, así como hubo 15 que reportaron el SIAC a través de Metas de Eficiencia Institucional.

Se comenzó un trabajo conjunto con la Secretaría General de la Presidencia para la creación de un nuevo sistema del PMG, denominado Sistema de Acceso a la Información Pública, SAIP, destinado a 26 servicios que no atienden ciudadanos en forma directa, y que por lo tanto no tienen SIAC. Durante el año 2009 la División de Organizaciones Sociales debió realizar acompañamiento técnico y validación a estos servicios, para entregar dicha facultad a la SEGPRES, a partir del año 2010. Así, en coordinación DIPRES, SEGPRES y SEGEOB, se llevó a cabo una jornada de trabajo con los/las encargados/as de instituciones que comprometen SAIP para informar respecto a los objetivos y requisitos técnicos, proceso de acompañamiento técnico y observaciones a la implementación del Sistema.

Como respuesta a la evaluación de impacto realizada al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por el Banco Mundial, conocida en el año 2008, el SIAC comenzó a medir indicadores relacionados con el efecto que tiene este Sistema y sus instrumentos en la ciudadanía, con el objeto de levantar una línea base y mejorar en los años posteriores.

Se realizó la revisión de requisitos técnicos 2009 para Marco Básico y Marco Avanzado del SIAC, así como también los requisitos técnicos 2009 para las instituciones de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI).

Se elaboró la Guía Metodológica 2009, que incluye una revisión de objetivos, formatos y requisitos técnicos 2009 para las instituciones del SIAC (en su modalidad PMG y MEI) y del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP). La publicación de la Guía contó con 2.500 ejemplares, los que fueron distribuidos a las instituciones públicas.

Se realizaron 11 capacitaciones sobre las temáticas: Ley N° 20.285 y su vinculación al SIAC, Programa Marco Básico, Avanzado y de la Calidad, Calidad de Atención de Usuarios/as y Metas de Eficiencia Institucional.

En junio de 2009 se realizó el Seminario de acompañamiento técnico 2009, cuyo objetivo estuvo enfocado en la atención de calidad y el respeto de los derechos de la ciudadanía que accede a los diversos espacios de atención institucionales. En esta ocasión, considerando como uno de los ejes centrales la Red de Protección Social Protege, el encuentro fue dirigido por la Ministra, Sra. Carolina Tohá. Además, el Director de FONASA y del SERNAC que mostraron el enfoque de derechos ciudadanos que ha motivado el desarrollo del SIAC de cada uno de estos servicios. Profesionales de DIPRES y SEGEOB entregaron las orientaciones específicas en relación con el proceso de cumplimiento 2009 de los distintos sistemas (SIAC y SAIP). La actividad contó con la presencia de 408 participantes, entre los cuales se cuentan las contrapartes institucionales, encargados/as y funcionarios/as que coordinan e implementan los Sistemas.

Se realizaron 357 reuniones de asistencia técnica con las instituciones que comprometen el SIAC y el SAIP. Éstas trataron temas como los lineamientos 2009, vínculo con la Ley 20.285 de Acceso a la Información Pública, requisitos técnicos y revisión de observaciones realizadas por el equipo de validadores/as a los preinformes institucionales. En cuanto al trabajo con regiones, se realizaron 40 reuniones a lo largo del país, en Intendencias, Gobernaciones y Gobiernos Regionales.

A fines de julio se inició el proceso de presentación de informes de avances del SIAC por parte de las 209 instituciones, quienes presentaron sus preinformes entre el 27 y 31 de Julio. Posteriormente se inició la revisión de éstos entre el día 03 y el 31 de Agosto de 2009. Los servicios accedieron a las observaciones a sus informes a partir de la primera semana de septiembre, dándose inicio así, al segundo ciclo de asistencia técnica para subsanar las observaciones y/o recomendaciones que hiciera la Red de Expertos a los preinformes.

#### e) Sitios Web de Información Pública

➤ [www.gobiernodechile.cl](http://www.gobiernodechile.cl)

Durante 2009 el sitio Web ha continuado siendo el canal oficial de comunicación entre el Gobierno y la ciudadanía, entregando información sobre los diversos programas y beneficios que el Gobierno desarrolla y cómo acceder a ellos, a través de notas informativas y especiales.

Entre estas informaciones destaca la Reforma Previsional y sus componentes (Bono por hijo, Pensión Básica Solidaria, Pensión Básica de Vejez, entre otros); Chile Crece Contigo y sus beneficios, como el Programa de Apoyo al Recién Nacido; aumento en la oferta de salas cuna; Política Habitacional; bonos de ayuda a las familias para enfrentar la crisis financiera internacional; aumento de patologías incluidas en el AUGE; postulaciones a becas y créditos para estudiantes; subsidio al empleo de los jóvenes, entre otras iniciativas.

Asimismo, se ha dado cuenta de todas las actividades oficiales de la Presidenta de la República, su agenda, giras a distintos países, entrevistas con medios de comunicación, la Cuenta Pública del 21 de Mayo y redes voluntarias de radio y televisión.

También se incorporó al sitio un banner que facilita la descarga en formato PDF del suplemento “Chile Contigo”, que informa a la ciudadanía sobre programas gubernamentales.

Además, desde diciembre de 2008 comenzó la publicación mensual de la donación del 10% del reajuste del sueldo de la Mandataria, ministros, subsecretarios e intendentes a instituciones benéficas, con el fin de que la ciudadanía conociera en detalle el cumplimiento de esta iniciativa.

Con la finalidad de tener un contacto más cercano con la ciudadanía, se implementó un sistema de encuestas periódicas para que las personas opinen sobre diversas iniciativas y beneficios. Entre los temas consultados figuran: Nueva Justicia Laboral, Comité de Ministros de Apoyo a la Reactivación, Entrega de ajueres para nacidos en hospitales públicos, Presupuesto para Educación 2010, Ingreso de Chile a la OCDE, Reactivación Económica, Mundial Femenino Sub-20 en Chile, Campaña de prevención de la violencia hacia las mujeres, Rally Dakar 2010, Ampliación de Seguro de Cesantía, entre otros.

La última encuesta realizada en 2009 apuntó a tener una evaluación de la ciudadanía sobre la información que entrega el sitio. Para eso se publicó por dos semanas una encuesta que fue contestada por 550 personas y que reveló que el 66% de los usuarios que contestaron consideran que la información publicada en el sitio es algo relevante o muy relevante, y que el 74% opina que el contenido del sitio es útil o muy útil.

➤ [www.redprotege.gov.cl](http://www.redprotege.gov.cl)

En el cumplimiento de la misión de informar a los ciudadanos sobre sus derechos y beneficios y que accedan efectivamente a ellos, en abril de 2009 se lanzó el Portal Web PROTEGE, [www.redprotege.gov.cl](http://www.redprotege.gov.cl), sitio en Internet que cuenta con información de la principal oferta social del Estado.

PROTEGE es la red de protección social del Gobierno de Chile, que busca dar seguridad y oportunidades a los chilenos y chilenas a lo largo de toda su vida, además de facilitar el acceso de la ciudadanía de una manera más integral a los programas y beneficios de los ministerios relacionados con la protección social. El principal objetivo de este portal es que las personas se informen y sepan dónde recurrir cuando necesite hacer uso de la red PROTEGE.

De este modo, el sistema contempla MI PROTEGE, que es una plataforma que cuenta con 21 servicios, trámites y consultas en línea a través de una clave personal que se puede obtener en la gobernación más cercana al domicilio del interesado, la cual permite realizar consultas personalizadas y tramites relevantes de carácter social en línea.

➤ [www.participemos.cl](http://www.participemos.cl)

El portal web, [www.participemos.cl](http://www.participemos.cl) cuya finalidad es informar regularmente sobre las actividades de interés público que desarrolla la División de Organizaciones Sociales (DOS) y permite establecer links con información de interés para la ciudadanía, especialmente en materias ligadas al ámbito de los fondos concursables y beneficios sociales, permitió la publicación de un promedio de 22 artículos de interés ciudadano, además de reportes de difusión de actividades tanto del Ministerio como de la División de Organizaciones Sociales.

Paralelamente, se llevó a cabo una licitación pública para el rediseño del sitio Web, cuyos requerimientos se basaron en: Desarrollar un portal dedicado fundamentalmente a entregar en forma clara y fácil información y servicios a sus usuarios; contar con un administrador de contenidos informativos con buscadores que permitieran a los usuarios un claro y rápido acceso a información determinada y a los administradores de la DOS actualizarla de manera rápida y segura, y un sistema de administración de contactos, actualmente en funciones como OIRS en Línea (Oficina de Información Reclamos y Sugerencias), y contar con un sistema de almacenamiento y búsqueda de archivos digitales, tanto .doc, como .pdf, imágenes y videos, que permitieran un fácil acceso a dicha información, tanto a los administradores como a los usuarios en general. Todos estos requerimientos bajo los estándares de la W3C. El nuevo sitio quedó operativo a partir del día 5 de enero de 2010.

➤ [www.portalciudadano.cl](http://www.portalciudadano.cl)

El sitio web [www.portalciudadano.cl](http://www.portalciudadano.cl), cuyo objetivo es potenciar la interactividad y la participación de las organizaciones sociales y ciudadanía con conexión a Internet en la idea de una comunidad virtual, visibilizando sus respectivos trabajos y la asociatividad que existe entre ellas, durante el 2009, fue objeto de la implementación del rediseño del sitio respecto de las funcionalidades vinculadas al proceso del Fondo Concursable para organizaciones y asociaciones de interés público año 2009, en lo que respeta a la difusión, postulación, adjudicación de proyectos y envío de informes del Concurso. Así también, se realizó una medición de satisfacción de usuario on line sobre el acceso, operatividad, información y servicios que entrega el portal, obteniendo un 75% de satisfacción por parte de los usuarios.

## **2.2.2 Informativo a Medios de Comunicación Regional**

Con el objetivo de superar el déficit informativo que presentan los medios de comunicación locales y fortalecer la difusión del estado de desarrollo de las políticas públicas en regiones, facilitando el acceso de la ciudadanía a programas y beneficios sociales, se mantuvo el servicio de información regional, el que se ha traducido en un trabajo de actualización de la base de datos de medios regionales, por medio del contacto directo con los medios, para asegurar la entrega del servicio informativo. De esta forma, la base de datos de medios regionales, cuenta con 567 registros, de los cuales, 355 medios reciben material informativo del gobierno, lo que representa un 62,61%.

## **2.2.3 Insumos de Información medial a Autoridades de Gobierno**

Durante el año 2009 se mantuvo la actualización de [www.lamonedainforma.gov.cl](http://www.lamonedainforma.gov.cl), ambiente comunicacional desarrollado para satisfacer la demanda de información de las principales autoridades de gobierno, dando cumplimiento a una de las funciones que la ley manda sobre “proveer a las autoridades la información actualizada del acontecer nacional e internacional, como también de análisis de prensa de otras materias relativas a la comunicación”. Actualmente el sitio cuenta con más de 350 usuarios potenciales: ministros, subsecretarios, jefes de gabinete, asesores de prensa e Intendentes, quienes por medio de variables temáticas pueden analizar la cobertura noticiosa del gobierno de la Presidenta desde el 11 de marzo de 2006 a la fecha.

Este sistema permite el análisis y el seguimiento de la información publicada por los medios de comunicación, especialmente por la de los noticieros y programas periodísticos de televisión y radio que hacen referencia al quehacer del Gobierno, sus temas y actores. Actualmente cuenta con más de 350 usuarios potenciales: ministros, subsecretarios, jefes de gabinete, asesores de prensa e Intendentes, quienes por medio de variables temáticas pueden analizar la cobertura noticiosa del gobierno de la Presidenta desde el 11 de marzo de 2006 a la fecha.

La plataforma técnica facilita el análisis de las noticias y hace posible establecer una coordinación más eficiente entre las autoridades de gobierno respecto una misma materia con proyección comunicacional en los medios nacionales. Esta herramienta está al servicio de las autoridades del gobierno central quienes tienen a su cargo la función evaluativa de la información pública, logrando acceder a 38.012 registros de notas de televisión y 5.553 registros de notas de radio durante el 2009. Además, se mantuvo el servicio informativo a autoridades del nivel central y regional, entregando síntesis de las principales noticias difundidas por los medios de comunicación nacionales, en forma casi simultánea a su publicación.

La encuesta de evaluación realizada a los usuarios de los productos arrojó que un 91 % de los encuestados se declaró “satisfecho” y “muy satisfecho” con el servicio. El atributo mejor evaluado fue la calidad de los archivos subidos o contenidos, seguidos por la oportunidad de los despachos y extensión del producto.

## **2.2.4 Seguimiento y Coordinación Gubernamental de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública**

En el contexto de la coordinación, seguimiento y difusión del avance en la incorporación de la participación ciudadana en acciones gubernamentales mediante la generación de condiciones institucionales, establecimiento de procedimientos y aplicación de instrumentos programáticos con el fin de institucionalizar prácticas regulares de inclusión de la ciudadanía, se avanzó en las siguientes líneas:

a) Espacios institucionalizados para el ejercicio de la participación ciudadana en la gestión pública  
Tal como se enunció anteriormente, durante el año 2009 se ejecutó un Plan de Seguimiento para la implementación del Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana como también un proceso de acompañamiento metodológico para el cumplimiento de dicho Instructivo. Dentro de las asesorías técnicas, se realizaron 63 reuniones bilaterales con Ministerios y Servicios Públicos, y diez reuniones con la Coordinación de Participación Ciudadana (CIPAC) Regionales y las SEREMI de Gobierno de Antofagasta, Arica y Parinacota, Aysén, O'higgins, Valparaíso, Maule, Los Ríos, Los Lagos, Magallanes, Coquimbo, Antofagasta, Bío Bío y la Antártica Chilena.

Así también se realizaron Jornadas de Trabajo con encargados/as de participación ciudadana de todos los ministerios y servicios públicos, donde se dieron a conocer las orientaciones para el cumplimiento del Instructivo Presidencial y la suscripción de compromisos con componente participativo año 2009. La actividad contó con la participación de las autoridades ministeriales: Ministra SEGEOB, Subsecretario SEGEOB, Director Subdirectora de la División de Organizaciones Sociales y 96 Encargados de Participación Ciudadana de Ministerios y Servicios Públicos. Otra Jornada fue la denominada "Compromisos de Participación Ciudadana 2009 e Instructivo Presidencial", donde se presentó la metodología de los diálogos participativos y el mini sitio de participación ciudadana como instrumento de difusión en la implementación del Instructivo Presidencial.

Se diseñó y puso en marcha un Banner de participación ciudadana. Para ello se realizó acompañamiento técnico para la implementación del Banner en cada Web institucional a 11 instituciones que lo solicitaron. A diciembre de 2009, el Banner se encontraba instalado en la Web de 3 ministerios (Agricultura, Comisión de Energía y Ministerio de Planificación ) y en 19 Servicios Públicos Oficina de Estudios y Políticas Agrarias, Comisión Nacional de Riego, Servicio agrícola Ganadero, Fundación de Comunicaciones Capacitación y Cultura del Agro, Instituto de Investigaciones Agropecuarias, Instituto de Desarrollo Agropecuario, Corporación Nacional Forestal, Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Servicio Nacional de Turismo, Instituto Nacional de Estadísticas, Servicio de Cooperación Técnica, Programa País Eficiencia Energética, Instituto de Salud Pública, Superintendencia de Salud, Comisión Chilena del Cobre, Servicio nacional de Aduanas, Superintendencia de Valores y Seguros, Corporación Nacional Indígena e Instituto Nacional de la Juventud.

Respecto a la campaña de Difusión del Instructivo Presidencial, se elaboraron afiches diario mural y dípticos que informaron a la ciudadanía sobre la importancia del Instructivo Presidencial y la

incidencia de sus medidas. Dicho material se envió a 100 instituciones (a nivel central y regiones) para su distribución.

Durante el mes de enero de 2009, se contrató un servicio de consultoría para el “Diseño e implementación de un modelo metodológico que active a la diversidad de las organizaciones de la sociedad civil en el proceso de constitución de los Consejos de Sociedad Civil en los Ministerios de la Administración Central del Estado”.

Se entregó orientación a los encargados/as de participación ciudadana de Ministerios y Servicios, para considerar el enfoque de género en la instalación de los Consejos de la Sociedad como instancias directas de participación ciudadana y de consulta acerca de las propuestas de políticas públicas en ministerios y servicios. Así, instalar la opinión que tienen hombres y mujeres respecto a las políticas públicas que son consultadas y el impacto de ellas tanto para hombres como para mujeres cuando sea pertinente, en base a criterios establecidos para la constitución de los Consejos, que tienen que ver con diversidad, pluralidad y representatividad; que el llamado público realizado por las instituciones públicas a las organizaciones de la sociedad civil para que propongan a sus representantes, se invite a organizaciones que promuevan la equidad de género, para así cautelar la equidad entre hombres y mujeres, por último, en la constitución de los Consejos Transitorios en Ministerios y Servicios, para que estén representados por hombres y mujeres y creando las condiciones necesarias para su plena participación.

En relación al mismo tema, se realizó un estudio para incorporar en la Guía Metodológica para la instalación de los Consejos de la Sociedad Civil el enfoque de Género.

Se formularon y suscribieron 256 compromisos ministeriales con componente participativo por parte de Ministerios y Servicios Públicos que integran la Coordinación Interministerial de Participación Ciudadana, y que, habiendo sistematizado el cumplimiento de ellos se tienen los siguientes resultados:

<b>Medidas Participación Ciudadana</b>				
<b>Medidas</b>	<b>Ministerios</b>	<b>Servicios Públicos</b>	<b>Intendencias Regionales</b>	<b>Gobernaciones Provinciales</b>
	<b>86%</b>	<b>85%</b>	<b>73%</b>	<b>55%</b>
Norma General	El 86% equivalente a 19 Ministerios, cuenta con una Norma General de Participación Ciudadana	El 85%, equivalente a 45 servicios, cuenta con una Norma General de Participación Ciudadana	El 73%, equivalente a 11 Intendencias, cuenta con una Norma General de Participación Ciudadana	El 55%, equivalente a 29 Gobernaciones, cuenta con una Norma General de Participación Ciudadana
	<b>64%</b>	<b>74%</b>	<b>53%</b>	<b>34%</b>
Cuentas Publicas	El 64%, equivalente a 14 Ministerios, realizó una Cuenta Pública Anual en el 2009	El 74%, equivalente a 39 Ministerios, realizó una Cuenta Pública Anual del año 2009.	El 53%, equivalente a 8 Intendencias, realizó una Cuenta Pública Anual.	El 34%, equivalente a 18 Gobernaciones, realizó una Cuenta Pública Anual.

Medidas Participación Ciudadana				
Medidas	Ministerios	Servicios Públicos	Intendencias Regionales	Gobernaciones Provinciales
	<b>36%</b>	<b>53%</b>	<b>0%</b>	<b>9%</b>
Consejo Sociedad Civil	El 36%, equivalente a 8 Ministerios, declara haber constituido un Consejo que incorpora representantes de la sociedad civil o que es una medida a implementar durante el año 2009	El 53 %, equivalente a 28 Servicios, declara haber constituido un Consejo que incorpora representantes de la sociedad civil durante el año 2009.	El 0%, equivalente a 0 intendencias, declara haber constituido con un Consejo que incorpora representantes de la sociedad civil en el año 2009.	El 9%, equivalente a 5 Gobernaciones, declara haber constituido con un Consejo que incorpora representantes de la sociedad civil en el año 2009.
	<b>86%</b>	<b>85%</b>	<b>73 %</b>	<b>57%</b>
Información Relevante	El 86%, equivalente a 19 Ministerios, dispone de información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos a la ciudadanía.	El 83%, equivalente a 45 servicios, dispone de información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos a la ciudadanía.	El 73%, equivalente a 11 Intendencias, dispone de información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos a la ciudadanía.	El 57%, equivalente a 30 Gobernaciones, dispone de información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos a la ciudadanía.

Finalmente y por medio de una mejora de diseño, se logró una planificación regional de responsabilidad de las Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno que permitirá la visibilización de acciones para el año 2010, a fin de identificar espacios regionales y provinciales de gestión pública participativa. Destacamos lo realizado por la región de Antofagasta, donde se levantará información por medio de una ficha matriz año 2010 dirigida al total de Servicios Públicos regionales y provinciales para la identificación de espacios de gestión pública participativa que se ejecutan en los territorios, dirigidos a funcionarios/as públicos. El principal desafío para el año 2010 es que por medio de la CIPAC se promuevan convenios de colaboración para ejecutar en conjunto procesos de gestión pública participativa.

## b) Metodologías Participativas

En el contexto de transferir herramientas metodológicas a instituciones públicas del nivel central y regional que permitan la inclusión de la ciudadanía en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas, durante el año 2009 se logró lo siguiente:

### ➤ Diálogos Participativos

Se realizaron 8 jornadas de transferencia metodológica para implementación durante el año 2009 de la metodología de Diálogo Participativo en las siguientes instituciones publicas: Departamento de

Participación Social de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, Ministerio de Salud; Subsecretaría de Previsión Social, Ministerio de Trabajo y Previsión Social; Comisionado Presidencial para Asuntos Indígenas; Dirección de Coordinación Regional, Ministerio de Relaciones Exteriores; SERVIU, región de Magallanes y Antártica Chilena; Ministerio Secretaría General de la Presidencia; Dirección de Crédito Prendario; Superintendencia de Salud.

Transferencia metodológica y asistencia técnica en terreno a la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena y al Comisionado Presidencial para Asuntos Indígenas para la realización de 18 Diálogos Participativos en el marco de la Consulta a los Pueblos Indígenas cuyos temas abordados fueron la Creación del consejo de pueblos indígenas, Participación indígena en la Cámara de Diputados/as y la Participación indígena en los Consejos Regionales. Estos se desarrollaron en 13 regiones del país con una participación de un total de 789 representantes de organizaciones de los Pueblos Indígenas, principalmente dirigentes y representantes de Asociaciones y Comunidades Indígenas de todo el país. El detalle se presenta a continuación:

Transferencias Metodológicas para Diálogos Participativos sobre la Consulta a los Pueblos Indígenas				
Nº	Región	Ciudad	Fecha	Participantes
1	Arica y Parinacota	Arica	12 de marzo	51
2	Tarapacá	Iquique	13 de marzo	28
3	Antofagasta	San Pedro de Atacama	25 de marzo	42
4	Atacama	Copiapó	12 de marzo	36
5	Coquimbo	La Serena	24 de marzo	17
6	Valparaíso	Hanga Roa	25 de marzo	31
7	Metropolitana	Santiago	16 de marzo	41
8	Bío Bío	Cañete	18 de marzo	45
9		Alto Bío Bío	19 de marzo	22
10		San Pedro de la Paz	27 de marzo	19
11		Mulchén	31 de marzo	48
12	Araucanía	Angol	27 de marzo	77
13		Pucón	27 de marzo	117
14	Los Ríos	Valdivia	24 de marzo	55
15	Los Lagos	Osorno	20 de marzo	64

Transferencias Metodológicas para Diálogos Participativos sobre la Consulta a los Pueblos Indígenas				
Nº	Región	Ciudad	Fecha	Participantes
16		Castro	25 de marzo	27
17	Aysén	Coyhaique	25 de marzo	31
18	Magallanes	Punta Arenas	11 de marzo	38
		total		789

Transferencia metodológica y asistencia técnica en terreno al Ministerio de Relaciones Exteriores para la realización en regiones de 6 jornadas de diálogo participativo denominados “Inserción Internacional de la Regiones”. Se abordaron cuatro ejes temáticos que dieron origen a los siguientes talleres: Facilitación Fronteriza, Corredores Bioceánicos como ejes de integración y desarrollo, Comercio y Turismo regional y la Región como plataforma y puente al Asia Pacífico. Los diálogos participativos contaron con una participación de 579 personas entre dirigentes sociales, ONG, municipios, gremios empresariales, empresarios PYMES, universidades e institutos profesionales.

Se llevaron a cabo 2 diálogos participativos presenciales de la SEGEOB, uno en la ciudad de Valparaíso y otro en la ciudad de Santiago. Participaron la Ministra y Subsecretario General de Gobierno. Los diálogos tuvieron como objetivo difundir y recoger opiniones sobre la Agenda Participación Ciudadana y la Norma de Participación Ciudadana del Ministerio Secretaría General de Gobierno -enmarcada en el cumplimiento del Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública- En estas actividades participaron 349 líderes y lideresas, dirigentes/as sociales, de los cuales 206 residentes de la Región Metropolitana y 143 de la Región de Valparaíso.

En conjunto con la Superintendencia de Salud se realizó el Diálogo Participativo a objeto de debatir sobre los lineamientos del Programa de Fiscalización del Plan Auge, donde participaron 50 personas. Y, en coordinación con el INJUV se desarrolló el Diálogo “Yo tengo Derechos”, cuyo objetivo fue deliberar sobre los resultados del diagnóstico de la encuesta nacional de la juventud y analizar su avance, en términos de derechos de los jóvenes. Participaron 107 personas entre dirigentes/as y representantes de organizaciones estudiantiles, culturales, deportivas y jóvenes de distintas comunas.

Finalmente, se implementaron los 5 ciclos de Diálogos Participativos con instituciones públicas (Comisionado Presidencial de Asuntos Indígenas; Ministerio de RR.EE., Superintendencia de Salud; SEGEOB -Agenda Pro Participación Ciudadana y el Instituto Nacional de la Juventud), cumpliéndose satisfactoriamente la transferencia metodológica como el acompañamiento técnico en su implementación, la ejecución de estos Diálogos contó con el desarrollo de 28 jornadas con la participación de 1.874 personas.

➤ Cuentas Públicas Participativas

Durante el año 2009, se registró un importante progreso en la disposición de las instituciones públicas para desarrollar Cuentas Públicas de su gestión ante la ciudadanía, tal como se enunció anteriormente, 57 instituciones públicas recibieron transferencia metodológica (43 sectoriales y 14 territoriales). De total de 57 instituciones, 46 implementaron Cuentas Públicas Participativas (39 sectoriales, 7 territoriales).

Se logró la actualización del Banner Sitio Web de Cuentas Públicas Participativas on line y Guía Metodológica de Cuentas Públicas Participativas: i. Aplicación exclusiva al tema territorial, y ii. Ampliación de la guía, con capítulo de resumen de las experiencias de Cuentas Públicas Participativas 2007 y 2008. Se realizó una distribución en formato digital de la Guía a las Secretarías Regionales de Gobierno y a los(as) Intendentes(as) de todo el país. Además se difundió en sitios Web [www.participemos.cl](http://www.participemos.cl) y [www.cuentaspublicas.gov.cl](http://www.cuentaspublicas.gov.cl). Publicación de Segunda Versión de Guía de Cuentas Públicas Participativas Territoriales. A continuación se presenta el detalle de las Transferencias Metodológicas efectuadas con carácter territorial y sectorial:

TRANSFERENCIAS METODOLÓGICAS DE CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS TERRITORIALES		
N°	Instituciones Públicas	Modalidad CPP
1.	Intendencia de Arica y Parinacota	Virtual
2.	Intendencia de Tarapacá	Metodología transferida pero no realizarán CPP
3.	Intendencia de Antofagasta	Presencial y Virtual
4.	Intendencia de Atacama	Metodología transferida pero no realizarán CPP
5.	Intendencia de Coquimbo	Metodología transferida pero no realizarán CPP
6.	Intendencia de O'higgins	Metodología transferida pero no realizarán CPP
7.	Intendencia de Maule	Presencial y Virtual
8.	Intendencia de Bío Bío	Metodología transferida pero no realizarán CPP
9.	Intendencia de La Araucanía	Presencial y Virtual
10.	Intendencia de Los Ríos	Metodología transferida pero no realizarán CPP
11.	Intendencia de Aysén	Presencial y Virtual
12.	Intendencia de Magallanes	Metodología transferida pero no realizarán CPP
13.	Intendencia Metropolitana	Presencial
14.	Municipalidad de San Antonio	Presencial y Virtual

## TRANSFERENCIAS METODOLÓGICAS DE CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS SECTORIALES

N°	Instituciones Públicas	Modalidad CPP
15.	Ministerio de Agricultura	Presencial y Virtual
16.	Comisión Nacional de Riego	Presencial y Virtual
17.	Servicio Agrícola Ganadero SAG	Virtual
18.	Ministerio de Defensa	Virtual
19.	Ministerio de Educación	Virtual
20.	Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos	Virtual
21.	JUNAEB	Metodología transferida pero no realizarán CPP
22.	Ministerio de Economía	Virtual
23.	Subsecretaría de Pesca	Virtual
24.	Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)	Virtual
25.	Sernac	Metodología transferida pero no realizarán CPP
26.	Sernapesca	Virtual
27.	Sernatur	Virtual
28.	Tesorería General de la República	Virtual
29.	Servicio de Impuestos Internos	Virtual
30.	Servicio Nacional de Aduanas	Presencial y Virtual
31.	Chilecompras	Virtual
32.	Servicio Nacional de Menores	Presencial y Virtual
33.	Registro Civil e Identificación	Presencial y Virtual
34.	Superintendencia de Quiebras	Virtual
35.	Comisión Chilena del Cobre	Virtual
36.	Comisión Chilena de Energía Nuclear	Virtual
37.	Ministerio de Obras Públicas	Virtual
38.	Superintendencia de Servicios Sanitarios	Virtual
39.	Ministerio de Bienes Nacionales	Presencial y Virtual
40.	Instituto de Salud Pública	Presencial y Virtual
41.	Superintendencia de Salud	Presencial y Virtual
42.	Fondo Nacional de Salud (FONASA)	presencial
43.	Ministerio del Trabajo	Presencial y Virtual

44.	Ministerio de transporte y Telecomunicaciones	Virtual
45.	Ministerio de Relaciones Exteriores	Virtual
46.	Agencia de Cooperación internacional de Chile (AGGI)	Virtual
47.	Dirección Nacional de Fronteras y Limites del Estado	Virtual
48.	Dirección de Relaciones Económicas Internacionales	Virtual
49.	Instituto Antártico Chileno (INACH)	Virtual
50.	Ministerio de Planificación y Cooperación	Metodología transferida pero no realizarán CPP
51.	FOSIS	Presencial y Virtual
52.	Chiledeportes	Metodología transferida pero no realizarán CPP
53.	Comisión Nacional del Medio Ambiente (CONAMA)	Virtual
54.	CONACE	Virtual
55.	División de Seguridad pública	Presencial
56.	Instituto Nacional de Propiedad Industrial	Virtual
57.	Fondo Nacional de la Discapacidad	Presencial y Virtual

Finalmente, se realizó la edición y publicación del documento “Experiencias Exitosas de Cuentas Públicas Participativas”, en un tiraje de 2.000 ejemplares los que fueron distribuidos a los ministerios, subsecretarías, servicios públicos de nivel central, encargados de participación ciudadana, municipios y parlamentarios.

## 2.2.5. Programa de Formación de Gestores Sociales en Políticas Públicas

Tal como se enunció anteriormente, al vincularse al programa la Subsecretaría de Previsión Social, el Servicio Nacional de la Mujer y MIDEPLAN, se pasó de las iniciales 14 escuelas a un total de 29, y de 1.680 participantes a 3.483 (2.466 mujeres y 1.017 hombres).

El detalle de cada una de las escuelas se expresa en la tabla siguiente:

Escuela de Gestores Sociales			
Comuna / Provincia / Región	Número de participantes	Comuna / Provincia / Región	Número de participantes
1. La Florida	107	16. Renca - Independencia	128
2. Maipú	123	17. La Serena	113
3. Melipilla	132	18. Rancagua	143
4. Peñalolén	106	19. Concepción	137

Escuela de Gestores Sociales			
Comuna / Provincia / Región	Número de participantes	Comuna / Provincia / Región	Número de participantes
5. Pudahuel	108	20. Valdivia	133
6. Pedro Aguirre Cerda	92	21. La Florida	109
7. Valparaíso	124	22. Puerto Montt	126
8. Santiago	162	23. Viña del Mar	96
9. La Pintana	121	24. Villa Alemana	129
10. Quilicura	153	25. Estación Central	69
11. La Granja	145	26. Recoleta	106
12. Iquique	124	27. Puente Alto	83
13. Arica	121	28. Antofagasta	136
14. Temuco	116	29. Punta Arenas	107
15. Provincia De Chacabuco	134		
		<b>TOTAL 29 ESCUELAS</b>	<b>3.483</b>
		<b>Hombres</b>	<b>2.466 (71%)</b>
		<b>Mujeres</b>	<b>1.017 (29%)</b>

En la región de Coquimbo, entre los días 17, 18, 19 de julio y 1 de agosto de 2009 llevó a cabo el Programa de formación de gestores sociales en políticas públicas en la ciudad de La Serena, los módulos que formaron parte de la malla de formación fueron: Plan Auge, Reforma Previsional, Chile Crece Contigo y Taller de género. El número total de Participantes fue: 113 representantes de Juntas de Vecinos, organizaciones del adulto mayor, organizaciones juveniles, de mujeres, centros de alumnos, comités de vivienda, comités de allegados y de adelanto de la comuna de La Serena. Entre las autoridades presentes en las jornadas de la Escuela, estuvieron: Intendente de la Región de Coquimbo. Alcalde de La Serena, Diputado de la zona, los Seremi del Trabajo y Previsión Social, Salud y Serplac de la región de Coquimbo. En la región de los Ríos, entre los días 21, 22 y 23 de Agosto de 2009 se llevó a cabo el Programa de formación de gestores sociales en políticas públicas en la ciudad de Valdivia, los módulos que formaron parte de la malla de formación fueron: Plan Auge, Reforma Previsional, Chile Crece Contigo y Taller de género. El número total de Participantes fue: 133 representantes de organizaciones sociales y líderes comunitarios de la comuna de Valdivia.

Se incorporó en la ejecución de 21 Escuelas un módulo de equidad de género, elaborado en conjunto con profesionales de SERNAM, contando con la participación de 2.521. La metodología de taller consideró una exposición sobre Derechos de la Mujer, además de información relevante sobre logros en equidad de género, técnicas de animación grupal y material impreso.

Los/as participantes de las EGS valoraron significativamente la experiencia educativa, como lo indica una medición realizada a 22 escuelas, cuya muestra tuvo universo de 2.277 (1.630 mujeres y 639 hombres; 8 sin información) personas de los cuales 2.096 calificaron como satisfactoria la capacitación recibida. En términos porcentuales un 92,05 % manifiesta sentirse “Satisfecho” y “muy satisfecho” con su participación en este programa.

Se implementó un Plan de Seguimiento de las Escuelas de Gestores Sociales cuyo propósito fue apoyar los microproyectos de difusión de las Políticas Públicas de Protección Social en su entorno territorial. Estos fueron elaborados por los participantes durante el desarrollo de las Escuela. El plan incluyó principalmente jornadas de trabajo con los participantes y realizaron en las comunas de La Granja, Maipú, Pudahuel, La Pintana, Independencia-Renca, Pedro Aguirre Cerda, Santiago, Peñalolén, Valparaíso, Rancagua, Melipilla, Quilicura, Colina, Provincia de Chacabuco e Independencia.

## **2.2.6 Fortalecimiento de la Sociedad Civil**

En el contexto del respeto a la autonomía de la sociedad civil en relación al Estado, y la promoción del derecho ciudadano a formar asociaciones u organizaciones y apoyar aquellas que trabajan directamente en bien de la comunidad, durante el año 2009 se trabajó en las siguiente líneas de acción:

### **a) Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público**

Tal como se enunció anteriormente, la versión del concurso de asociatividad 2009, obtuvo 1.286 postulaciones, de las cuales 1.000 fueron declaradas admisibles y un total de 304 proyectos fueron adjudicados por un monto de 1.046 millones 752 mil pesos, el número definitivo de proyectos ejecutados fue de 301, dado que 3 organizaciones renunciaron a la adjudicación de sus proyectos. Del total de proyectos, publicados a través del portal Web [www.portalc Ciudadano.cl](http://www.portalc Ciudadano.cl), 240 radicaban en regiones y 64 en la Región Metropolitana incluyendo aquellos de ámbito nacional e interregional. Respecto del proceso del concurso, se contrató el proceso de precalificación externa de proyectos, que fue adjudicado a la Universidad de Valparaíso (macrozona norte) a la Universidad de Santiago (macrozona centro) y a la Universidad de Los Lagos (macrozona sur). A continuación se presenta un cuadro con el detalle del proceso de admisión del concurso:

### Etapas de los Proyectos Concurso Año 2009

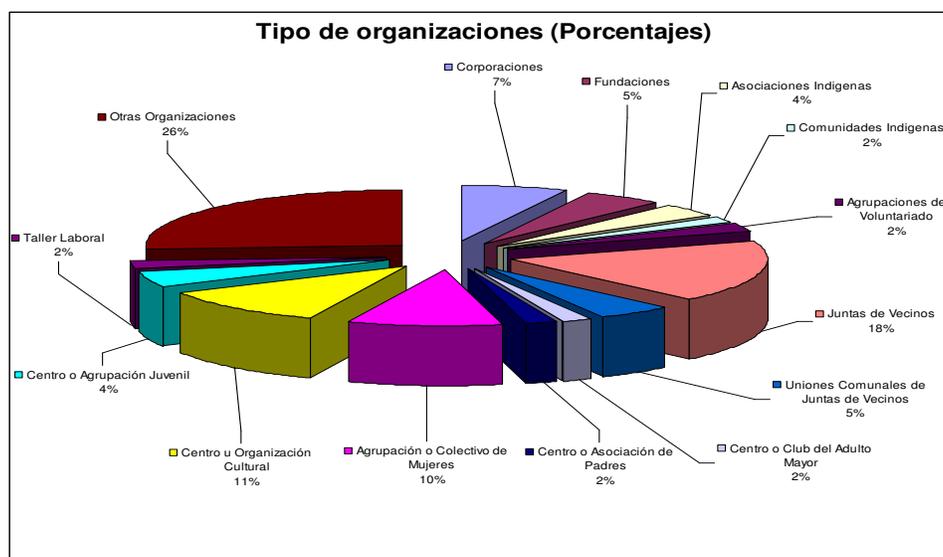
Región	Postulados	Admisibles	Inadmisibles	Proyectos Adjudicados	Monto (\$)
Arica y Parinacota	43	36	7	14	28.649.550
Tarapacá	17	12	5	6	17.757.831
Antofagasta	23	22	1	9	22.141.981
Atacama	23	15	8	10	30.090.780
Coquimbo	77	66	11	17	51.216.370
Valparaíso	112	88	24	26	65.985.208
Metropolitana	229	143	86	37	125.654.228
O'Higgins	53	40	13	12	34.313.448
Maule	66	53	13	17	45.723.900
Bío Bío	184	147	37	40	103.107.121
Araucanía	146	125	21	32	85.659.747
Los Ríos	59	43	16	10	27.450.250
Los Lagos	86	78	8	23	62.968.536
Aysén	15	14	1	10	22.904.522
Magallanes	36	32	4	14	28.649.550
<b>SUBTOTAL REGIONAL</b>	<b>1169</b>	<b>914</b>	<b>255</b>	<b>277</b>	<b>752.273.022</b>
Nacionales	75	60	15	19	225.184.030
Interregionales	42	31	11	8	69.295.469
<b>Subtotal Nacional e Interregional</b>	<b>117</b>	<b>91</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>294.479.489</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.286</b>	<b>1.005</b>	<b>281</b>	<b>304</b>	<b>1.046.752.511</b>

Se prestó un apoyo permanente durante el proceso de postulaciones al Concurso 2009, a través del sitio Web [www.portalciudadano.cl](http://www.portalciudadano.cl). Asimismo, se entregó asistencia técnica a representantes de organizaciones para el ingreso del Registro 19.862 y para el registro del formulario de postulación en línea. El día 7 de Septiembre se realizó una Jornada con organizaciones adjudicatarias de proyectos de la Región Metropolitana referente a aspectos normativos en la ejecución y en la elaboración y entrega del informe final de rendición del Concurso de Asociatividad 2009. En la ocasión participaron autoridades de la DOS, Consejeros del Fondo y 45 representantes de las organizaciones adjudicatarias. A partir del mes de julio sesionaron los Consejos Regionales y el Consejo Nacional del Fondo para establecer la priorización de proyectos y desde entonces la Secretaría Ejecutiva del Fondo ejercer un rol permanente de acompañamiento técnico a los equipos regionales.

Cabe relevar que durante el año se modificó la normativa y procedimientos para delegar facultades de firma de los convenios de carácter comunal e intercomunal de los proyectos adjudicados y las facultades de resolver las adecuaciones o modificaciones presupuestarias de los proyectos regionales de carácter comunal e intercomunal, al Secretario/a Regional Ministerial de Gobierno. Por medio de la resolución Exenta N° 272/1117 de fecha 7 de julio de 2009, se delegan las facultades en los/as Secretarios/as Regionales Ministeriales de Gobierno de firma y aprobación administrativa. Un ejemplo de ello, es la Secretaría Regional Ministerial de Gobierno del Bio Bío que, a través de la firma y aprobación administrativa, benefició a nivel regional a 40 proyectos, con una inversión de más de \$100.000.000.- Por otra parte, en la región de Valparaíso, la resolución permitió la adjudicación de 26 proyectos con una inversión de más de \$65.000.000, acotando los tiempos y gestiones, permitiendo mayor descentralización y autonomía regional al delegar estas facultades en las regiones.

Se implementó una estrategia comunicacional basada en la inserción de cuatro avisos impresos en diarios de circulación nacional, un plan de difusión radial en dos radios de cobertura nacional y en radios regionales de todas las regiones (excepto en la región de Antofagasta), la impresión de 5.000 afiches y 25.000 dípticos, la publicación en diario "Chile Contigo" de la Presidencia con información detallada y la instalación de un banner en páginas Web [www.lanacion.cl](http://www.lanacion.cl), [www.elmostrador.cl](http://www.elmostrador.cl) y en [www.participemos.cl](http://www.participemos.cl).

En el ámbito de la incorporación de la perspectiva de género de los proyectos financiados por el Fondo en su versión 2009, se efectuó un proceso de seguimiento técnico a los 162 proyectos adjudicados que aplicaban este enfoque. Entre los principales ámbitos de acción abordados, un 46.91% de los proyectos abordaban la formación de liderazgos y participación ciudadana, un 33.95% el fortalecimiento organizacional y de asociatividad, un 6.79% actividades recreacionales, de autocuidado y de autoestima, un 4.32% los derechos de salud sexual y reproductiva, un 4.32% las campañas comunicacionales para sensibilizar acerca de las inequidades de género y un 3.70% la prevención de la violencia intrafamiliar. En cuanto se refiere al perfil de las organizaciones adjudicatarias que implementaron proyectos con enfoque de género, la información es la siguiente:



Finalmente, y en el marco del Encuentro Nacional de Encargados/as del Fondo del Desarrollo de la Sociedad Civil, se realizó una actividad de difusión y capacitación en Lenguaje Inclusivo, entregando material en este tema a los/as Encargados/as Regionales del Fondo, para su uso en todos los procesos: difusión, postulación, entrega, seguimiento e informes finales.

#### b) Sociedad Civil y Voluntariado

En el contexto del Programa Nacional de Voluntariado, anunciado por la Presidenta de la República como parte de la Agenda Pro Participación Ciudadana, que busca promover y fomentar el voluntariado y sus organizaciones, durante el año 2009 la Coordinación Interministerial de Fomento al Voluntariado, sostuvo desde el 10 de diciembre de 2008 al 11 de junio de 2009, un total de nueve sesiones en las que participaron representantes de 16 organismos públicos. Con ello, se cumplieron las primeras tres etapas diseñadas en la modalidad colegiada. A saber: Conocimiento de experiencias de voluntariado, Discusión de propuestas Pro voluntariado y Definición de Propuestas. El principal producto generado fue una matriz que define 73 medidas sectoriales inscritas en 7 líneas de intervención: financiamiento, educación, reconocimiento, asociatividad y redes, capacitación, visibilización e investigación. Las propuestas fueron discutidas sectorialmente, por Trece ministerios y servicios públicos formalizando un total de 39 compromisos. El 2 de diciembre, los directores de CONAMA, INJUV y DOS, en representación de los demás ministerios y servicios, suscribieron un acuerdo -en el contexto de un seminario de voluntariado- por el cual comprometieron públicamente las medidas que corresponden a sus instituciones, dando comienzo con ello al Sistema de Beneficios Públicos al Voluntariado.

Se avanzó además, en la preparación de nuevos compromisos con entidades que no estuvieron representadas en la Coordinación. Además, con FONASA se trabajó el beneficio de condonación de copago a personas que realizan voluntariado en hospitales públicos. Esta medida, contó con el apoyo de la Dirección del organismo.

Con el Sistema Bicentenario Becas Chile, se avanzó en la incorporación de la “experiencia voluntaria” como uno de los factores a ponderar en los procesos de postulación a Becas Chile. Las instituciones que integran la Coordinación son: MINEDUC, SENAMA, MINSAL, CONAMA, MIDEPLAN, CONACE, FOSIS, INJUV, AGCI, SENAME, ONEMI, CONAF, SAG, ACHM, JUNAEB y DOS.

Finalmente, en el Concurso para el Fortalecimiento de Redes Asociativas y Promoción del Voluntariado 2009, se generó una línea de financiamiento destinada a las organizaciones cuyos proyectos se inscribieran en el ámbito del voluntariado. Sobre un total de 91 postulaciones recepcionadas, 12 proyectos recibieron recursos para promover iniciativas de acción voluntaria equivalentes a un monto total de 89 millones 151 mil pesos.

#### c) Plataforma de protección social para dirigentes vecinales

Se realizaron encuentros con validadores/as municipales en regiones, en el ámbito de la difusión del Registro de Dirigentes/as Vecinales y de la Red Protege. Cabe destacar las visitas realizadas a la región de Antofagasta, de Atacama, del Maule y del Bío Bío que convocaron a un total de 111 validadores/as municipales de las respectivas regiones.

Se instaló una nueva plataforma elaborada por la Unidad de Informática del Ministerio para optimizar el trabajo que realizan los validadores/as municipales para la inscripción de dirigentes al Registro de Dirigentes Vecinales. Actualmente el número de dirigentes vecinales inscritos y vigentes es de 11.797, conforme a actualización mensual a raíz de la renovación periódica de directivas de Juntas de Vecinos vigentes y de nuevos registrados realizados por los validadores/as municipales.

### **2.2.7 No Discriminación e Interculturalidad**

En el contexto del compromiso con una sociedad libre de discriminaciones arbitrarias, la cual requiere de medidas tendientes a un enfoque de derechos para la inclusión ciudadana, durante el año 2009 se trabajó en las siguientes líneas:

#### a) Plan de acción contra el racismo y la discriminación

Durante el año se implementó el proyecto de promoción con orientaciones y líneas de acción en las diversas regiones del país. En efecto, se difundió el diagnóstico de la oferta pública en la materia en regiones (Seremis, Intendencias y Gobernaciones); se llevó a cabo un programa de capacitaciones sobre planes regionales contra el racismo y la discriminación con funcionarios/as públicos/as, talleres con estudiantes secundarios y universitarios, y se difundió el proyecto de ley que establece medidas contra la discriminación, entre otras, y se sistematizaron ambas líneas de acción. En el primer caso, se arribó a importante información que permitirá cualificar el desempeño en 2010. En el segundo caso, se estableció la existencia de una demanda creciente por iniciativas de formación en esta materia.

Así, se realizaron talleres de capacitación dirigidos a funcionarios/as públicos/as, dirigentes/as de organizaciones sociales y grupos vulnerados por la discriminación y estudiantes secundarios y de la educación superior sobre igualdad de oportunidades, respeto de la diversidad y no discriminación en el marco de la Agenda Pro Participación Ciudadana, Planes Regionales Contra El Racismo y la Discriminación. Aquellos dirigidos a funcionarios/as públicos/as se dictaron en las regiones de Arica y Parinacota; redes OIRS y CIPAC de la región del Libertador Bernardo O'Higgins; Servicio Nacional de Aduanas desde Talcahuano hasta Punta Arenas, Seremi de Gobierno de Magallanes; OIRS de los Servicios Públicos de Magallanes, Coquimbo, La Serena, Atacama, Copiapó, Valparaíso, y Gendarmería de Arica, respectivamente. Entre los dirigidos a dirigentes/as sociales y grupos vulnerados se encuentran, pescadores artesanales de CONAPACH, Valparaíso; dirigentes/as sociales de la diversidad en la ciudad de Iquique; Agrupación de Pastores de Iglesias Evangélicas de Punta Arenas; dirigentes/as vecinales de la Comuna de Hualaihué; redes regionales ciudadanas de grupos vulnerados por la discriminación de las regiones del Libertador Bernardo O'Higgins, del Maule, y usuarias de la Casa de la Mujer y las Oficina de la Discapacidad de la Municipalidad de El Bosque. En el plano educacional se capacitó a estudiantes de Pedagogía UNAP, sede Maipú; de las carreras de Pedagogía, Trabajo Social, Derecho y Psicología de la Universidad Arturo Prat y estudiantes del Instituto Profesional Valle Central, sedes de Santiago y la Florida.

Se realizó un Encuentro sobre sexualidad responsable con más de 300 estudiantes de enseñanza básica y media de la comuna de María Pinto, en coordinación con el Centro Regional para la Prevención Social del VIH/SIDA CRIAPS, la Universidad del Mar, la Municipalidad de María Pinto y la participación de la Seremi de Justicia.

A través de las encuestas de satisfacción de los y las participantes en estas capacitaciones se logró realizar el procesamiento de los datos desagregados por sexo en todas las variables recogidas, permitiendo así realizar el análisis y la posterior difusión de esta información, con Enfoque de Género.

Finalmente, a través de una mejora de distribución se financió la ejecución de los Planes de acción regional en la materia, para la promoción entre las instituciones públicas y los actores de la sociedad civil, del respeto de la diversidad social, la interculturalidad y la no discriminación arbitraria. En este Producto, destaca, especialmente, la región del Libertador Bernardo O'Higgins, donde se ejecutaron diversas acciones con representantes de organizaciones de la diversidad. Entre las acciones se destaca la realización de tres foros radiales en las provincias de Colchagua, Cardenal Caro y Cachapoal para promover Prácticas antidiscriminatorias en la sociedad civil y la difusión de hitos relevantes como el día nacional de los pueblos originarios y el día internacional por la Tolerancia. Además de capacitación a 50 funcionarios/as públicos de la red OIRS regional. En la región de Los Lagos, se desarrollo diversidad acciones de coordinación y realización de talleres con funcionarios/as públicos y representantes de la sociedad civil. Entre las actividades se encuentra: la coordinación de acciones con las mesas provinciales constituidas el año 2008 para la realización de talleres sobre la temática indígena y el convenio 169 de la OIT y sobre la integración de la diversidad sexual. Las actividades se desarrollaron en Castro, Puerto Montt, Osorno, Hualaihue y Puerto Octay. En la región de Magallanes, se realizaron, tres talleres sobre "Género y Liderazgo Juvenil" a 100 jóvenes de la región en coordinación con el INJUV y la Secretaría regional ministerial del Trabajo. Además se realizaron "ferias informativas, artísticas, gastronómicas y culturales por la Diversidad"

en las comunas de Puerto Natales y Punta Arenas, con la participación de las OIRS de los Servicios públicos regionales, Gobernaciones intendencia, organizaciones sociales y distintas colectividades de migrantes que habitan en la Patagonia.

#### b) Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias

Se cumplieron todos los objetivos establecidos para el producto, especialmente en lo que se refiere a la promoción de la participación y el diálogo intercultural de las personas y colectivos afectados por la discriminación y la intolerancia, además de la instalación de buenas prácticas de respeto a la diversidad en el ámbito de las organizaciones sociales, la empresa privada y las instituciones públicas. Lo anterior se realizó a través del proyecto de hitos relevantes para diversidad, difusión del proyecto de ley que establece medidas contra la discriminación, Concurso “Chile somos tod@s”, conmemoración del día Internacional por la Tolerancia y el proyecto de apoyo a personas y organizaciones de la diversidad. Parte importante de este trabajo se desarrolló en coordinación con las SEREMIS de Gobierno, Universidades regionales y organizaciones de la diversidad.

Se diseñó y ejecutó en conjunto con el Centro de Extensión de la Universidad del Mar, el Seminario “Derechos Económicos, Sociales y Culturales y Respeto de la Diversidad, Propuestas y Desafíos al Bicentenario”, Sede Maipú Universidad del Mar.

El departamento de Diversidad y No Discriminación participó activamente en las siguientes actividades: Coloquio sobre Derechos Humanos organizado por la Universidad Diego Portales. Taller sobre Violencia Centro Penitenciario Capuchinos. Cuenta Pública de la Gobernación Provincial de Colchagua en la Región de O'Higgins. Encuentro de “Mujeres por la Fe” organizado por la Iglesia Metodista en la comuna de San Miguel. Ceremonia de Inauguración de Centro Comunitario de la Diversidad Sexual, Santiago Centro. Ceremonia Machaq Mara en el Complejo Penitenciario de Arica. Ceremonia de Año Nuevo Aymara en Cerro de Arica con la asistencia de autoridades de Gendarmería de Chile, dirigentes Aymaras y Diputado Fulvio Rossi. Coloquio Convenio 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas en Sala 304 del Palacio de la Moneda. Seminario a Funcionarios/as Públicos de la Región de Valparaíso. Feria de la Diversidad en la ciudad de Linares. Como Jurado del Concurso Literario organizado por Gendarmería de Chile. Jornada de Cierre del Segundo Concurso Literario “La Reinserción Social es tarea de todos, en el marco de la Tolerancia y No Discriminación, diversidad e interculturalidad” en la Dirección Nacional de Gendarmería. Sobre Diversidad y Políticas Públicas con funcionarios de la Gobernación Provincial de Valparaíso y de la Intendencia Regional en salón O'Higgins de la Intendencia de Valparaíso. Taller de Género organizado por el Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Se elaboró y distribuyó material gráfico con la temática de la diversidad y el principio de la no discriminación en Regiones, destacando el Calendario 2009 con Fechas Conmemorativas de Grupos Vulnerados por la Discriminación.

Se realizó un Coloquio sobre Política Nacional Migratoria, en el marco del proyecto “Soy Migrante” surgido desde el Departamento de Diversidad y No Discriminación de la DOS, cuyo objetivo básico es difundir información relativa a los derechos y deberes de la población migrante en Chile, a través de los ministerios y servicios públicos. Asistieron representantes de organizaciones de la sociedad

civil que trabajan en temas de migración, entre ellos, el Instituto de la Mujer, Fundación Ideas, Servicio Jesuita Migrante, Instituto Católico Chileno de Migración (INCAMI), Vicaría Pastoral Social de la zona centro y norte, Corporación AYUN, Secretaría Ciudadana de Migrantes, Corporación Proandes, Comisión Económica para América Latina (CEPAL), Centro Alternativo de Salud Mental y Derechos Humanos, Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y delegados de las Universidades Diego Portales y Alberto Hurtado, además de funcionarios de la DOS y de Extranjería. Se creó una comisión interministerial para elaborar un diseño de política pública para el pueblo ROM (Gitano), esta comisión se encuentra conformada por representantes del Ministerio del Interior, de Vivienda y Urbanismo, de Planificación y Cooperación del SERNAM y de otros servicios públicos como FONADIS, SENAME y JUNAEB. Esta instancia deberá elaborar una propuesta para un marco institucional de apoyo al pueblo Rom de Chile, ante la evidente existencia de prejuicios hacia sus representantes. La Secretaría Ejecutiva recae en el Departamento de Diversidad y No Discriminación de la DOS.

Se llevó a cabo un trabajo de coordinación con el Departamento de Extranjería del Ministerio de Relaciones Exteriores para el desarrollo del 5° Encuentro de Migrantes de Chile “Por los derechos a la ciudadanía e integración regional”, realizado el 23 de noviembre, elaborándose además, la edición y publicación de este Encuentro.

Se realizó un seminario-taller con más de 70 funcionarios/as uniformados/as y civiles de Gendarmería de Valparaíso. La actividad estuvo destinada a visualizar temas de no discriminación entre quienes trabajan a diario con personas vulnerables privadas de libertad, en la región de Valparaíso. Previamente se realizó un Foro Cine para internos(as) del Complejo Penitenciario Porteño. Además, durante noviembre y diciembre se replicó esta actividad en Talca y Santiago.

Durante el año, se realizaron ceremonias de Premiación del 4° Concurso de Buenas Prácticas en las regiones de Antofagasta y Coquimbo. Además, se ejecutó exitosamente el 5° Concurso Chile Somos Tod@s 2009, cuya convocatoria se realizó entre el 30 de septiembre al 18 de noviembre, difundido a través de la publicación de las Bases y la distribución de afiches promocionales a las Seremi de Gobierno y Metro de Santiago. Se presentaron un total de 77 iniciativas, de instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil, de las cuales 27 fueron premiadas en la ceremonia realizada el 26 de noviembre en Santiago. Las experiencias de los Concursos 2006 – 2008 fueron plasmadas en la publicación Informe Concurso “Buenas Prácticas Chile Somos Tod@s”.

### **2.2.8 Fondo Concursable para el Fomento de Medios de Comunicación Regional, Provincial y Comunal**

Durante el año 2009, el Fondo financió 330 de los 639 proyectos presentados admisibles, con una inversión de \$635.179.628, beneficiando al 51,64 por ciento de las iniciativas presentadas. En el área de Radiodifusión, se beneficiaron 180 iniciativas, con una inversión promedio de 2.140.000 pesos por proyecto, aproximadamente. En Otros Medios se financiaron 150 proyectos, con un promedio de \$1.165.000, aproximadamente.

Las regiones que presentaron adjudicación de más de un proyecto a un medios de comunicación son Arica y Parinacota en radio Vanguardia y Salitre, entregando dos proyectos cada uno; en Valparaíso se entregaron dos prontos a Quinta Visión TV Viña del Mar; en O'higgins se entregaron dos proyectos al medio digital Sextanoticias.cl; en la Araucanía la radio Puelche y Orbita recibieron dos proyectos cada una; en Aysén recibieron dos proyectos el Diario el Divisario, Aysén y el Canal 4 Rocco TV; y en la Región de Magallanes la Radio Faraónica se adjudico tres proyectos , y el portalmagallanes.com fue beneficiado con dos proyectos.

Durante el año 2009 se incorporó la identidad de género como área temática, pudiendo constatar que de los 330 proyectos financiados 58 proyectos integran dicha identidad, lo que representa 17,5% del total. Las regiones con mayor uso de la temática de género en sus proyectos son Tarapacá con un 52,38%; Metropolitana con un 41,67% y la región de Arica y Parinacota con un 35%.

Entre los tema tratados en los proyectos beneficiados se encuentra la narración de historias de mujeres y su vida en la pampa salitrera; entrevistados por experiencias de vida, emprendimiento, actividades deportivas y culturales a mujeres; y la entrega de información y difusión acerca de los procesos educativos y el rol de la familia como agente educador, entre otros temas. Toda esta información fue entregada en un informe final con los resultados por regiones del estudio de aplicación de enfoque de Género en este Fondo.

Con el fin de seguir avanzando en materias de equidad de Género el encargado de este Fondo participó en una Jornada de Capacitación en esta temática realizada por expertos internacionales en el tema de Género.

En el contexto de gestión territorial, se realizó una mejora de distribución del Producto, donde por ejemplo, en la región de Atacama se logró un 100% de acceso por parte de los Medios de Comunicación a actividades de seguimiento a los proyectos adjudicados por el Fondo, correspondientes a un total de 14 proyectos para Radios y 8 para otros Medios adjudicados en la región, los cuales contaron con visitas a terreno contemplada en el Plan de seguimiento. Dentro de los territorios en que se implementaron las iniciativas se encuentra: Diego de Almagro, Chañaral, Copiapó, Caldera, Vallenar, Freirían y Huasco. El monto adjudicado para la región fue de \$36.648.178.-

### 3. Desafíos para el año 2010

En el marco de lograr Participación Ciudadana en la Gestión pública, se continuará efectuando el acompañamiento técnico durante el proceso de validación 2010, a las instituciones que comprometen Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) PMG; Metas de Eficiencia Institucional (MEI) y Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP). Con este objetivo se destinará un presupuesto de M\$ 59.828.

Se continuará fortaleciendo la gestión del Portal móvil de información ciudadana, INFOBUS, en la entrega de información a la ciudadanía, llegando efectivamente a localidades extremas del país y logrando con ello aumentar la meta de cobertura de atenciones. Con ese fin, se realizarán las coordinaciones necesarias con las Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno para la formulación y ejecución de proyectos en cada región. Se mantendrá la coordinación con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior, DICOEX, del Ministerio de Relaciones Exteriores, con el fin de coordinar esfuerzos para atender a las comunidades de chilenos en los países limítrofes. Con este objetivo se destinará un presupuesto de M\$ 109.223.

Considerando el Derecho Ciudadano a la Información, se continuará con la entrega de Información a la ciudadanía por medio de los espacios de atención OIRS, Buzón Ciudadano, teléfono de información ciudadana, (TIC), Centro de Documentación (CEDOC) e Infocentro. Se realizarán actividades en terreno de la OIRS, denominadas “Encuentros Informativos”, “Encuentros con Nuestros Derechos”, “Capacitación a la ciudadanía”. Del mismo modo, se proyecta la realización de un ciclo de talleres de la Red de Bibliotecas Gubernamentales, un ciclo de Coloquios Temáticos y capacitaciones a los encargados/as de los espacios de atención, en la temática de Modelo Integral de Atención, utilización de la plataforma informática del Ministerio y pertinencia indígena. Se destinará con este objetivo un presupuesto de M\$ 52.319.

Se implementarán Espacios institucionalizados para el ejercicio de la participación ciudadana en la gestión pública. Con este propósito, se realizará el acompañamiento técnico a las instituciones públicas durante el proceso de implementación de los Mecanismos de Participación Ciudadana establecidas en las Normas Generales de Participación Ciudadana de los Órganos del Estado. Además, se publicará el Anuario de Compromisos de Participación Ciudadana correspondiente al año 2009, se realizará la suscripción de Compromisos 2010 y se elaborará el reporte de Compromisos 2010. Se realizará un proceso de trabajo para actualizar la información referente a integrantes de Coordinaciones Interministeriales Regionales y Nacional, se formulará un Plan de Trabajo para ambas instancias y se realizarán Encuentros Regionales y uno a nivel nacional. Se formulará y pondrá en práctica un Plan de Asistencia Técnica en los procesos de Instalación de los Consejos de la Sociedad Civil en Ministerios, Servicios Públicos e Intendencias regionales. Para realizar estos objetivos se invertirán M\$ 87.822.

Se continuará con el proceso de transferencias metodológicas para la implementación de mecanismos de participación. Para el año 2010, se desarrollarán 15 procesos de Cuentas Públicas Territoriales en INTENDENCIAS, GOBERNACIONES Y MUNICIPIOS, otorgando apoyo técnico-financiero, y se realizará asistencia técnica a 40 instituciones del nivel central de Gobierno

(ministerios y servicios públicos). Se apoyarán con materiales de difusión e insumos publicitarios, todos los procesos de cuentas públicas territoriales y sectoriales que cuenten con el enfoque participativo del programa. Por otra parte, se diseñará y publicará un texto sobre las experiencias desarrolladas por el programa, tanto de cuentas públicas como de diálogos participativos. Se realizarán tres ciclos de Diálogos Participativos con instituciones del nivel central. Con el propósito de transferir y entregar acompañamiento técnico a las instituciones públicas para la aplicación de un mecanismo de deliberación ciudadana que permita cualificar las decisiones públicas, la adopción de acuerdos y el control ciudadano. Adicionalmente, se apoyarán con materiales de difusión e insumos publicitarios, los procesos de consultas ciudadanas de ministerios, servicios e intendencias regionales. Serán 15 talleres de transferencia metodológica dirigidos a funcionarios del nivel central y regional de Gobierno.

Se espera favorecer la transparencia de la gestión pública y el diálogo ciudadano, para ello se destinarán M\$ 188.392.

Considerando Otras Metodologías de gestión Pública Participativa, se diseñarán modelos de gestión para el desarrollo de Cabildos Ciudadanos; Audiencias Ciudadanas y Minutas de Posición. Se editará un manual de gestión de estas nuevas metodologías, se prestará asistencia técnica, metodológica y financiera para la realización de experiencias pilotos. A la vez, se realizará una Sistematización y evaluación de las experiencias desarrolladas y apoyadas en nuevas metodologías.

Se impulsará la implementación del Programa de Formación de Gestores Sociales en Políticas Públicas, invirtiendo M\$ 161.690. El programa en su versión 2010, contempla la realización de 21 Escuelas en diferentes comunas a lo largo del país, manteniendo y ampliando la colaboración de diversas instituciones públicas vinculadas directamente con el Sistema de Protección Social y en coordinación con las respectivas municipalidades. Se continuará con el principio de colaboración intersectorial con las instituciones públicas vinculadas a la Red de Protección Social: vivienda, educación y, manteniendo los temas bases: Reforma Previsional, Chile Crece Contigo y Plan Auge.

Para fortalecer el Asociativismo se dispondrá de M\$ 1.205.557, con el objeto de implementar el Concurso de Asociatividad 2010. El Fondo fortalecerá la descentralización de su gestión, iniciada en 2007, a través de la constitución de Consejos Regionales y de sus respectivas Secretarías Ejecutivas a nivel regional. Del mismo modo, se mantendrá la externalización del proceso de evaluación de los proyectos postulantes, a través de licitación pública.

Se invertirán M\$ 160.881 en acciones para fortalecer el voluntariado, manteniendo la Coordinación Intragubernamental de Fortalecimiento al Voluntariado: Instancia permanente de nivel central que velará por la articulación entre los órganos del Estado involucrados en el fortalecimiento del voluntariado (MINEDUC, MIDEPLAN, MINSAL, SENAMA, INJUV, entre otros) generando y monitoreando medidas de oferta pública para aquél (fondos, beneficios, becas, etc.). Estará disponible la Plataforma Web para la acción voluntaria y se implementará el sistema de capacitación para líderes voluntarios ejecutado por entidades expertas en temáticas voluntarias. Se dispondrá de recursos para el financiamiento especial de la línea de voluntariado asociada al Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil y se convocará al Premio a las Buenas Prácticas de Voluntariado para ser entregado el 5 de diciembre, Día Internacional del Voluntariado.

Se continuará con la Administración del Portal Web [www.portalciudadano.cl](http://www.portalciudadano.cl), con la finalidad de mantener una plataforma informática que permita y facilite el registro de Organizaciones de Interés Público actualizado. Se acompañará a las Organizaciones Sociales en los servicios que les entrega Portal Ciudadano (publicar noticias, utilizar agenda, publicar eventos, foros, comentarios, entre otros), a la vez que, en asistir y apoyar a los funcionarios del Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil en todas las etapas del concurso (apertura – postulaciones – adjudicaciones – seguimiento – entrega de informes – cierre). Se inquirirá mejorar el sistema de filtro para la postulación al Fondo para el Desarrollo de la Sociedad civil y crear un sistema de estadísticas con la información que se cuenta de las organizaciones.

Respecto del Registro de Dirigentes Vecinales, en virtud del convenio entre la División de Organizaciones Sociales y FONASA, en el año 2010 se completará el proceso de designación de validadores en los 345 municipios del país y paralelo a ello se incrementará el proceso de poblamiento de la base de datos con la información de dirigentes de juntas de vecinos en cada una de las comunas del país. De la misma forma, se realizarán acciones de difusión y capacitación en las diferentes regiones del país. Ello, con el fin de lograr que el 100% de los municipios del país se encuentren en condiciones de ingresar la información en el sistema, de modo que se alcance a los 16.000 dirigentes vecinales registrados. Cabe señalar que dicho Convenio constituye la primera etapa de la plataforma, toda vez que se considera la extensión cualitativa y cuantitativa de beneficios sociales directos e información de derechos, con el fin de mejorar las condiciones en que los dirigentes desarrollan su acción en las organizaciones vecinales.

En materia de Discriminación e Interculturalidad, durante el año 2010 se procederá a la detección, sistematización, difusión y diseño de buenas prácticas y para ello se desarrollarán las siguientes líneas de acción:

- Talleres Educativos en materia de diversidad y no discriminación.
- Celebración del Día de la Tolerancia.
- Concurso Premio de Buenas Prácticas.
- Difusión de los contenidos de la ley que establece medidas contra la discriminación.
- Difusión de tratados Internacionales ratificados por Chile en materia de Derechos Humanos.
- Difusión de cuatro fechas alusivas a la temática de la Diversidad y No Discriminación.

Se ejecutará una línea de acción de difusión y capacitación a funcionarios públicos respecto de la Conferencia Mundial contra el Racismo, la Discriminación Racial, la Xenofobia y las Formas Conexas de Intolerancia (Durban) y de los Compromisos del Estado de Chile en esta Conferencia. Estas acciones consideran el traspaso sistemático de información, conocimiento y metodologías.

Se continuará con el fortalecimiento de la coordinación con los medios y distintas instancias que participan en el proceso de asignación de recursos y ejecución de proyectos del Fondo de Fomento a los Medios de Comunicación Regionales, Provinciales y Comunales, con una asignación de 869 millones de pesos.

Se mantendrá el apoyo entregado a los organismos gubernamentales, por medio de la entrega de información diaria a autoridades; y se continuará con el registro de notas de televisión y radio en el sitio [www.lamedainforma.gov.cl](http://www.lamedainforma.gov.cl).

Se continuará con la difusión de los programas y beneficios sociales, por medio del suplemento institucional "Chile Contigo", con un tiraje de 200 mil ejemplares cada una y que serán distribuidas en las 15 Intendencias Regionales y a través de un diario de cobertura nacional.

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
  
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

# Anexo 1: Identificación de la Institución

## a) Definiciones Estratégicas

### - Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

- Ley N°19.032 publicada en D.O. 4/2/91, reorganiza el Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- D.F.L. N°1 publicado en D.O. 12/2/92, modifica organización del Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- D.F.L. N°17 del 16/03/1990, Ley de Plantas y escalafones del personal Ministerio Secretaría General de Gobierno.

### - Misión Institucional

Desarrollar la vinculación entre Gobierno y ciudadanía mediante la vocería gubernamental, la asesoría y coordinación de los diferentes Ministerios y servicios, así como a través de iniciativas y programas propios, promoviendo que la formulación y ejecución de políticas públicas incluya una comunicación transparente y accesible a los ciudadanos, se consideren sus opiniones y se fomente la organización y participación de la ciudadanía, así como el respeto a la diversidad y la no discriminación.

### - Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

Número	Descripción
1	El presupuesto de la Secretaría General de Gobierno para el año 2009 incluye gastos por M\$14.999.954. Se observa un incremento neto en el área de soporte administrativo a la gestión por M\$ 77.264 correspondiente un mayor gasto por aplicación de la ley 20.212 y a un programa para fortalecer la gestión administrativa, con énfasis en el equipamiento informático, que permita dar cumplimiento, entre otros, a la ley de transparencia.
2	Igualmente, se observa un incremento en el área de Programas Sectoriales por M\$ 244.512 que incluye recursos para mejorar el sistema de Información sobre la oferta y acceso a políticas públicas (componente SIAC, ex OIR), y para fortalecimiento del análisis comunicacional, incluido su desarrollo y renovación de equipamiento.

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
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
2	Promover una mayor apertura de canales de participación en la generación e implementación de políticas públicas en los ministerios y servicios públicos.
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	Apoyar la ejecución de iniciativas regionales, provinciales y comunales destinadas a fomentar el pluralismo informativo y la libertad de expresión por parte de los medios de comunicación.
5	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, a través de acciones preventivas del sexismo, xenofobia y racismo.
6	Entregar a las principales autoridades de Gobierno asesoría político-comunicacional que permita identificar necesidades estratégicas y coyunturales y orientar la toma de decisiones para apoyar coordinadamente la gestión del Ejecutivo.

## - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

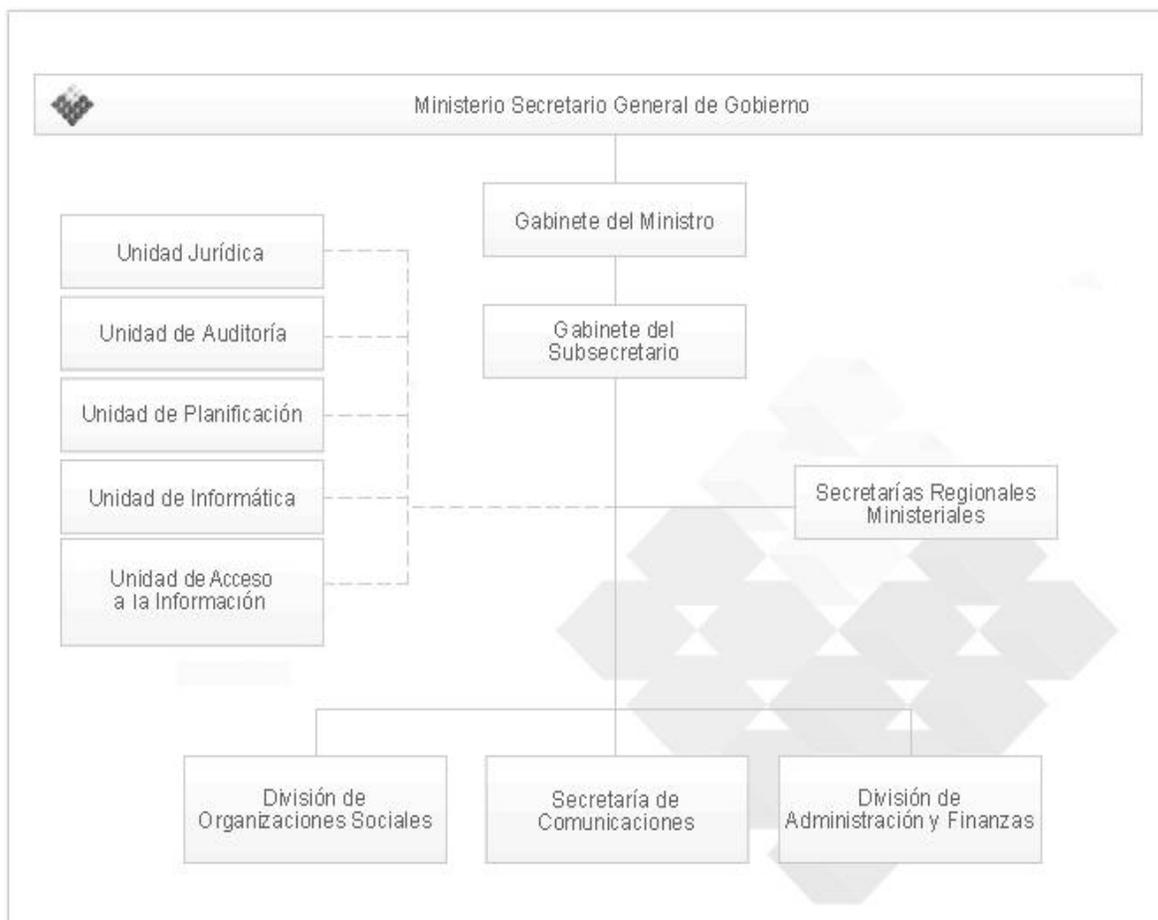
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Información a la ciudadanía sobre la oferta gubernamental, logros y prioridades.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmisión televisiva Mensaje presidencial 21 de mayo</li> <li>• Espacios de información a la ciudadanía.</li> <li>• Sitios Web de información pública</li> <li>• Sistema de validación nacional de las OIRS del sector público</li> <li>• Suplemento Institucional Chile Contigo</li> </ul>	1
2	<u>Insumos de información medial a autoridades de gobierno</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco Multimedial</li> <li>• Informativo a las autoridades</li> </ul>	1
3	<u>Fondo concursable para el fomento de medios de comunicación regional, provincial y comunal</u>	4
4	<u>Seguimiento y coordinación gubernamental de la participación ciudadana en la gestión pública</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencia metodológica para el desarrollo de procesos participativos en políticas públicas</li> <li>• Seguimiento y difusión del avance en la incorporación de la participación ciudadana en las acciones gubernamentales</li> </ul>	2
5	<u>Fondo concursable para el Desarrollo de la Sociedad Civil</u>	3
6	<u>Habilitación de funcionarios públicos y actores sociales para superar la discriminación arbitraria</u>	5

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
7	<u>Asesorías Comunicacionales a autoridades</u>	6
8	<u>Programa de formación de gestores sociales en políticas públicas</u>	3

### - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Ciudadanía en general
2	Autoridades de Gobierno (ministros, subsecretarios, jefes de prensa, intendentes y gobernadores)
3	Servicios públicos de nivel central y regional
4	Funcionarios y funcionarias de las instituciones públicas
5	Organizaciones de la sociedad civil
6	Miembros y dirigentes/as de las organizaciones de la sociedad civil
7	Medios de comunicación regionales
8	Ciudadanía con acceso a Internet

## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



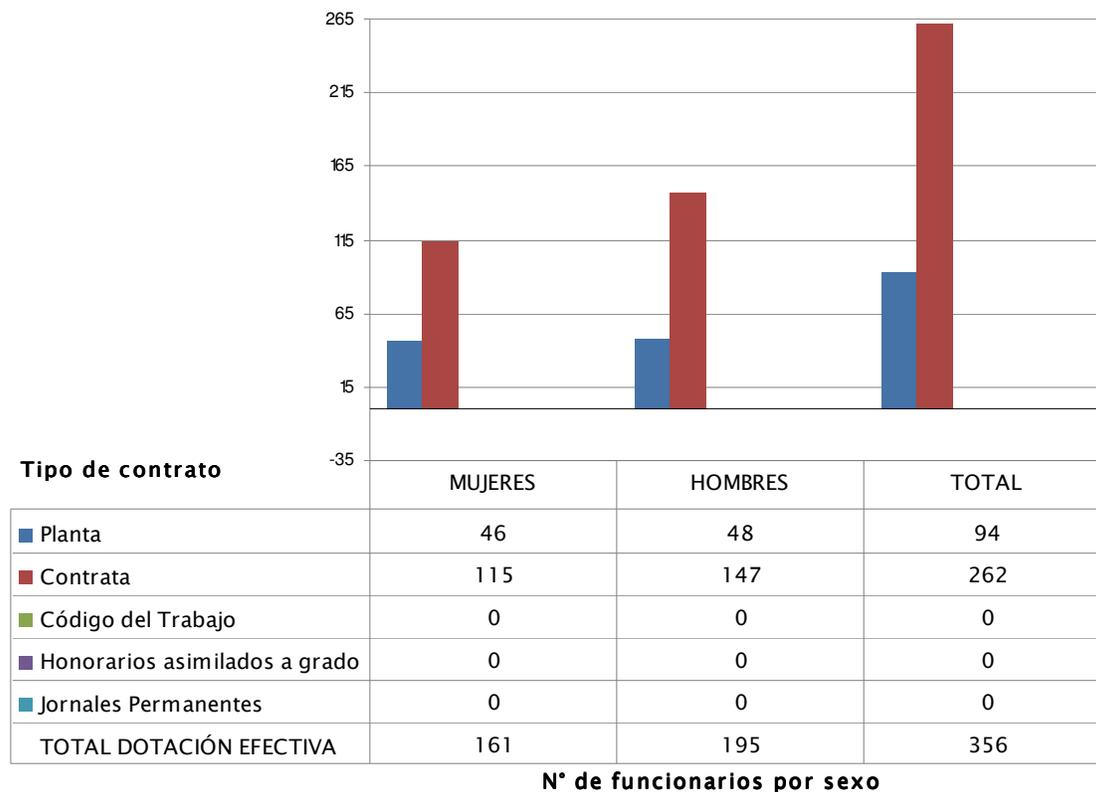
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Ministra Secretaria General de Gobierno	María Pilar Armanet Armanet
Subsecretario General de Gobierno	Neftalí Carabantes Hernández
Jefe División Secretaría de Comunicaciones	Mirna Juárez Hermosilla
Jefe División de Organizaciones Sociales	Francisco Estévez Valencia
Jefe de División de Administración y Finanzas	Miguel ángel Schuda Godoy
Jefe Unidad Jurídica	Ernesto Galaz Caña
Auditor Ministerial	Juan Carlos Vargas Gimpels

## Anexo 2: Recursos Humanos

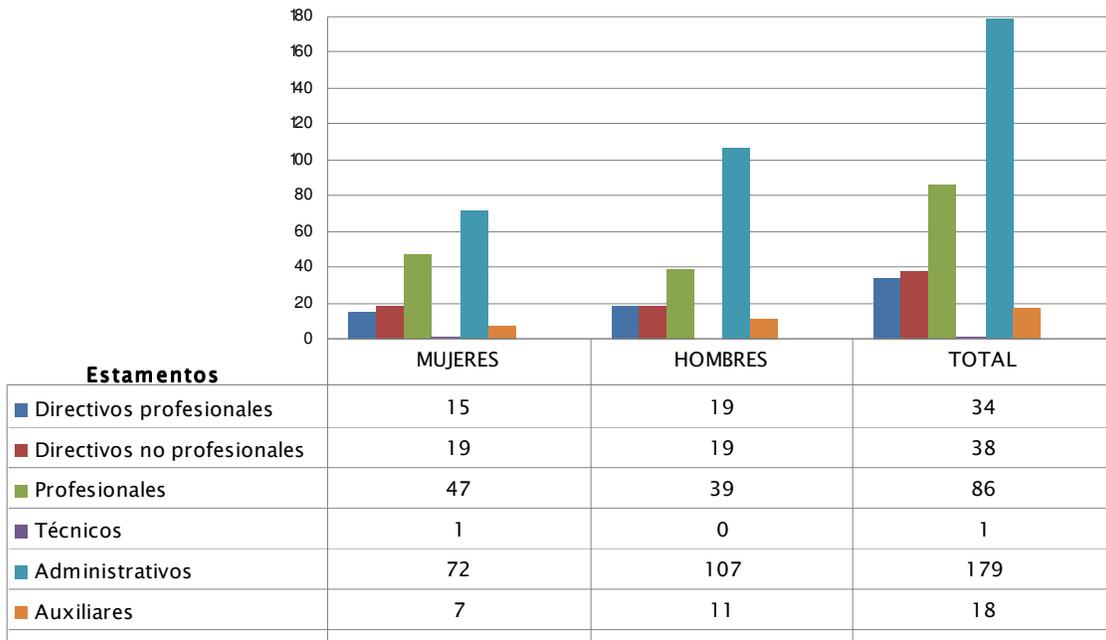
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



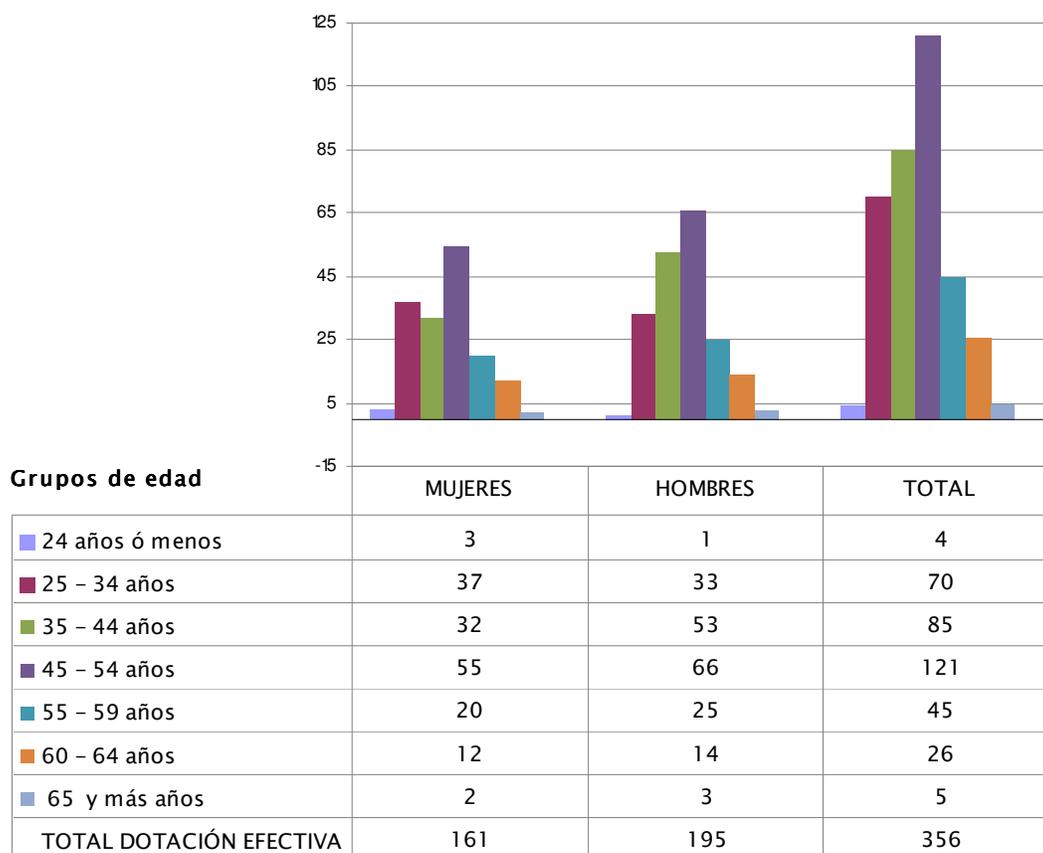
<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

**- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



**N° de funcionarios por sexo**

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2008	2009		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,3	1,0	130,0	Descen
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	12,6	16,9	74,6	Descen
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
▪ Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,3	0,0	0,0	Ascen
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,6	---	Neutro
▪ Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,8	0,6	75,0	Ascen
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	10,4	14,9	69,8	Descen
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,1	0,8	137,5	Descen
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,3	0,7	185,7	Descen

2 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

3 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2008	2009		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	0,0	---	Ascen
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	10,2	16,8	164,7	Ascen
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	61,9	68,0	109,9	Ascen
4.2 Porcentaje de becas <sup>4</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,0	0,0	---	Ascen
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	4,9	4,0	81,6	Ascen
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	8,5	8,6	98,8	Descen

4 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2008	2009		
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>5</sup></b>	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	96,3	1,0	103,8	Ascen
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	3,4	0,0	0,0	Descen
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0,3	0,0	0,0	Descen
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	0,0	Descen

<sup>5</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ <sup>6</sup>	M\$	
INGRESOS	13.130.854	14.999.954	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	19.803	4.872	1
OTROS INGRESOS CORRIENTES	164.977	203.323	2
APORTE FISCAL	12.591.105	14.209.186	3
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	14.948	2.648	4
ENDEUDAMIENTO	--	--	
SALDO INICIAL CAJA	340.021	579.925	5
GASTOS	13.130.854	14.999.954	
GASTOS EN PERSONAL	4.880.933	5.470.532	6
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.494.503	3.131.275	7
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	166.219	13.647	8
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.345.822	4.879.417	9
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	260.143	258.375	10
SERVICIO DE LA DEUDA	394.610	440.891	
SALDO FINAL DE CAJA	588.624	805.817	11

<sup>6</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

Notas:

#### Diferencias Monto años 2008 – 2009

1. Transferencias Corrientes se incorporó en el año 2008, mediante decreto supremo de Hacienda, por la aplicación de la ley 19.882 que estableció la bonificación por retiros, monto corresponde a los ingresos transferidos desde la AFBR, asimismo se hizo para el año 2009.
2. Incremento de Otros Ingresos Corrientes respecto al 2008, principalmente se debe al incremento de otros ingresos provenientes de descuentos de personal, reembolsos de programas (recuperaciones o devoluciones) y otros reingresos de gastos corrientes y reembolsos de licencias médicas.
3. Aporte Fiscal se incrementa producto de incorporación en la Ley de Presupuesto 2009 de mayores recursos para financiamiento de:
  - Obligación legal asociada a ley 20.212 (bono especial de retiros - Jubilados)
  - Aporte especial por suplemento de MM \$1.040 para el programa social Red Protege.
  - Incrementos para Fondos de Medios de Comunicación Regional y recursos para publicaciones e impresos.
  - Rebajas por ajuste a menor inflación.
4. Ventas de activos no financieros, se reconocen menores ingresos respecto del año 2008 producto de la venta residual de 1 vehículo, versus los mayores recursos provenientes por la venta de 3 vehículos el año anterior.
5. SIC.- Aumentó en referencia al año 2008, por un incremento en los compromisos sin devengar ni pagar del año 2008.
6. El gasto corriente, en cuanto a gastos en personal, aumenta por aplicación de leyes: tales como acuerdo ANEF, aumento de glosa de Horas Extras y nivelación de administrativos.
7. El gasto en bienes y servicios de consumo creció en términos reales producto de aplicación del programa Red Protege por gastos en impresos y publicaciones.
8. Prestaciones de Seguridad Social se reconocieron los casos de la Ley 20.212 bono especial de retiros y Ley 19.882 bonificación por retiros, menores a las del año anterior.
9. Las Transferencias Corrientes, vieron aumentado su gasto respecto del año 2008, producto de varios movimientos, entre los que destacan:
  - Por la no aplicación de gasto contable, principalmente de asignaciones ó programas Seguimiento de Políticas Públicas y el Fondo de Fortalecimiento de la Sociedad Civil; recursos quedaron comprometidos con sus respaldos correspondientes, actos administrativos que quedaran reflejados y finalizados con saldo inicial de caja en año 2009.
  - Se incrementaron algunos programas por la aplicación de mayores recursos para el Fondo de Medios de Comunicación Regional (SECOM) permitiendo que un mayor número de proyectos del ámbito local en materia comunicacional puedan desarrollarse; y aplicación de recursos nuevos en programa de Diálogos Estado y Sociedad Civil.
  - Se aprobó mayor presupuesto en los aspectos relevantes sectoriales para mejoramiento del sistema de Información sobre la oferta y acceso a políticas públicas (componente SIAC), y para fortalecimiento del análisis comunicacional.
10. Adquisición de activos no financieros se aumentó con respecto al año anterior, principalmente por:
  - Compra del INFOBUS.
  - Mayor adquisición mobiliarios (SEREMIS, SECOM), y del SIC.
  - Incremento para máquinas y equipos por SIC,
  - Equipos informáticos: implementación del proyecto de seguridad como parte de proyecto de mejora tecnológica: software y hardware de Seguridad Perimetral (2 Firewall), monitoreo de la red (prevensor de intrusos), acceso remoto seguro (VPN SSL).
  - Equipamiento informático para proyectos asociados a cámara presidencial y BIM en SECOM, según SIC.
11. Aumentó respecto del año 2008, por mayor presupuesto sin ejecutar y compromisos no devengados al cierre 2009.

## b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>7</sup>	Presupuesto Final <sup>8</sup>	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia <sup>9</sup>	Notas <sup>10</sup>
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	13.038.698	14.858.174	14.999.954	-141.780	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	7.557	4.872	2.685	
	01		Del Sector Privado	0	7.557	4.872	2.685	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	51.292	51.292	203.323	-152.031	
	01		Recuperación y Reembolso por Licencias Médicas	51.292	51.292	111.465	-60.173	
	99		Otros	0	0	91.858	-91.858	
09			APORTE FISCAL	12.971.406	14.211.925	14.209.186	2.739	
	01		Libre	12.551.807	13.792.326	13.792.326	0	
		001	Remuneraciones	4.927.947	5.311.296	5.311.296	0	
		002	Resto	7.623.860	8.481.030	8.481.030	0	
	02		Servicio de la Deuda Interna	48.613	48.613	48.613	0	
	03		Servicio de la Deuda Externa	370.986	370.986	368.247	2.739	
10			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	0	2.648	-2.648	
	03		Vehículos		0	2.429	-2.429	
	04		Mobiliario y Otros		0	219	-219	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	16.000	587.400	579.925	7.475	
			GASTOS	13.038.698	14.858.174	14.999.954	-141.780	
21			GASTOS EN PERSONAL	4.927.947	5.478.593	5.470.532	8.061	
22			BIENES Y SERVICIOS DE	2.494.305	3.554.577	3.131.275	423.302	

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

9 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

10 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

## Cuadro 3

## Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>7</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>8</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>9</sup> (M\$)	Notas <sup>10</sup>
			CONSUMO					
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	16.332	13.647	2.685	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.988.718	5.069.802	4.879.417	190.385	
	03		A Otras Entidades Públicas	4.988.718	5.069.802	4.879.417	190.385	
		127	Fondo Bono Laboral	0	3.250	3.250	0	
		313	División de Organizaciones Sociales	1.098.999	1.142.967	1.111.026	31.941	
		314	Secretaría de Comunicaciones y Cultura	963.077	949.890	880.917	68.973	
		315	Seguimiento de Políticas Públicas y Gestión Institucional	888.202	875.959	871.712	4.247	
		316	Programa Especial de Difusión e Información	811.195	812.971	792.839	20.132	
		318	Fondo de Fortalecimiento de Organizaciones Y Asociaciones de Interés Público	1.227.245	1.284.765	1.219.673	65.092	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	206.129	283.532	258.375	25.157	
	03		Vehículos	68.373	66.313	63.987	2.326	
	04		Mobiliario y Otros	70.172	74.156	69.200	4.956	
	05		Maquinas y Equipos	0	10.334	10.106	228	
	06		Equipos Informáticos	51.778	97.384	91.995	5.389	
	07		Programas Informáticos	15.806	35.345	23.087	12.258	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	420.599	454.338	440.891	13.447	
	01		Amortización Deuda Interna	48.613	48.613	48.561	52	
	02		Amortización Deuda Externa	188.041	200.739	200.739	0	
	04		Intereses Deuda Externa	182.945	170.247	167.507	2.740	
	07		Deuda Flotante	1.000	34.739	24.084	10.655	
35			SALDO FINAL DE CAJA	1.000	1.000	805.817	-804.817	

Notas:

El presupuesto durante el año 2009 se incrementó en \$ 1.819.476 miles, lo que equivale a un 13,95% del presupuesto inicial; lo anterior se debe principalmente a:

- Decretos supremos de carácter legal (reajustes, aguinaldos, bonos especiales y bonos por retiros),
- Decreto modificadorio para suplemento programa Red Protege.
- Saldos del ejercicio año 2008 (deudas y compromisos) y cierre presupuestario año 2009.

El nivel de ejecución global (excluyendo servicio de deuda y saldo final de caja), alcanzó a \$13.753.246 miles, respecto del equivalente al presupuesto final de \$ 14.402.836 miles, lo que representa un porcentaje de ejecución de 95,49 %.

## c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>11</sup>			Avance <sup>12</sup> 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>13</sup> )	Razón	0,9392	0,9648	0,9848	102,0747	1
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	Razón	0,4442	0,3016	0,2523	83,6417	2
	[IP percibidos / IP devengados]	Razón	1,0000	1,0000	1,0000	100,0000	-
	[IP percibidos / Ley inicial]	Razón	2,2515	3,3651	3,9640	117,7973	-
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	Razón	-	0,0599	0,0059	9,7989	3
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	Razón	0,1952	0,7209	0,5114	70,9362	4

### Notas:

1. Se ha incrementado el aporte fiscal 2009 con respecto al 2008 en un 2,07%, a pesar de que las modificaciones presupuestarias por inflación fueron negativas, si embargo, hubo un SIC considerable que afectó positivamente este indicador.

Las políticas presidenciales que afectaron estos presupuestos son las siguientes:

Presupuesto 2008, adicional por terremoto Tocopilla M\$ 24.000 e implementación Nuevas Regiones M\$ 153.381

Presupuesto 2009, adicional por Programa Red Protege M\$ 1.040.000

2. Aumento considerable en los Ingresos Propios específicamente en la Licencias Médicas y en la devolución de recursos no ejecutados en concursos años anteriores.

3. Mayor saldo final de caja 2009, respecto 2008 por saldos no ejecutados del programa Red Protege y menor deuda flotante para los mismos años por segundas cuotas concurso del fondo concursable de asociacionismo que se comprometieron y no se devengaron como en el año 2008.

4. Mayor saldo final de caja 2009, respecto 2008 por saldos no ejecutados del programa Red Protege.

<sup>11</sup> Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

<sup>12</sup> El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

<sup>13</sup> Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

## d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2009 <sup>14</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>				
<b>Carteras Netas</b>				
115	Deudores Presupuestarios	0	1.894	1.894
215	Acreedores Presupuestarios	0	-4.730	-4.730
<b>Disponibilidad Neta</b>				
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	560.547	237.946	798.493
<b>Extrapresupuestario neto</b>				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	54.116	22.569	76.685
116	Ajustes a Disponibilidades	0	4.556	4.556
119	Trasposos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	0	-200	-200
216	Ajustes a Disponibilidades	0	-5.217	-5.217
219	Trasposos Interdependencias	0	0	0

<sup>14</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

## e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2009				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Incremento por mayor gasto ley 20.212 y programa para fortalecer la gestión administrativa	77.264	77.264	77.264	-
Mejoramiento del sistema de Información sobre la oferta y acceso a políticas públicas (componente SIAC), y para fortalecimiento del análisis comunicacional	244.512	244.512	244.512	-

## f) Transferencias<sup>15</sup>

<b>Cuadro 7</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2009 <sup>16</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2009 <sup>17</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>18</sup>	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>					
Gastos en Personal	-	-	-	-	-
Bienes y Servicios de Consumo	-	-	-	-	-
Inversión Real					
Otros					
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>	<b>4.988.718</b>	<b>5.069.802</b>	<b>4.879.416</b>	<b>190.386</b>	
Gastos en Personal	2.398.508	2.335.164	2.315.885	19279	-
Bienes y Servicios de Consumo	776.104	852.372	796.007	56.365	
Inversión Real	121.007	201.286	133.883	67.403	
Otros <sup>19</sup>	1.693.099	1.680.980	1.633.641	47.339	
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>9.977.436</b>	<b>10.139.604</b>	<b>9.758.832</b>	<b>380.772</b>	-

15 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

16 Corresponde al aprobado en el Congreso.

17 Corresponde al vigente al 31.12.2009.

18 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

19 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 8										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO <sup>20</sup>	% Cumplimiento <sup>21</sup>	Notas
				2007	2008	2009				
Información a la ciudadanía sobre la oferta gubernamental, logros y prioridades.	Porcentaje de instituciones que aprueban el Informe de Avance del sistema integral de atención ciudadana en el marco básico en período t.	(Total de instituciones que aprueban el Informe de Avances del sistema integral de atención ciudadana en período t./Total de instituciones en marco básico del Sistema Integral de Atención Ciudadano del PMG en período t.)*100	%	N.M.	57.0% (61.0/107.0)*100	79.6% (78.0/98.0)*100	50.0% (45.0/90.0)*100	SI	159%	1
	Enfoque de Género: No									
Información a la ciudadanía sobre la oferta gubernamental, logros y prioridades.	Porcentaje de atenciones realizadas en localidades rurales alejadas de centros urbanos sobre la oferta pública, logros y prioridades del gobierno durante el año t.	(Total de atenciones realizadas en localidades rurales programadas alejadas de centros urbanos sobre la oferta pública, logros y prioridades del gobierno durante el año t./Total de atenciones programadas en localidades rurales alejadas de centros urbanos sobre la oferta pública, logros y prioridades del gobierno durante el año t.)*100	%	N.M.	5.6% (39799.0/706257.0)*100	5.0% (51992.0/1032465.0)*100	5.0% (50000.0/100000.0)*100	SI	101%	
	Enfoque de Género: Si									

20 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2009 es igual o superior a un 95% de la meta.

21 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2009 en relación a la meta 2009.

**Cuadro 8**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO <sup>20</sup>	% Cumplimiento <sup>21</sup>	Notas
				2007	2008	2009				
Seguimiento y coordinación gubernamental de la participación ciudadana en la gestión pública	Porcentaje de Ministerios que formulan una norma general de participación ciudadana en el año t, según lo instruye el Instructivo Presidencial de Participación Ciudadana	(Cantidad de Ministerios que cuentan con una norma general de participación ciudadana en el año t./Cantidad total de Ministerios de la administración del Estado)*100	%	N.M.	N.M.	72.2% (13.0/18.0)*100	70.6% (12.0/17.0)*100	SI	102%	
Fondo concursable para el Desarrollo de la Sociedad Civil	Porcentaje de nuevas organizaciones que postulan al Concurso Anual del Fondo de organizaciones y asociaciones de interés Público en año t.	(Número de organizaciones de interés público que postulan por primera vez al Concurso anual del Fondo de organizaciones y asociaciones de interés Público en año t./Total de organizaciones de interés público que postulan al Concurso anual del Fondo de organizaciones y asociaciones de interés Público en año t.)*100	%	N.M.	82.2% (885.0/1077.0)*100	78.6% (1011.0/1286.0)*100	60.0% (711.0/1185.0)*100	SI	131%	2
	Enfoque de Género: No									

**Cuadro 8**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO <sup>20</sup>	% Cumplimiento <sup>21</sup>	Notas
				2007	2008	2009				
Fondo concursable para el Desarrollo de la Sociedad Civil	Porcentaje de organizaciones de la sociedad civil (OSC) ejecutoras de proyectos con financiamiento del Fondo de organizaciones y asociaciones de interés Público que entregan informes finales de ejecución antes del 31 de diciembre del año t.	(Total de OSC ejecutoras de proyectos con financiamiento del Fondo de organizaciones y asociaciones de interés Público que entregan informes finales de ejecución antes del 31 de diciembre del año t./Total de OSC ejecutoras de proyectos financiados por el Fondo de organizaciones y asociaciones de interés Público)*100	%	79.5% (217.0/273.0)*100	54.9% (181.0/330.0)*100	66.5% (200.0/301.0)*100	60.1% (214.0/356.0)*100	SI	111%	
	Enfoque de Género: No									
Habilitación de funcionarios públicos y actores sociales para superar la discriminación arbitraria	Tasa de variación de las líneas de acciones de difusión y sensibilización sobre diversidad y no discriminación en el período t.	((Cantidad total de líneas con acciones de difusión y sensibilización ejecutadas en año t/Cantidad total de líneas con acciones de difusión y sensibilización ejecutadas en año t-1)-1)*100	%	N.M.	0.0% ((4.0/4.0)-1)*100	50.0% ((6.0/4.0)-1)*100	50.0% ((6.0/4.0)-1)*100	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									
Programa de formación de gestores sociales en políticas públicas	Tasa de variación escuelas de formación de gestores sociales en políticas públicas ejecutadas en el período t	((Cantidad total de escuelas de formación de gestores sociales en políticas públicas ejecutadas en el período t/Cantidad total de escuelas de formación de gestores sociales en políticas públicas ejecutadas en el período t-1)-1)*100	%	N.M.	N.M.	40.0% ((14.0/10.0)-1)*100	40.0% ((14.0/10.0)-1)*100	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									

**Cuadro 8**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO <sup>20</sup>	% Cumplimiento <sup>21</sup>	Notas
				2007	2008	2009				
Información a la ciudadanía sobre la oferta gubernamental, logros y prioridades.	Porcentaje de ediciones del suplemento institucional CHILE CONTIGO publicadas en año t, respecto de las ediciones programas a publicar en el año t. Enfoque de Género: No	(N° de ediciones del suplemento institucional Chile Contigo publicadas en el período t/N° de ediciones del suplemento institucional Chile Contigo programadas a publicar en el período t.)*100	%	N.M.	100.0% (10.0/10.0)*100	100.0% (10.0/10.0)*100	80.0% (8.0/10.0)*100	SI	125%	3
Fondo concursable para el fomento de medios de comunicación regional, provincial y comunal	Porcentaje de medios de comunicación regionales con financiamiento del Fondo Concursable de Medios Regionales respecto al total de medios de comunicación existentes en regiones en año t, según catastro vigente del mismo período. Enfoque de Género: No	(Número de medios de comunicación regionales con financiamiento del Fondo de Medios Regionales en el año t./Total medios de comunicación regionales según catastro vigente del año t.)*100	%	41.7% (324.0/778.0)*100	56.9% (317.0/557.0)*100	43.5% (312.0/718.0)*100	35.0% (245.0/700.0)*100	SI	124%	4
				<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:</b>			100 %			
				<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:</b>			0 %			
				<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio:</b>			100 %			

**Notas:**

1.- En el año 2009 producto de la incorporación de dos nuevas regiones al país el año 2008, se incluyeron nuevos Servicios a este Sistema, alcanzando la cifra de noventa y ocho (98) instituciones. La primera razón que explica el sobre cumplimiento dice relación con un acuerdo entre la Red de Expertos del PMG SIAC y la Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior, en virtud del cual, dicha Secretaría diseñó para las Gobernaciones e Intendencias los elementos relevantes del Sistema, tales como: plan de difusión, acciones de capacitación, indicadores de gestión, carta de derechos y medición de satisfacción, facilitando el trabajo de las Intendencias y Gobernaciones y la segunda producto de la implementación de la Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública, los Servicios a través del SIAC fortalecieron sus sistemas de atención, gestión y capacitación para generar atenciones de calidad, logrando una mayor preparación que el año anterior, para reunir la información y preparar sus informes.

2.- Las razones de este sobrecumplimiento se deben al gran despliegue de acciones de difusión del Fondo, inusuales en comparación con experiencias anteriores, junto al acompañamiento permanente que se hizo a los dirigentes que realizaron consultas sobre el proceso de postulación. Se cree que ambas acciones incidieron exitosamente en que un mayor número de organizaciones conocieran los antecedentes para la postulación de proyectos y postularan, sobrepasando de esta manera el propio objetivo programado, de llegar a más organizaciones nuevas. La mayor acogida obtenida por las organizaciones constituye una casual externa, no abarcada por experiencias anteriores y, por lo tanto, no previsible al momento de comprometer la meta de este indicador.

3.- Analizando las causas que incidieron en el sobre cumplimiento de este indicador, en el transcurso del año se fue manifestando una baja en los costos de producción en la edición del Suplemento, hecho que no fue posible de prever al momento de formular el indicador, lo cual originó una mayor disponibilidad presupuestaria, que sumada a las prioridades en la Agenda Gubernamental, aconsejaron y permitieron que la totalidad de las ediciones programadas fuesen editadas y no solo las ocho (8) originalmente comprometidas. Dichas causales fueron de carácter externo y por lo tanto no previsible al momento de programar este indicador. Este indicador no ha sido comprometido para el año 2010 en el formulario H, sin embargo dada la importancia para la institución será medido mediante el SIG Institucional, ajustando la meta conforme a un mejor diagnóstico y ante eventuales desviaciones se tomarán las medidas necesarias.

4.- El número de Medios que reciben financiamiento aumentó porque hubo un incremento en el financiamiento del Fondo, lo cual sumado a las políticas gubernamentales sobre la materia, aconsejó adjudicar a un número mayor de Medios. Además, a diferencia del año 2008, en que el Fondo de Medios no fue ejecutado en la Región de Magallanes, durante el año 2009 el Fondo de Medios se ejecutó en la totalidad de las regiones del país. En segundo lugar, respecto del denominador de la fórmula, esto es, el catastro vigente de Medios de Comunicación Regional, además del aumento por la incorporación de una nueva Región, durante el último trimestre del año 2009 aumentó progresivamente, estimándose que la principal razón obedece al incrementado interés de los medios por encontrarse registrados, con relación a las actividades propias del proceso de elección Presidencial y Parlamentaria 2009.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2009

Cuadro 9 Otros indicadores de Desempeño año 2009							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2007	2008	2009	
Gestión Interna: Sistema de adquisiciones	Porcentaje de Reclamos contra la Institución, respecto de los procesos participativos realizados.	$(\text{N}^\circ \text{ de reclamos} / \text{N}^\circ \text{ de procesos participativos} + 50) * 100$	%	0.7%	0%	0.1%	-
Gestión Interna: Sistema de capacitación	Porcentaje de personas capacitadas que evalúan de manera satisfactoria la capacitación proporcionada.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados encuestados que califica como satisfactoria la capacitación proporcionada} / \text{Total de funcionarios capacitados encuestados}) * 100$	%	93%	80%	86%	-
Gestión Interna: Sistema de higiene y seguridad para el personal	Porcentaje de iniciativas del plan de higiene y seguridad año anterior implementadas.	$(\text{N}^\circ \text{ de iniciativas implementadas del plan de higiene y seguridad} / \text{N}^\circ \text{ total de iniciativas presentadas en el plan del año anterior}) * 100$	%	94% (16/17)	95.4% (168/176)	96.2% (152/158)	-
Gestión Interna: Sistema financiero – presupuestario	Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal.	$(\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}) * 100$	%	70.8%	66.2%	63.6%	-
Gestión Interna: Asesoría en materias de auditoría y control interno	Porcentaje de áreas de alto riesgo priorizada para auditar en el año	$(\text{N}^\circ \text{ de áreas de gestión de alto riesgo efectivamente auditadas} / \text{Total de áreas de gestión con alto riesgo priorizadas para auditar en el año}) * 100$	%	133 % (4/3)	100% (9/9)	100% (7/7)	-
Gestión Interna: Soporte informático	Tasa de soportes informáticos por personal	$(\text{N}^\circ \text{ de soportes informáticos realizados} / \text{N}^\circ \text{ de Profesionales área informática})$	%	388 (1550/4)	531 (2124/4)	516 (2062/4)	-

## Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo <sup>22</sup>	Producto <sup>23</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>24</sup>	Evaluación <sup>25</sup>
	Producción del mensaje presidencial del 21 de mayo, que incluye la difusión audiovisual de éste a través de una señal oficial de televisión abierta	1	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>
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.	Acompañamiento metodológico a 166 reparticiones públicas para la estandarización de procesos de atención y entrega de información a usuarios según requisitos establecidos en el Programa Marco Básico y la norma ISO 9001:2000	1	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>
	Asistencia técnica a instituciones públicas para la implementación de Cuentas Públicas Participativas sectoriales y territoriales, como un mecanismo de transparencia pública y responsabilización de las autoridades frente a los ciudadanos/as	1	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>

22 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

23 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

24 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

25 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009**

Objetivo <sup>22</sup>	Producto <sup>23</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>24</sup>	Evaluación <sup>25</sup>
	Asesoría y seguimiento en la tramitación del Proyecto de Ley sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública	1	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>
	Asesoría y seguimiento en la tramitación del Proyecto de Ley que establece medidas contra la discriminación	1	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>
	Asesoría y seguimiento legislativo en proyecto "Iniciativa de ley ciudadana"	1	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>
Promover una mayor apertura de canales de participación en la generación e implementación de políticas públicas en los ministerios y servicios públicos	Asesoría y acompañamiento a las instituciones públicas para la aplicación del Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública y las medidas relativas a éste: Norma General de Participación Ciudadana, Cuentas Públicas, Consejos de la Sociedad Civil y Entrega de Información Relevante	4	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>ALTO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009**

Objetivo <sup>22</sup>	Producto <sup>23</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>24</sup>	Evaluación <sup>25</sup>
	<p>Transferencia y acompañamiento a las instituciones públicas para su aplicación. Mecanismo de deliberación ciudadana que permite cualificar las decisiones públicas, la adopción de acuerdos y el control ciudadano</p> <p>Asesoría en la implementación y seguimiento de la aplicación de Ley sobre acceso a la información pública</p> <p>Capacitación de funcionarios regionales en materias Administrativas, Personal , Contratos y derechos de los ciudadanos</p>	<p align="center">4</p> <p align="center">4</p> <p align="center">4</p>	<p><u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>ALTO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>MEDIO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b></p>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009**

Objetivo <sup>22</sup>	Producto <sup>23</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>24</sup>	Evaluación <sup>25</sup>
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	Coordinación Intragubernamental de Fortalecimiento al Voluntariado	5	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>ALTO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>
	Catastro Nacional de la Acción Voluntaria	5	<u>1º Trimestre:</u> <b>ALTO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>
	Realización del Noveno Concurso Público de Fortalecimiento para Organizaciones de Interés Público 2009	5	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>MEDIO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>ALTO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>
	Habilitar a líderes sociales respecto del sistema de protección social, mediante la implementación de Escuelas de Gestores Sociales en Políticas Públicas	5	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009**

Objetivo <sup>22</sup>	Producto <sup>23</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>24</sup>	Evaluación <sup>25</sup>
	Reformulación del proyecto de ley sobre administración de sedes sociales, espacios, recintos deportivos y recreativos comunitarios	5	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>
	Asesoría y seguimiento del Proyecto en el Congreso Nacional que crea el proyecto del Ministerio del Deporte y La Juventud.	5	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>
	Reformulación, Asesoría y seguimiento del Proyecto de Ley que establece Estatuto del Periodista	3	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>
Apoyar la ejecución de iniciativas regionales, provinciales y comunales destinadas a fomentar el pluralismo informativo y la libertad de expresión por parte de los medios de comunicación	Asesoría y seguimiento del proyecto de que modifica la Ley de TVN	3	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009**

Objetivo <sup>22</sup>	Producto <sup>23</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>24</sup>	Evaluación <sup>25</sup>
	<p>Asesoría y seguimiento en la tramitación del Proyecto de Ley sobre radios comunitarias</p> <p>Seguimiento y asesoría en la discusión parlamentaria del proyecto sobre TV digital.</p>	<p align="center">3</p> <p align="center">3</p>	<p><u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b></p>
<p>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, a través de acciones preventivas del sexismo, xenofobia y racismo</p>	<p>Orientaciones generales para contribuir a la superación del Racismo y la Discriminación en alianza con instituciones públicas y la participación de la sociedad civil, con el fin de promover los contenidos de la Declaración de Durban</p> <p>Buenas prácticas de respeto de la diversidad y eliminación del trato discriminatorio contra las personas, que hayan sido desarrolladas por entidades públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil, serán difundidas y promovidas entre las instituciones de la administración del estado y de la sociedad civil para su replicabilidad.</p>	<p align="center">6</p> <p align="center">6</p>	<p><u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>ALTO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>Evaluación Final</u> <b>CUMPLIDO</b></p>

**Anexo 6: Informe Preliminar<sup>26</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>27</sup>**  
(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009)

**Programa / Institución: Participación Ciudadana**  
**Año Evaluación: 2007**  
**Fecha del Informe: 29 de Diciembre de 2009**

<b>Cuadro 11</b>	
<b>Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas</b>	
<b>Compromiso</b>	<b>Cumplimiento</b>
<p>Revisar y concordar con DIPRES e informar al Consejo de la Sociedad Civil matriz de marco lógico e indicadores que sirvan de base para evaluar el desempeño del programa y realizar su posterior seguimiento. Lo anterior, completando el diseño de los subcomponentes/componentes en proceso de diseño/rediseño.</p>	<p>La Matriz de Marco Lógico (MML) se encuentra en etapa de actualización respecto de la última versión cargada en sistema de la Dipres en agosto de 2008. Cabe señalar que la DIPRES realizó observaciones tanto a la lógica vertical como a la lógica horizontal de la MML en las diversas reuniones técnicas sostenidas a propósito del análisis de los indicadores, medios de verificación e identificación de supuestos para el Programa. Dichas observaciones fueron acogidas por el Ministerio e incorporadas a la MML.</p> <p>En cuanto se refiere a la lógica vertical y en el contexto de la homologación de los componentes de la MML al SIGFE, se introdujo una modificación en el Componente 2. De tal manera que, en la actualidad, la MML se compone de 4 componentes y 10 subcomponentes:</p> <p>Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana: Subcomponentes: 1.1 Portal de Información Ciudadana 1.2 Portal Móvil de Información Ciudadana INFOBUS</p> <p>Componente 2: Institucionalización de la gestión pública participativa. Subcomponentes: 2.1 Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/as y Beneficiarios/as 2.2 Espacios institucionalizados para el ejercicio de la participación ciudadana en la gestión pública (CIPAC e instructivo de Participación Ciudadana) 2.3 Metodologías Participativas</p> <p>Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo. Subcomponentes:</p>

26 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

27 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>3.1 Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público.</p> <p>3.2 Plan Nacional de Voluntariado</p> <p>3.3 Portal Ciudadano <a href="http://www.portalcidudano.cl">www.portalcidudano.cl</a></p> <p>Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública.</p> <p>Subcomponentes:</p> <p>4.1 Plan contra el Racismo y la Discriminación</p> <p>4.2 Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias</p> <p>En cuanto a la lógica horizontal de la MML, la DIPRES solicitó la modificación de indicadores a nivel de Subcomponente y la incorporación de indicadores a nivel de resultado y producto. Este proceso no se encuentra concluido.</p> <p>De acuerdo a lo anterior, la MML en su versión final aún debe ser concordada entre la DIPRES y el Ministerio.</p> <p>Respecto al requerimiento de informar la MML al Consejo de la Sociedad Civil, es preciso señalar que esta gestión se verá aplazada hasta la constitución del mencionado Consejo, en forma posterior al día 1 de abril de 2009, según lo establece el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009 se informa que la Resolución Exenta 272 / 498 de la Subsecretaría de Gobierno, a fecha 27 de abril de 2009, resuelve la creación del Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio Secretaría General de Gobierno como órgano de carácter consultivo y autónomo en sus decisiones.</p> <p>Se detallan sus funciones, la modalidad en que éste operará, el proceso de integración de consejeros, el tema eleccionario, a quién corresponde ejercer la Presidencia y la Secretaría Ejecutiva y se anuncia que la próxima promulgación de un Reglamento para perfeccionar su funcionamiento.</p> <p>A fecha 25 de enero de 2010:</p> <p>Se informa que el Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio Secretaría General de Gobierno fue constituido el 26 de noviembre de 2009. El Consejo lo integran representantes de las siguiente organizaciones: Coordinadora de Defensa Barrio Yungay, Coordinadora de la Asociación de Gestores Sociales de La Florida (AGESO), Comité de Salud de Maipú, Corporación Humana, Asociación Nacional de la Prensa, Corporación Genera, Representante Pueblos Originarios, Consejo Económico y Social Comunal RM, Colegio de Periodistas, Asociación de Radios Comunitarias y Ciudadanas de Chile - ANARCICH, Comité</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Metropolitano ARCHI, Instituto de Comunicaciones e Imagen Universidad de Chile, Premio Nacional de Periodismo 2009.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>            Documento Matriz de Marco Lógico actualizada, marzo 2008.            Oficio N° 5118 - 2 del Director de la DOS al Sr. Ministro, Sr. Subsecretario y directivos de la Institución con fecha 28 de diciembre.            Medida1_EPG1            Documento Matriz de Marco Lógico actualizada, Secretaría Técnica, División de Organizaciones Sociales, Agosto, 2008.            Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Ministerio Secretaría General de la Presidencial, Agosto 2008            Resolución Exenta 272 / 498 de la Subsecretaría General de Gobierno, 27 de abril de 2009            Resolución Exenta que llama a constituir el Consejo de la Sociedad Civil            Resolución que informa constitución del Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio Secretaría General de Gobierno            Nota de prensa en <a href="http://www.participemos.cl">www.participemos.cl</a> que informa sobre la constitución del Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio Secretaría General de Gobierno</p>
<p>Subcomponente Portal Ciudadano. Rediseñar e implementar funcionalidades informáticas del Portal Ciudadano que permitan contar con canales de interrelación explícitos entre el Fondo de Fortalecimiento de Organizaciones y Asociaciones de Interés Público y las organizaciones y asociaciones de interés público, para cada una de las etapas que integran la operación del Fondo: difusión, postulación, adjudicación, seguimiento y monitoreo, evaluación y satisfacción de los usuarios, entre otras, a fin de optimizar la comunicación con los usuarios del Fondo con mayor transparencia y calidad.</p>	<p>Se realizó la contratación de un servicio de rediseño del sitio web <a href="http://www.portalciudadano.cl">www.portalciudadano.cl</a> según consta en la Oferta Técnica (ID Chilecompra 876-170-LP07) elaborada por la empresa Cybercenter que se adjudicó la licitación del rediseño del Portal y que contiene la arquitectura de navegación del Portal Ciudadano.</p> <p>Las nuevas funcionalidades incluidas en el actual rediseño del Portal Ciudadano están orientadas a optimizar la disponibilidad de la información, garantizando el pronto acceso a contenidos de utilidad en sus páginas. Al respecto, los principales cambios en las funcionalidades informáticas del Portal Ciudadano son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ventanilla Única de Postulación a Fondos Concursables y Licitaciones: incorpora herramientas para información, postulación, evaluación y rendiciones. Considera un catastro de fondos públicos concursables que estará disponible en el Portal Ciudadano.</li> <li>2. Registro de Organizaciones de Interés Público: a través del cual el o los usuarios ingresan a un área de restricción de acceso que les permite obtener una serie de beneficios y servicios en el Portal Ciudadano (tales como cuenta de correo electrónico y página web institucional o documentos a descargar, entre otros).</li> <li>3. Registro de Programas de Voluntariado así como de voluntarios individuales.</li> <li>4. Elecciones del Consejo Nacional y Regional del Fondo: herramienta</li> </ol>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>dispuesta para que las organizaciones de interés público puedan elegir representantes en sus respectivos Consejos.</p> <p>5. Habilitación de la Sección Foro: corresponde a un área de publicación automática de un conjunto de opiniones dividida por temas, a través de los cuales los usuarios autorizados pueden leer o publicar una opinión.</p> <p>6. Habilitación de una Sección de Encuesta: incorpora una aplicación de encuesta en línea que puede ser utilizada para consultar a los usuarios sobre diversas materias de interés público.</p> <p>A fecha 28 de febrero, cabe mencionar que el conjunto de nuevas funcionalidades informáticas se encuentran operativas en el sitio web <a href="http://www.portalciudadano.cl">www.portalciudadano.cl</a>, en conformidad con los plazos estipulados en la reprogramación de actividades de rediseño con la empresa Cybercenter y que fue informada a fecha 30 de septiembre de 2008.</p> <p>Entre las principales funcionalidades habilitadas cabe mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nueva imagen gráfica.</li> <li>- Registro de asociaciones sin fines de lucro. El registro consignará detalladamente los recursos que toda asociación inscrita en él reciba tanto del Fondo de Desarrollo de la Sociedad Civil como de los distintos ministerios vinculados.</li> <li>- Las organizaciones contarán con nuevas funcionalidades en línea para el proceso de ejecución de los proyectos, lo que permitirá mayor transparencia.</li> <li>- Base de datos con imágenes de los proyectos ejecutados</li> <li>- Registro de programas de voluntariado.</li> <li>- Sistema de información sobre fondos concursables y licitaciones para organizaciones de interés público.</li> <li>- Ampliación y redefinición de la cantidad de perfiles de usuarios que accedan a portal.</li> <li>- Creación de la Sección Periodista Ciudadano.</li> <li>- Agenda de eventos de interés para organizaciones de interés público.</li> </ul> <p>A fecha 30 de junio de 2009: Se detalla el conjunto de nuevas funcionalidades y medios de verificación que acreditan la disposición de mejores canales de interrelación entre el Fondo de Fortalecimiento de Organizaciones y Asociaciones de Interés Público y las propias organizaciones de interés público para cada una de las etapas que integran la operación del Fondo.</p> <p>A modo de síntesis, cabe relevar que en la etapa de difusión las principales innovaciones realizadas son: a) la instalación de un Flash superior en la página web que permitió optimizar el proceso de difusión del Fondo a través de la disposición de un link dirigido a entregar información actualizada sobre el Concurso; b) la nueva sección de Noticias del Portal que permite dar a conocer las fechas, lugar y</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>contenido de las acciones comunicacionales desplegadas; c) mejoramiento del sistema de distribución de un Boletín noticioso a cada uno de los usuarios inscritos al mismo a través de la provisión de una nueva sección denominada Newsletter incorporada al sitio web; d) la incorporación de la Sección Periodista Ciudadano, la cual permite que los propios usuarios ejerzan como Periodistas del Portal Ciudadano, inscribiéndose con sus medios comunales, regionales, etc. y ser fuentes directos de noticias.</p> <p>En la etapa de postulación, destacan las prestaciones que entrega el nuevo Flash instalado en la parte superior de la página web que permiten proveer de mayor información acerca del llamado a concurso a los usuarios del Portal y mejoran la accesibilidad al mismo disponiendo de un "paso a paso" para postular un determinado proyecto en línea, así como difundiendo el set de preguntas frecuentes que atienden a las consultas de información recepcionadas durante el proceso de postulación.</p> <p>En la etapa de adjudicación, la principal innovación dice relación con la disposición de una Oficina Virtual desde la cual es posible acceder a nuevas aplicaciones, entre las cuales se encuentra la posibilidad de generar avisos sobre el estado de admisibilidad de cada uno de los proyectos y su precalificación en adjudicables o no adjudicables.</p> <p>En la etapa de seguimiento y monitoreo, cabe mencionar la disposición de una Oficina Virtual, a través de la cual los representantes de las propias organizaciones adjudicatarias pueden ingresar informes de avances durante la ejecución de los proyectos, conocer las observaciones técnicas que se efectúan y visualizar las fechas de aprobación de pagos, entre otras prestaciones. De igual manera, las organizaciones pueden optar a publicar Noticias en relación a los hitos comunicacionales centrales y eventos que considera la realización de los proyectos.</p> <p>Finalmente en la etapa de evaluación y medición de satisfacción de usuarios, se encuentra la habilitación de un nuevo espacio para la publicación de una encuesta que permite efectuar una medición de la satisfacción de usuarios (as). Esta funcionalidad puede ser utilizada tanto para conocer la percepción de usuarios virtuales como para medir la gestión del fondo.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Bases Técnicas y Administrativas Especiales para contratar el servicio "Rediseño Portal Ciudadano". Documento que contiene la Arquitectura de Información Sitio Web Portal Ciudadano Documento Cronograma de Actividades de Rediseño que establecen la</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>fecha 12 de mayo de 2008 como fecha estimada para la entrega final del sitio web Portal Ciudadano.</p> <p>Carta Gantt final Portal Ciudadano</p> <p>Documento implementación funcionalidades informáticas, 2008</p> <p>Presentación Pantallas Nuevas Funcionalidades Portal Ciudadano, Departamento Fortalecimiento de la Sociedad Civil, División de Organizaciones Sociales, febrero 2009</p> <p>Descripciones de nuevas funcionalidades del Portal Ciudadano, Departamento Fortalecimiento de la Sociedad Civil, junio de 2009</p>

A fecha 30 de junio de 2008: Se elaboró un documento técnico que definía la población objetivo, la población potencial y las metas de cobertura establecidas para cada uno de los cinco Espacios de Atención e Información Ciudadana. A saber, Oficina de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS), Teléfono de Información Ciudadana, Buzón Ciudadano, Infocentro Ciudadano y Centro de Documentación e Información Pública, respectivamente.

Según el mismo:

- La población objetivo para la OIRS se encuentra constituida por ciudadanía que concurre físicamente a este espacio y presenta necesidades de información u orientación, o deseen realizar consultas, reclamos y/o sugerencias. Pertenecientes a la Región Metropolitana, mayor de cuarenta y cinco años, que cuenta con un acceso expedito a la OIRS, y que pertenezcan a comunas con un mayor grado de pobreza. Lo que en cifras se traduce en 639.004.- habitantes de esta Región.

- La población objetivo del TIC se encuentra constituida por toda la ciudadanía del territorio nacional, mayor de quince años, que accedan telefónicamente a este espacio y presente necesidades de información u orientación, o deseen realizar consultas, reclamos y/o sugerencias, lo que se traduce en una población objetivo de 11.231.511 habitantes.

- La población objetivo del Buzón Ciudadano se encuentra constituida por la ciudadanía usuaria de Internet que utiliza sitios Web estatales relacionados con el Ámbito Público y/o Estatal, que según estudios son el 63,6% de la cantidad de usuarios de internet en nuestro país. De acuerdo a esto, la población objetiva son 4.698.132 usuarios, que escriban electrónicamente a este espacio de atención y presenten necesidades de información u orientación, o deseen realizar consultas, reclamos y/o sugerencias.

- La población objetivo para el Infocentro Ciudadano se encuentra constituida por ciudadanía que concurre físicamente a este espacio y presenta necesidades de información u orientación, o deseen realizar consultas, reclamos y/o sugerencias mediante el uso de tecnologías de información. Pertenecientes a la Región Metropolitana, mayor de cuarenta y cinco años, que cuenta con un acceso expedito al Infocentro

Acotar la población objetivo y mejorar la eficacia del Portal Presencial de Información Ciudadana, principalmente en la Región Metropolitana, habida cuenta que al menos dos de los dispositivos del Portal de Información Ciudadana tienen alcance nacional (Teléfono de Información y Buzón Virtual).

Lo anterior, en base al rediseño del Portal que deberá expresarse en la matriz de marco lógico del programa (Ver compromiso 1, Sección I Diseño, Recomendación 1).

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Ciudadano, y que pertenezcan a comunas con un mayor grado de pobreza. Lo que en cifras se traduce en 639.004.- habitantes de esta Región.</p> <p>- La población objetivo para el Centro de Documentación de Información Pública se encuentra constituida por ciudadanía que concurre físicamente a este espacio y que busquen o necesiten tener acceso a material impreso y audiovisual relacionado con el área gubernamental y/o pública y participación ciudadana, relacionados con la División de Organizaciones Sociales. Pertenecientes a la Región Metropolitana, mayor de cuarenta y cinco años, que cuenta con un acceso expedito al Centro de Documentación de Información Pública, y que pertenezcan a comunas con un mayor grado de pobreza. Lo que en cifras se traduce en 639.004.- habitantes de esta Región.</p> <p>A fecha 28 de febrero de 2009: Se entregó un Documento de Rediseño del Portal de Información Ciudadana que integra un análisis de la población potencial y objetivo atendida en los cinco espacios de atención de usuarios, formalizando las metas de atención que se establecen para el año 2009. Las metas de atención para estos espacios se han establecido en base a tres criterios: Recurso Humano, Jornada laboral y Gestión de la atención. Durante el año 2008, a través de estos espacios se atendieron 5.719 solicitudes de información, superando la meta establecida de 5.196 atenciones. Es necesario señalar que durante el año 2008 la focalización de las atenciones fue acotada a la Región Metropolitana y se realizaron acciones orientadas al cumplimiento de la meta de atención para cada uno de los espacios. A saber: a) Orden de procedimientos internos para una atención más expedita. b) Diseño y desarrollo de un Plan de Difusión enfocado en aquellos espacios de atención que presentaban mayor complejidad para el cumplimiento de la meta. c) Desarrollo de actividades dirigidas a la población objetivo definida para cada uno de los espacios de atención.</p> <p>De acuerdo a lo anterior, y teniendo en consideración el presupuesto para ejecutar el subcomponente, para el año 2009 se ha fijado un aumento de un 10% en la meta de atenciones, para cuatro de los cinco espacios de atención que integran el Portal de Información Ciudadana.</p> <p>Más específicamente las metas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el caso de la OIRS la meta 2008 fue de 1.029 atenciones, para el año 2009 la meta es de 1.131 atenciones anuales; lo cual significa un 9.9 % de aumento.</li> <li>- En el caso del Centro de Documentación de Información Pública la meta 2008 fue de 748 atenciones, para el año 2009 la meta es de 822 atenciones anuales; lo cual significa un 9.9 % de aumento.</li> </ul>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>- En el caso del Teléfono de Información Ciudadana TIC, la meta 2008 fue de 2.448 atenciones, para el año 2009 la meta es de 2.692 atenciones anuales; lo cual significa un 10 % de aumento.</p> <p>- En el caso de Buzón Ciudadano, la meta 2008 fue de 564 atenciones, sin embargo, ésta fue altamente superada, por lo cual la meta que se fija para el año 2009, se establece de acuerdo a la cantidad de atenciones registradas que son 1.533, de acuerdo a ello, para el año 2009 la meta es de 1.686 atenciones anuales; lo cual significa un 10 % de aumento.</p> <p>- En el caso del Infocentro Ciudadano, la meta 2008 fue de 380 atenciones, para el 2009 la meta no sufrirá aumento pues, de acuerdo al monto asignado en inversión, resulta imposible adquirir nuevos computadores que permitan contar con una cantidad mayor de éstos, y con ello tener mayor capacidad de respuestas de atenciones que la ciudadanía solicite.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009: Se informa que el Oficio N° 758 de la Subsecretaría de Gobierno a fecha 4 de junio de 2009 solicita a la Dirección de Presupuestos los recursos para financiar un servicio de Consultoría a través del cual poder dar cumplimiento a seis de las medidas del Programa de Participación Ciudadana comprometidas y que asciende a M\$ 65.000. Se expone la voluntad del Ministerio de gestionar y cumplir con las actividades recomendadas por el Panel de Expertos. Las medidas vinculadas al Estudio son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1-. Caracterizar y cuantificar la población potencial y objetivo para los subcomponentes de la Matriz de Marco Lógico del Programa.</li> <li>2-. Acotar la población objetivo y mejorar la eficacia del Portal Presencial de Información Ciudadana.</li> <li>3-. Establecer metas de cobertura en cada uno de los componentes / subcomponentes del Programa.</li> <li>4-. Realizar estudio para actualizar el diagnóstico de inequidad o desigualdad de género de acuerdo a los objetivos y población objetivo del Programa.</li> <li>5-. Incorporar el enfoque de género en el diseño e implementación de los componentes / subcomponentes del Programa.</li> <li>6-. Medir el cumplimiento del propósito de la Matriz de Marco Lógico del Programa.</li> </ol> <p>A su vez, en la eventualidad de no ser posible asignar dichos recursos, se solicita dejar sin efecto el cumplimiento de las seis medidas anteriormente referidas, por causa de fuerza mayor, al no contar con el financiamiento requerido.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009: De acuerdo a las observaciones</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>presentadas por la Dipres al documento "Rediseño Portal de Información Ciudadana", se realizan modificaciones y precisiones al texto, redefiniendo la cuantificación y caracterización de la población potencial y objetivo de los espacios de atención que componen el subcomponente de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <p>(1) La cobertura definida para cada espacio de atención ¿nacional o regional-.</p> <p>(2) Rango etéreo de las personas que solicitan información (datos que se han obtenido de la sistematización de atenciones de cada espacio de atención en años anteriores), es decir, la población beneficiaria.</p> <p>(3) Índice de pobreza a nivel comunal, esto bajo el supuesto de que las personas con mayor grado de pobreza están en situación de vulnerabilidad, lo que implica que necesitan acceder a programas y políticas sociales y por ende solicitan mayor información sobre la oferta gubernamental.</p> <p>Cabe señalar que la Población potencial y objetivo de este subcomponente, será definida en última instancia por el estudio que se realizará para el Programa Participación Ciudadana, en la medida referida a caracterizar y cuantificar la población potencial y objetivo, estableciendo además líneas de base, en todos los subcomponentes de la Matriz de Marco Lógico del Programa (EPG 2007- DIPRES).</p> <p>El documento en su versión final, queda a disposición de la Dipres para su aprobación.</p> <p>Del mismo modo, se incorpora medio de verificación que constata la mejora de la eficacia del Portal de Información Ciudadana de la Región Metropolitana.</p> <p>A fecha 25 de enero de 2010: Se acogieron las observaciones realizadas por DIPRES al documento. Sin embargo, la definición última de la población potencial y objetivo del subcomponente, está sujeta a la realización del estudio para el Programa Participación Ciudadana, en la medida referida a caracterizar y cuantificar la población potencial y objetivo, estableciendo además líneas de base, en todos los subcomponentes de la Matriz de Marco Lógico del Programa.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Rediseño Portal de Información Ciudadana 2008. Departamento Información Ciudadana, División de Organizaciones Sociales, Agosto, 2008 Informe Rediseño Portal de Información Ciudadana 2008 actualizado, Departamento de Información Ciudadana, División de Organizaciones Sociales, enero 2009 Oficio N° 758, Solicita Recursos para financiar medida EPG.</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Subsecretaría de Gobierno, 4 de junio de 2009                      Rediseño Portal de Información Ciudadana, 2008                      Informe de Gestión Anual 2008, Sección Portales Informativos y Transparencia Activa, Departamento de Información Ciudadana, DOS. Junio 2009                      Rediseño Portal de Información Ciudadana, DOS, Enero 2010.</p>
<p>Acotar la población objetivo y mejorar la eficacia del Portal Presencial de Información Ciudadana, principalmente en la Región Metropolitana, habida cuenta que al menos dos de los dispositivos del Portal de Información Ciudadana tienen alcance nacional (Teléfono de Información y Buzón Virtual).                      Lo anterior, en base al rediseño del Portal que deberá expresarse en la matriz de marco lógico del programa (Ver compromiso 1, Sección I Diseño, Recomendación 1).</p>	<p>A fecha 30 de junio de 2008: Se elaboró un documento técnico que definía la población objetivo, la población potencial y las metas de cobertura establecidas para cada uno de los cinco Espacios de Atención e Información Ciudadana. A saber, Oficina de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS), Teléfono de Información Ciudadana, Buzón Ciudadano, Infocentro Ciudadano y Centro de Documentación e Información Pública, respectivamente.</p> <p>Según el mismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La población objetivo para la OIRS se encuentra constituida por ciudadanía que concurre físicamente a este espacio y presenta necesidades de información u orientación, o deseen realizar consultas, reclamos y/o sugerencias. Pertenecientes a la Región Metropolitana, mayor de cuarenta y cinco años, que cuenta con un acceso expedito a la OIRS, y que pertenezcan a comunas con un mayor grado de pobreza. Lo que en cifras se traduce en 639.004.- habitantes de esta Región.</li> <li>- La población objetivo del TIC se encuentra constituida por toda la ciudadanía del territorio nacional, mayor de quince años, que accedan telefónicamente a este espacio y presente necesidades de información u orientación, o deseen realizar consultas, reclamos y/o sugerencias, lo que se traduce en una población objetivo de 11.231.511 habitantes.</li> <li>- La población objetivo del Buzón Ciudadano se encuentra constituida por la ciudadanía usuaria de Internet que utiliza sitios Web estatales relacionados con el Ámbito Público y/o Estatal, que según estudios son el 63,6% de la cantidad de usuarios de internet en nuestro país. De acuerdo a esto, la población objetiva son 4.698.132 usuarios, que escriban electrónicamente a este espacio de atención y presenten necesidades de información u orientación, o deseen realizar consultas, reclamos y/o sugerencias.</li> <li>- La población objetivo para el Infocentro Ciudadano se encuentra constituida por ciudadanía que concurre físicamente a este espacio y presenta necesidades de información u orientación, o deseen realizar consultas, reclamos y/o sugerencias mediante el uso de tecnologías de información. Pertenecientes a la Región Metropolitana, mayor de cuarenta y cinco años, que cuenta con un acceso expedito al Infocentro Ciudadano, y que pertenezcan a comunas con un mayor grado de pobreza. Lo que en cifras se traduce en 639.004.- habitantes de esta Región.</li> </ul>

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>- La población objetivo para el Centro de Documentación de Información Pública se encuentra constituida por ciudadanía que concurre físicamente a este espacio y que busquen o necesiten tener acceso a material impreso y audiovisual relacionado con el área gubernamental y/o pública y participación ciudadana, relacionados con la División de Organizaciones Sociales. Pertenecientes a la Región Metropolitana, mayor de cuarenta y cinco años, que cuenta con un acceso expedito al Centro de Documentación de Información Pública, y que pertenezcan a comunas con un mayor grado de pobreza. Lo que en cifras se traduce en 639.004.- habitantes de esta Región.</p> <p>A fecha 28 de febrero de 2009: Se entregó un Documento de Rediseño del Portal de Información Ciudadana que integra un análisis de la población potencial y objetivo atendida en los cinco espacios de atención de usuarios, formalizando las metas de atención que se establecen para el año 2009. Las metas de atención para estos espacios se han establecido en base a tres criterios: Recurso Humano, Jornada laboral y Gestión de la atención. Durante el año 2008, a través de estos espacios se atendieron 5.719 solicitudes de información, superando la meta establecida de 5.196 atenciones. Es necesario señalar que durante el año 2008 la focalización de las atenciones fue acotada a la Región Metropolitana y se realizaron acciones orientadas al cumplimiento de la meta de atención para cada uno de los espacios. A saber: a) Orden de procedimientos internos para una atención más expedita. b) Diseño y desarrollo de un Plan de Difusión enfocado en aquellos espacios de atención que presentaban mayor complejidad para el cumplimiento de la meta. c) Desarrollo de actividades dirigidas a la población objetivo definida para cada uno de los espacios de atención.</p> <p>De acuerdo a lo anterior, y teniendo en consideración el presupuesto para ejecutar el subcomponente, para el año 2009 se ha fijado un aumento de un 10% en la meta de atenciones, para cuatro de los cinco espacios de atención que integran el Portal de Información Ciudadana.</p> <p>Más específicamente las metas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el caso de la OIRS la meta 2008 fue de 1.029 atenciones, para el año 2009 la meta es de 1.131 atenciones anuales; lo cual significa un 9.9 % de aumento.</li> <li>- En el caso del Centro de Documentación de Información Pública la meta 2008 fue de 748 atenciones, para el año 2009 la meta es de 822 atenciones anuales; lo cual significa un 9.9 % de aumento.</li> <li>- En el caso del Teléfono de Información Ciudadana TIC, la meta 2008 fue de 2.448 atenciones, para el año 2009 la meta es de 2.692 atenciones anuales; lo cual significa un 10 % de aumento.</li> </ul>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>- En el caso de Buzón Ciudadano, la meta 2008 fue de 564 atenciones, sin embargo, ésta fue altamente superada, por lo cual la meta que se fija para el año 2009, se establece de acuerdo a la cantidad de atenciones registradas que son 1.533, de acuerdo a ello, para el año 2009 la meta es de 1.686 atenciones anuales; lo cual significa un 10 % de aumento.</p> <p>- En el caso del Infocentro Ciudadano, la meta 2008 fue de 380 atenciones, para el 2009 la meta no sufrirá aumento pues, de acuerdo al monto asignado en inversión, resulta imposible adquirir nuevos computadores que permitan contar con una cantidad mayor de éstos, y con ello tener mayor capacidad de respuestas de atenciones que la ciudadanía solicite.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009: Se informa que el Oficio N° 758 de la Subsecretaría de Gobierno a fecha 4 de junio de 2009 solicita a la Dirección de Presupuestos los recursos para financiar un servicio de Consultoría a través del cual poder dar cumplimiento a seis de las medidas del Programa de Participación Ciudadana comprometidas y que asciende a M\$ 65.000. Se expone la voluntad del Ministerio de gestionar y cumplir con las actividades recomendadas por el Panel de Expertos. Las medidas vinculadas al Estudio son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1-. Caracterizar y cuantificar la población potencial y objetivo para los subcomponentes de la Matriz de Marco Lógico del Programa.</li> <li>2-. Acotar la población objetivo y mejorar la eficacia del Portal Presencial de Información Ciudadana.</li> <li>3-. Establecer metas de cobertura en cada uno de los componentes / subcomponentes del Programa.</li> <li>4-. Realizar estudio para actualizar el diagnóstico de inequidad o desigualdad de género de acuerdo a los objetivos y población objetivo del Programa.</li> <li>5-. Incorporar el enfoque de género en el diseño e implementación de los componentes / subcomponentes del Programa.</li> <li>6-. Medir el cumplimiento del propósito de la Matriz de Marco Lógico del Programa.</li> </ol> <p>A su vez, en la eventualidad de no ser posible asignar dichos recursos, se solicita dejar sin efecto el cumplimiento de las seis medidas anteriormente referidas, por causa de fuerza mayor, al no contar con el financiamiento requerido.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009: De acuerdo a las observaciones presentadas por la Dipres al documento "Rediseño Portal de Información Ciudadana", se realizan modificaciones y precisiones al</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>texto, redefiniendo la cuantificación y caracterización de la población potencial y objetivo de los espacios de atención que componen el subcomponente de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <p>(1) La cobertura definida para cada espacio de atención ¿nacional o regional-.</p> <p>(2) Rango etéreo de las personas que solicitan información (datos que se han obtenido de la sistematización de atenciones de cada espacio de atención en años anteriores), es decir, la población beneficiaria.</p> <p>(3) Índice de pobreza a nivel comunal, esto bajo el supuesto de que las personas con mayor grado de pobreza están en situación de vulnerabilidad, lo que implica que necesitan acceder a programas y políticas sociales y por ende solicitan mayor información sobre la oferta gubernamental.</p> <p>Cabe señalar que la Población potencial y objetivo de este subcomponente, será definida en última instancia por el estudio que se realizará para el Programa Participación Ciudadana, en la medida referida a caracterizar y cuantificar la población potencial y objetivo, estableciendo además líneas de base, en todos los subcomponentes de la Matriz de Marco Lógico del Programa (EPG 2007- DIPRES).</p> <p>El documento en su versión final, queda a disposición de la Dipres para su aprobación.</p> <p>Del mismo modo, se incorpora medio de verificación que constata la mejora de la eficacia del Portal de Información Ciudadana de la Región Metropolitana.</p> <p>A fecha 25 de enero de 2010: Se acogieron las observaciones realizadas por DIPRES al documento. Sin embargo, la definición última de la población potencial y objetivo del subcomponente, está sujeta a la realización del estudio para el Programa Participación Ciudadana, en la medida referida a caracterizar y cuantificar la población potencial y objetivo, estableciendo además líneas de base, en todos los subcomponentes de la Matriz de Marco Lógico del Programa.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Rediseño Portal de Información Ciudadana 2008. Departamento Información Ciudadana, División de Organizaciones Sociales, Agosto, 2008 Informe Rediseño Portal de Información Ciudadana 2008 actualizado, Departamento de Información Ciudadana, División de Organizaciones Sociales, enero 2009 Oficio N° 758, Solicita Recursos para financiar medida EPG. Subsecretaría de Gobierno, 4 de junio de 2009 Rediseño Portal de Información Ciudadana, 2008</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>Implementar Plan de Capacitación de la Secretaría General de Gobierno (SEGEOB) que incorpora acciones específicas de actualización del equipo de funcionarios (as) del Sistema Integral de Atención de Clientes, Usuarios y Beneficiarios (SIAC) del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en el desarrollo de competencias laborales en materia de participación ciudadana, a objeto de fortalecer el rol de autoridad técnica de los profesionales de la SEGEOB y transferir los aprendizajes obtenidos en el proceso de acompañamiento técnico-metodológico a las instituciones públicas que comprometen el PMG-SIAC.</p>	<p>Informe de Gestión Anual 2008, Sección Portales Informativos y Transparencia Activa, Departamento de Información Ciudadana, DOS. Junio 2009 Rediseño Portal de Información Ciudadana, DOS, Enero 2010.</p> <p>A fecha 30 de junio se reportó la elaboración de un Plan de Capacitación, de ahora en adelante Programa de Capacitación Participación Ciudadana y Gestión Pública, que contendrá una serie de acciones formativas en materia de participación ciudadana que corresponderá al período anual.</p> <p>Este programa tiene como propósito entregar elementos conceptuales y metodológicos de la participación ciudadana e igualdad y no discriminación al equipo validador del PMG SIAC, que permita retroalimentar su rol de autoridad técnica en el sistema de atención de usuarios y beneficiarios.</p> <p>El proceso de implementación de este programa formativo comprende dos etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Planificación y diseño de un programa específico que contiene modalidades de capacitación.</li> <li>b) Ejecución de las actividades anuales de formación para el equipo.</li> </ol> <p>Durante el segundo semestre del año se realizarán 4 actividades de formación: un curso presencial y 3 coloquios temáticos en materia de participación ciudadana, dado que durante el primer semestre, hasta el mes de agosto, el equipo de analistas se encuentra realizando el acompañamiento técnico-metodológico a las 166 instituciones públicas que comprometen PMG-SIAC.</p> <p>Las temáticas que aborda el programa de capacitación son :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformaciones experimentadas por la sociedad chilena y su relación con nuevas formas de interacción entre el Estado y la Sociedad Civil en Chile.</li> <li>- Marcos conceptuales que sustentan y estructuran las actuales políticas de modernización del Estado</li> <li>- Marco conceptual sobre políticas públicas, gestión pública y participación</li> <li>- Herramientas metodológicas sobre gestión pública participativa</li> <li>- Los cuerpos legales relacionados con la participación ciudadana y su relación con el ejercicio de los derechos ciudadanos.</li> <li>- Investigaciones realizadas en Chile en materia de participación ciudadana.</li> <li>- Experiencias chilenas de participación ciudadana.</li> </ul> <p>A fecha 28 de febrero de 2009: Se realizaron las siguientes acciones específicas de actualización del equipo de funcionarios (as) del Sistema Integral de Atención de Clientes, Usuarios y Beneficiarios (SIAC):</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>1) Curso presencial de Participación y Gestión Pública que fue contratado al equipo de trabajo ARSChile y tuvo por objetivo entregar elementos conceptuales y metodológicos sobre participación ciudadana en la gestión pública en el marco de la Agenda Pro Participación Ciudadana, que permitieran retroalimentar el rol de autoridad técnica del equipo validador del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s (SIAC) del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Con este propósito, se implementó una metodología de aprendizaje que combinó técnicas expositivas para introducir las áreas de contenidos con apoyo de medios audiovisuales, con otros vivenciales y experienciales que permitieran la resignificación de los contenidos aportados, utilizando como herramienta pedagógica el método del estudio de caso. El curso se realizó entre los días 9 y 12 de diciembre en dependencias de la DOS.</p> <p>En relación a los tres Coloquios realizados:</p> <p>1) Coloquio Derecho a la información y participación ciudadana en políticas públicas con equidad de género, cuyo objetivo principal era conocer la Agenda de Género y diversas experiencias de servicios públicos en la aplicación del enfoque de género y la participación ciudadana en sus programas, fue realizado el 22 de octubre de 2008.</p> <p>2) Coloquio A propósito de Pertinencia Indígena; Intercultural o Multicultural, que se realizó el día 12 de diciembre de 2008, con el objetivo de generar debate y aprendizaje sobre la cultura y los conceptos en torno a los pueblos indígenas.</p> <p>3) Coloquio Transparencia en la función pública y acceso a la información, Ley N° 20.285 y el Sistema Integral de Atención Ciudadana, SIAC realizado el día 18 de noviembre de 2008, con el objetivo de capacitar a los asistentes sobre la nueva normativa en los diseños de gestión institucional, fundamentalmente en aquellos espacios que son la cara visible de los organismos del Estado y que mantienen vinculación directa con la ciudadanía.</p> <p>A fecha 25 de enero de 2010: Se informa que los medios de verificación que dan cuenta de la realización del Curso presencial de Participación Ciudadana y Gestión Pública y los Coloquios han sido incorporados en el sistema on line de la DIPRES.</p> <p>Documentos adjuntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Invitación Coloquio Género.</li> <li>2. Invitación Coloquio Indígena.</li> <li>3. Listado de asistencia Curso Participación Ciudadana y Gestión Pública.</li> </ol>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Listado asistencia Coloquio Género.</li> <li>5. Listado asistencia Coloquio Indígena.</li> <li>6. Listado asistencia Coloquio Transparencia.</li> <li>7. Nota de prensa Coloquio Indígena.</li> <li>8. Transcripción Coloquio Género.</li> </ol> <p><u>Medios de Verificación:</u>            Plan de Capacitación PMG SIAC, DOS, 2008.            Términos Técnicos de Referencia contratación Curso de Participación Ciudadana y Gestión Pública, División de Organizaciones Sociales, noviembre de 2008            Informe de Ejecución Capacitación PMG SIAC, Secretaría Técnica, División de Organizaciones Sociales, diciembre de 2008            Invitación Coloquio Género, DOS, 2008.            Invitación Coloquio Indígena, DOS, 2008.            Listado de Asistencia Curso Participación Ciudadana y Gestión Pública, DOS, 2008.            Listado Coloquio Enfoque de Género, DOS, 2008.            Listado Coloquio Pertinencia Indígena, DOS, 2008.            Listado Coloquio Transparencia, DOS, 2008.            Nota de Prensa Coloquio Indígena, DOS, 2008.            Transcripción Coloquio Género, DOS, 2008.</p>
<p>Evaluar Plan de Capacitación de la Secretaría General de Gobierno (SEGEOB) que incorpora acciones específicas de actualización del equipo de funcionarios (as) PMG (SIAC) en el desarrollo de competencias laborales en materia de participación ciudadana, a objeto de fortalecer el rol de autoridad técnica de los profesionales de la SEGEOB y transferir los aprendizajes obtenidos en el proceso de acompañamiento técnico-metodológico a las instituciones públicas que comprometen el PMG-SIAC.</p>	<p>La planificación del programa de capacitación permitió vincular sus contenidos con los componentes del Programa Participación Ciudadana, estableciendo así una base conceptual y metodológica sobre esta temática en la gestión pública, la cual permitirá una permanente profundización y actualización de contenidos. Además, el plan de contenidos podrá adecuarse a diferentes modalidades de capacitación.</p> <p>La ejecución de las actividades de capacitación del año 2008 estuvieron centradas en dos modalidades de capacitación: Coloquios temáticos y un curso-taller presencial.</p> <p>Los coloquios temáticos permitieron al equipo validador PMG SIAC interactuar en un espacio abierto de reflexión, actualizar sus conocimientos y compartir las visiones de actores y expertos en los contenidos abordados en cada coloquio. De este modo, pudieron complementar aspectos vivenciales y teóricos. Los Coloquios abordaron tres temáticas relacionadas con la participación ciudadana en los siguientes ámbitos:</p> <p>“Transparencia en la función pública y acceso a la información, Ley N° 20.285 y el Sistema Integral de Atención Ciudadana, SIAC”, temática que permitió a los validadores retroalimentar su conocimiento y profundización en la ley de Acceso a la Información Pública que en abril de 2009 estará en plena vigencia.</p>

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>¿Derecho a la información y participación ciudadana en políticas públicas con equidad de género?, temática que permitió conocer la Agenda de Género y diversas experiencias de servicios públicos en la aplicación del enfoque de género y la participación ciudadana en sus programas.</p> <p>“Participación Ciudadana v/s Pertinencia Indígena”. En esta temática el equipo validador profundizó sobre los conceptos de multiculturalidad, interculturalidad y pertinencia indígena en las políticas públicas. Esta temática fue significativa para el equipo, pues permitió contar con mayores elementos para profundizar en el Instructivo Presidencial “Reconocer: Pacto Social por la Multiculturalidad”, promulgado durante el año 2008.</p> <p>El curso-taller es la modalidad de capacitación que durante el año 2008 le da mayor desarrollo a la temática de participación ciudadana, toda vez que el diseño de sus contenidos fue realizado bajo el concepto de gradualidad, combinando profundidad y amplitud. Los contenidos abordados fueron: el Retorno de la Sociedad Civil y el Estado; Participación Ciudadana y Gestión Pública; Aproximaciones, Instrumentos para el diseño, aplicación y evaluación de iniciativas de participación ciudadana; Buenas prácticas en participación ciudadana. Una perspectiva comparada. La metodología utilizada permitió la adquisición de los contenidos programados, los cuales fueron evaluados a través de estudios de casos para cada módulo desarrollado, donde los participantes debieron aplicar los conocimientos adquiridos en el curso-taller.</p> <p>Los participantes del curso que forman parte del Equipo Validador del PMG SIAC fueron 6 profesionales. Esta modalidad fue valorada como satisfactoria, según los resultados obtenidos de un instrumento de satisfacción aplicado en la última sesión de éste. Las variables medidas fueron: conocimiento previo de los contenidos del curso, aplicabilidad de los conocimientos adquiridos en el puesto de trabajo, metodología utilizada, materiales entregados y calidad de los relatores.</p> <p>El valor final promedio obtenido de la medición de las variables, fue de 4,3 en una escala de medición tipo Likert de 1 a 5, que indica que existe Alta satisfacción si el valor promedio de los resultados, se ubica entre 4.1 y 5 puntos de la escala, es decir en las categorías Satisfecho y Muy Satisfecho.</p> <p>Respecto de la primera variable, existía un cierto conocimiento previo de los contenidos del curso por la mayoría (5 de 6 asistentes) del grupo de alumnos, lo cual permitió tanto la profundización y desarrollo de los contenidos, como el nivel de la discusión facilitada por los relatores.</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>Diseñar un modelo metodológico de sistematización que integre los aprendizajes obtenidos en el desarrollo del rol de entidad validadora del PMG- SIAC en su ciclo anual, y posteriormente aplicarlo y publicarlo.</p>	<p>En relación a la aplicabilidad del aprendizaje de curso en el puesto de trabajo de 6 de los participantes manifestó en acuerdo con esta afirmación, lo cual pareciera confirmar la idoneidad del diseño del curso para fortalecer el desempeño de competencias del personal.</p> <p>La evaluación de metodología obtuvo un valor promedio de 4,3 es decir, el 7% (4) los participantes manifestó como buena y el 3% (2) de muy buena, lo que indica que una alta valoración de la metodología utilizada para el tratamiento de los contenidos así como de los materiales de apoyo entregados, que obtuvo un valor promedio de 4, 3, es decir, el 50% (3) de los participantes los estimó de muy útil, 33 % de útil (2) y una personas como medianamente útil. Finalmente, en cuanto a la valoración de los relatores el valor promedio obtenido fue de un 4,3 es decir, las categorías de respuesta fueron buenas y excelentes.</p> <p>Por su parte, los coloquios temáticos permitieron al equipo validador PMG SIAC interactuar en un espacio abierto de reflexión, actualizar sus conocimientos y compartir las visiones de actores y expertos en los contenidos abordados en cada coloquio. De este modo, pudieron complementar aspectos vivenciales y teóricos.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Evaluativo del Programa de Capacitación Anual, Secretaría Técnica, División de Organizaciones Sociales, diciembre de 2008</p> <p>A fecha 30 de junio de 2008: Se ha formulado un pre-diseño metodológico que permita retroalimentar el Sistema SIAC, a través del análisis cuantitativo y cualitativo de los diferenciales de rendimiento de las instituciones públicas al finalizar el período anual del sistema. El mismo permitirá caracterizar las variables relevantes que inciden en la validación/no validación de las instituciones públicas del sistema SIAC, relacionando los requisitos del sistema con los atributos tipológicos de los procesos evaluados. En otras palabras, se identificarán los requisitos técnicos más comúnmente no cumplidos por las instituciones que no validan. Luego, con base en esto se construirá una tipología que agrupe diferentes requisitos en cada categoría y se correlacionará con cada institución, generando grupos afines.</p> <p>El resultado esperado es el establecimiento de los mínimos de calidad necesarios para cualificar el rendimiento del PMG respecto de los usuarios, clientes y beneficiarios.</p> <p>A fecha 28 de febrero de 2009: Se completó el diseño de un modelo metodológico de sistematización que considera un cronograma de actividades que permite dar cumplimiento a la aplicación, validación y posterior publicación del mismo. En la actualidad se está procediendo a un análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de una encuesta</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>de satisfacción de usuarios entre los encargados del PMG SIAC de los respectivos servicios públicos y de la realización de un focus group con el equipo profesional que integra la Red de Expertos.</p> <p>El desarrollo del Modelo Metodológico de Sistematización se propone como una estrategia para dar cuenta de los principales logros y aprendizajes obtenidos en cada ciclo anual del SIAC, obteniendo insumos para el mejoramiento continuo de esta política pública.</p> <p>En este proceso, se utilizó una metodología cuantitativa y cualitativa para la recolección de datos durante los meses de enero y febrero de 2009. En cuanto se refiere a la metodología cuantitativa, ésta permite proporcionar datos estadísticos (a partir de los informes institucionales reportados) respecto a la validación y no validación de algunos servicios, así como la frecuencia de acompañamientos técnicos y requisitos técnicos comúnmente no cumplidos, en el proceso de validación. Para ello se realizó un proceso de estandarización de los datos a partir del formulario de validación del SIAC, requisitos técnicos no cumplidos, y adicionalmente se obtendrán datos de la encuesta de satisfacción de usuarios del SIAC, extraído de la evaluación de las contrapartes institucionales. A partir de esta información, se obtuvieron estadísticas para establecer criterios comunes respecto a las instituciones que no validaron el SIAC durante el periodo 2008, de manera que el equipo pueda entregar un mejor acompañamiento dando énfasis en los requisitos técnicos con mayor dificultad de cumplimiento, y conocer los diversos factores intervinientes en el proceso del ciclo anual del SIAC.</p> <p>En el caso de la metodología cualitativa se realizó un focus group al equipo técnico integrado por los analistas de Marco Básico del Sistema (Etapa I a VI) y los analistas de Marco Avanzado del Sistema (Etapa VII a X), con el propósito de socializar experiencias y manifestar sus distintas percepciones acerca de los principales logros, aprendizajes y dificultades en el desarrollo del ciclo de acompañamiento, asistencia y validación, en el marco del ciclo anual 2008 (Abril 2008- Marzo 2009). Cuatro son las dimensiones que son abordadas para conocer la percepción del equipo técnico validador: a) Metodologías de trabajo en acompañamiento y asistencia técnica de validadores del SIAC. b) Proceso de pre validación y validación final de instituciones que comprometen el SIAC. c) Recursos y clima laboral del equipo técnico validador. d) Evaluación de instituciones contrapartes.</p> <p>Finalmente se proyecta que durante la semana del 23 al 27 de marzo de 2009 se realice la entrega final del modelo metodológico y durante la segunda semana de abril se inserte una publicación en la página web del PMG SIAC <a href="http://www.pmgsiac.gov.cl">www.pmgsiac.gov.cl</a>, la que incluirá información estadística relevante, principales razones de validación o no del sistema</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>e información cualitativa proveniente de la metodología de focus group y de la encuesta de satisfacción de usuarios que se realiza durante el ciclo anual.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009: El documento final se encuentra publicado en la página Web señalada en el párrafo anterior bajo el siguiente nombre : "Evaluación SIAC, Informe Anual de Resultados de la Aplicación del Modelo metodológico de Sistematización del Equipo Validador".</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>            Pre - Diseño modelo de sistematización PMG SIAC, DOS, Junio 2008.            Modelo Metodológico de Sistematización, Departamento de Información, Febrero de 2009            Carta Gantt que contiene las actividades a desarrollar Modelo Metodológico de Sistematización            Informe Anual de Resultados de la Aplicación del Modelo metodológico de Sistematización, Equipo Validador PMG SIAC, Departamento Información Ciudadana, marzo de 2009</p>
<p>Elaborar términos de referencia para la validación externa de las metodologías participativas para la gestión pública.</p>	<p>En la actualidad, se está trabajando en la elaboración de los Términos Técnicos de Referencia para la validación externa de las metodologías participativas para posteriormente proceder a la contratación de una empresa consultora que ejecute este servicio de consultoría.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009: Se informa que la División de Organizaciones Sociales no cuenta con recursos presupuestarios que permitan financiar una consultoría que permita la validación externa de las metodologías participativas desarrolladas por el Programa de Participación Ciudadana. Dada esta situación se han explorado diversas alternativas de financiamiento que permitan cumplir con este compromiso, entre las cuales emerge la de vincular al Programa de Participación Ciudadana con el Sistema de protección Social impulsado por la Presidenta Bachelet.</p> <p>A ese efecto, se obtendrán recursos del Programa de País que existe entre el Gobierno de Chile y el Programa de la Naciones Unidas para el desarrollo, cuya vigencia abarca el período 2007- diciembre de 2010 y que se ejecuta a través de 30 Proyectos de Ejecución Nacional (NEX). En este marco, se ha acordado con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia el impulso del proyecto "Apoyo al proceso de institucionalización de un enfoque de participación ciudadana en el sistema de protección social en Chile". El proyecto mencionado permitirá desarrollar las siguientes acciones durante 2010:</p> <p>a) Evaluación la gestión del Programa de Metodologías Participativas implementadas por la División de Organizaciones Sociales, en particular las Cuentas Públicas Participativas y los Diálogos Participativos: Se</p>

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>abordará el proceso de diseño, ejecución y principales resultados generados desde la puesta en marcha del acompañamiento técnico que realiza la DOS en el ámbito de las Cuentas Públicas Participativas y Diálogos Participativos. A su vez, se desarrollará una propuesta metodológica que aporte elementos de análisis para la actualización y eventual rediseño del Programa Metodologías Participativas, considerando la viabilidad y sostenibilidad de extender su aplicación en el Sistema de Protección Social.</p> <p>b) Consultoría para la evaluación del Programa Escuelas de Gestores Sociales orientado a difundir y promover la aplicación de derechos contemplados en la Reforma Previsional, el Plan Auge y el Programa Chile Crece Contigo. A su vez, el estudio deberá abordar la construcción de una propuesta metodológica que aporte elementos de análisis para la actualización y eventual rediseño del Programa Escuelas de Gestores Sociales, considerando la viabilidad y sostenibilidad de extender su aplicación en cada uno de los ocho Programas que integran el Sistema de Protección Social.</p> <p>c) Incorporación de la variable Participación Ciudadana en la medición de la pobreza como una estrategia que contribuye al proceso de actualización de la Encuesta Casen: La medición de la pobreza en Chile no puede restringirse a evaluar el aumento o disminución de la pobreza sólo en términos de ingreso. A través de la Encuesta Casen se entrega una primera aproximación sobre lo que son las necesidades de vivienda, educación, salud, participación y/o seguridad sobre la cual no es posible profundizar. Es por ello que, mediciones como las del PNUD (Índice de Pobreza Humana) tratan de incluir otras dimensiones al análisis y debiera seguirse una estrategia similar que permitiera fijar mínimos habilitantes en un conjunto acotado pero sinérgico del bienestar; de modo que sea posible reorientar el quehacer propio de las políticas públicas.</p> <p>d) Construcción de un Índice de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y validación metodológica del mismo durante el año 2010: En Chile existe una serie de información secundaria, cuantitativa, sobre participación ciudadana. Sin embargo, su utilidad se encuentra restringida por problemas de confiabilidad, validez y por su alta agregación espacial. Ello estaría atentando contra la posibilidad de desarrollar diagnósticos sobre participación ciudadana, así como otros fenómenos asociados, que se manifiestan con mayor nitidez a nivel local o en una perspectiva micro-espacial. En este sentido, un aporte a la superación del vacío de evidencia empírica en estas materias, es la construcción de un Índice de Participación Ciudadana en la gestión pública, cuyo diseño, testeo y aplicación, sea entregado a una concertación de instituciones públicas y privadas de prestigio académico relevante. El Índice propuesto mediría la participación ciudadana a</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>través de sus modalidades y niveles, identificando y cuantificando el rol de las Instituciones del Gobierno en la generación de canales de participación en decisiones públicas.</p> <p>A fecha 25 de enero de 2010: La institución no ha contado con los recursos presupuestarios suficientes para desarrollar, en los tiempos previstos, la consultoría a la que se refieren los Términos de Referencia mencionados en la medida.</p> <p>Con el fin de cumplir con la validación externa de las metodologías participativas desarrolladas por la DOS, durante 2009, se ha establecido una relación de trabajo con las instituciones vinculadas al Programa País 2007 / 2010, suscrito entre el Gobierno de Chile y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).</p> <p>Se acordó la pertinencia de desarrollar un proyecto orientado a apoyar el proceso de institucionalización de un enfoque de participación ciudadana en el Sistema de Protección Social, atendiendo a la necesidad de fortalecer mecanismos de participación en ese ámbito, difundir nuevas metodologías de trabajo validadas y experiencias exitosas y disponer de un Índice de Participación Ciudadana en la Gestión Pública a diseñarse y aplicarse bajo supervisión directa del PNUD.</p> <p>El proyecto elaborado por la DOS, denominado "Fortalecimiento de la Gestión Pública Participativa y Cohesión Social", obtuvo una alta valoración en el PNUD y la SEGPRES, lográndose un financiamiento de US\$ 291.999 (aproximadamente \$ 153 millones de pesos). Del total, US\$ 220.000 corresponden al Programa País al proyecto y US \$ 71.999 al aporte local de la DOS.</p> <p>En lo que concierne a la medida en comento, se incluyó en el proyecto un producto específico que permitirá cumplir con la misma. En efecto, el producto 2 del citado proyecto se refiere a "Metodologías Participativas, Ámbitos de Acción y Diseño de Indicadores de calidad de la participación en el Sistema de Protección Social" y establece los siguientes descriptores:</p> <p>Propósito: Contribuir a fortalecer la inclusión de un enfoque participativo en el Sistema de Protección Social y desarrollar la capacidad de los actores responsables de implementar el mencionado Sistema para generar procesos participativos, a través de la provisión de un set de metodologías participativas validadas y la disposición de un sistema de indicadores que permita obtener información sintética sobre algunas dimensiones fundamentales de la calidad en los procesos participativos que operan en el actual Sistema de Protección Social.</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>Presentar informe de avance de la validación externa de las metodologías participativas para la gestión pública.</p>	<p>Descripción Operacional:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistematización del proceso de diseño e implementación de las Metodologías Participativas desarrolladas por la DOS.</li> <li>2. Contratación de un servicio de consultoría que permita: a) validar y evaluar la pertinencia de las metodologías participativas de la DOS en cuatro ámbitos: quiénes participan, sobre qué se participa, cómo se participa y cuáles son las consecuencias que genera el proceso. b) identificar aquellas líneas de acción prioritarias al interior del Sistema de Protección Social en las cuales es posible adecuar las Metodologías Participativas que han sido validadas. c) diseñar un sistema de indicadores de calidad que pueda ser aplicables a los procesos participativos que operan en el Sistema de Protección Social. d) imprimir 500 ejemplares de una publicación que contenga la propuesta de indicadores de calidad de la participación en el Sistema de Protección Social.</li> </ol> <p>El proyecto se desarrollará desde marzo de 2010.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Proyecto PNUD, DOS, 2009.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009: Se informa que la División de Organizaciones Sociales no cuenta con recursos presupuestarios que permitan financiar una consultoría que permita la validación externa de las metodologías participativas desarrolladas por el Programa de Participación Ciudadana. Dada esta situación se han explorado diversas alternativas de financiamiento que permitan cumplir con este compromiso, entre las cuales emerge la de vincular al Programa de Participación Ciudadana con el Sistema de protección Social impulsado por la Presidenta Bachelet.</p> <p>A ese efecto, se obtendrán recursos del Programa de País que existe entre el Gobierno de Chile y el Programa de la Naciones Unidas para el desarrollo, cuya vigencia abarca el período 2007- diciembre de 2010 y que se ejecuta a través de 30 Proyectos de Ejecución Nacional (NEX). En este marco, se ha acordado con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia el impulso del proyecto "Apoyo al proceso de institucionalización de un enfoque de participación ciudadana en el sistema de protección social en Chile". El proyecto mencionado permitirá desarrollar las siguientes acciones durante 2010:</p> <p>a) Evaluación la gestión del Programa de Metodologías Participativas implementadas por la División de Organizaciones Sociales, en particular las Cuentas Públicas Participativas y los Diálogos Participativos: Se abordará el proceso de diseño, ejecución y principales resultados generados desde la puesta en marcha del acompañamiento técnico que realiza la DOS en el ámbito de las Cuentas Públicas Participativas y</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Diálogos Participativos. A su vez, se desarrollará una propuesta metodológica que aporte elementos de análisis para la actualización y eventual rediseño del Programa Metodologías Participativas, considerando la viabilidad y sostenibilidad de extender su aplicación en el Sistema de Protección Social.</p> <p>b) Consultoría para la evaluación del Programa Escuelas de Gestores Sociales orientado a difundir y promover la aplicación de derechos contemplados en la Reforma Previsional, el Plan Auge y el Programa Chile Crece Contigo. A su vez, el estudio deberá abordar la construcción de una propuesta metodológica que aporte elementos de análisis para la actualización y eventual rediseño del Programa Escuelas de Gestores Sociales, considerando la viabilidad y sostenibilidad de extender su aplicación en cada uno de los ocho Programas que integran el Sistema de Protección Social.</p> <p>c) Incorporación de la variable Participación Ciudadana en la medición de la pobreza como una estrategia que contribuye al proceso de actualización de la Encuesta Casen: La medición de la pobreza en Chile no puede restringirse a evaluar el aumento o disminución de la pobreza sólo en términos de ingreso. A través de la Encuesta Casen se entrega una primera aproximación sobre lo que son las necesidades de vivienda, educación, salud, participación y/o seguridad sobre la cual no es posible profundizar. Es por ello que, mediciones como las del PNUD (Índice de Pobreza Humana) tratan de incluir otras dimensiones al análisis y debiera seguirse una estrategia similar que permitiera fijar mínimos habilitantes en un conjunto acotado pero sinérgico del bienestar; de modo que sea posible reorientar el quehacer propio de las políticas públicas.</p> <p>d) Construcción de un Índice de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y validación metodológica del mismo durante el año 2010: En Chile existe una serie de información secundaria, cuantitativa, sobre participación ciudadana. Sin embargo, su utilidad se encuentra restringida por problemas de confiabilidad, validez y por su alta agregación espacial. Ello estaría atentando contra la posibilidad de desarrollar diagnósticos sobre participación ciudadana, así como otros fenómenos asociados, que se manifiestan con mayor nitidez a nivel local o en una perspectiva micro-espacial. En este sentido, un aporte a la superación del vacío de evidencia empírica en estas materias, es la construcción de un Índice de Participación Ciudadana en la gestión pública, cuyo diseño, testeo y aplicación, sea entregado a una concertación de instituciones públicas y privadas de prestigio académico relevante. El Índice propuesto mediría la participación ciudadana a través de sus modalidades y niveles, identificando y cuantificando el rol de las Instituciones del Gobierno en la generación de canales de participación en decisiones públicas.</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>A 25 de enero de 2010</p> <p>La institución no ha contado con los recursos presupuestarios suficientes para desarrollar, en los tiempos previstos, la consultoría a la que se refieren los Términos de Referencia mencionados en la medida.</p> <p>Con el fin de cumplir con la validación externa de las metodologías participativas desarrolladas por la DOS, durante 2009, se ha establecido una relación de trabajo con las instituciones vinculadas al Programa País 2007 ? 2010, suscrito entre el Gobierno de Chile y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).</p> <p>El proyecto elaborado por la DOS, denominado "Fortalecimiento de la Gestión Pública Participativa y Cohesión Social", obtuvo una alta valoración en el PNUD y la SEGPRES, lográndose un financiamiento de US\$ 291.999 (aproximadamente \$ 153 millones de pesos). Del total, US\$ 220.000 corresponden al Programa País al proyecto y US \$ 71.999 al aporte local de la DOS.</p> <p>En lo que concierne a la medida en comento, se incluyó en el proyecto un producto específico que permitirá cumplir con la misma. En efecto, el producto 2 del citado proyecto se refiere a "Metodologías Participativas, Ámbitos de Acción y Diseño de Indicadores de calidad de la participación en el Sistema de Protección Social" y establece los siguientes descriptores:</p> <p>El proyecto se desarrollará desde marzo de 2010. Durante el primer trimestre del mismo año, la Secretaría General de Gobierno formalizará ante la Dipres la solicitud de modificación de la redacción de la medida.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Proyecto PNUD. DOS, 2009.</p>
Presentar informe final de la validación externa de las metodologías participativas para la gestión pública.	<p>La institución no ha contado con los recursos presupuestarios suficientes para desarrollar, en los tiempos previstos, la consultoría a la que se refieren los Términos de Referencia mencionados en la medida.</p> <p>Con el fin de cumplir con la validación externa de las metodologías participativas desarrolladas por la DOS, durante 2009, se ha establecido una relación de trabajo con las instituciones vinculadas al Programa País 2007/ 2010, suscrito entre el Gobierno de Chile y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).</p> <p>El proyecto elaborado por la DOS, denominado "Fortalecimiento de la Gestión Pública Participativa y Cohesión Social", obtuvo una alta valoración en el PNUD y la SEGPRES, lográndose un financiamiento de US\$ 291.999 (aproximadamente \$ 153 millones de pesos). Del total,</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>US\$ 220.000 corresponden al Programa País al proyecto y US \$ 71.999 al aporte local de la DOS.</p> <p>En lo que concierne a la medida en comento, se incluyó en el proyecto un producto específico que permitirá cumplir con la misma. En efecto, el producto 2 del citado proyecto se refiere a "Metodologías Participativas, Ámbitos de Acción y Diseño de Indicadores de calidad de la participación en el Sistema de Protección Social".</p> <p>Descripción Operacional:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistematización del proceso de diseño e implementación de las Metodologías Participativas desarrolladas por la DOS.</li> <li>2. Contratación de un servicio de consultoría que permita: a) validar y evaluar la pertinencia de las metodologías participativas de la DOS en cuatro ámbitos: quiénes participan, sobre qué se participa, cómo se participa y cuáles son las consecuencias que genera el proceso. b) identificar aquellas líneas de acción prioritarias al interior del Sistema de Protección Social en las cuales es posible adecuar las Metodologías Participativas que han sido validadas. c) diseñar un sistema de indicadores de calidad que pueda ser aplicables a los procesos participativos que operan en el Sistema de Protección Social. d) imprimir 500 ejemplares de una publicación que contenga la propuesta de indicadores de calidad de la participación en el Sistema de Protección Social.</li> </ol> <p>El proyecto se desarrollará desde marzo de 2010. Durante el primer trimestre del mismo año, la Secretaría General de Gobierno formalizará ante la Dipres la solicitud de modificación de la redacción de la medida.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Proyecto PNUD. DOS, 2009.</p>

Caracterizar y cuantificar la población potencial y objetivo, estableciendo además líneas de base, en todos los subcomponentes de la matriz de marco lógico del Programa, excepto en el subcomponente [www.portalciudadano.cl](http://www.portalciudadano.cl).

A fecha 30 de junio de 2008: Los Términos Técnicos de Referencia (TTR) han sido cargados en el sistema de la Dirección de Presupuestos.

Básicamente, los TTR describen los contenidos generales de una consultoría especializada cuyo fin es el desarrollo de una estrategia de investigación que identifique y operacionalice los criterios conceptuales y metodológicos pertinentes para caracterizar y cuantificar la población Potencial y Objetivo del Programa de Participación Ciudadana de la División de Organizaciones Sociales. Con base en esta estrategia, se solicita (i) identificar las brechas o inequidades de género discernibles en el ejercicio de los derechos ciudadanos en cada una de las líneas de acción del Programa y (ii) formular líneas de base para cada uno de los subcomponentes.

Adicionalmente, se solicita el diseño, fundamentación y validación

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>empírica de una metodología que permita calcular y formular las metas de cobertura del Programa de Participación Ciudadana, al nivel de componentes y subcomponentes.</p> <p>En lo que se refiere a los resultados esperados, los TTR señalan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento que describa la propuesta metodológica general de la investigación, incluyendo enfoques y técnicas seleccionadas para recabar información, identificación y justificación de fuentes secundarias consultadas; identificación y justificación de fuentes primarias y/o procedimientos para producirla; cronograma detallado de actividades; plan de sistematización de información; plan de análisis de la información; currículum detallado de los profesionales que participarán en el desarrollo de la Propuesta.</li> <li>- Documento analítico que detalle un marco diagnóstico sobre el desarrollo de la participación ciudadana en Chile, que incorpore datos históricos, políticos, culturales, institucionales y sociodemográficos.</li> <li>- Documento analítico con (i) la caracterización y cuantificación de la población potencial y objetivo del programa, y (ii) las líneas de base para cada componente y subcomponente.</li> <li>- Documento analítico con la descripción y fundamentación del enfoque de género del Programa de Participación Ciudadana, incluidas las especificaciones del mismo a nivel de componentes y subcomponentes.</li> <li>- Documento técnico que describa la metodología, instrumentos y procedimientos para el establecimiento de metas de cobertura en cada uno de los componentes y subcomponentes del Programa de participación Ciudadana.</li> </ul> <p>A fecha 28 de febrero de 2009: En el mes de Enero 2008 se llevo a cabo una reunión de trabajo en dependencias de la Dirección de Presupuestos, en la que el Director de la DOS formalizó una petición de recursos adicionales para el financiamiento de consultorías especializadas para el cumplimiento de algunas recomendaciones que no contaban con financiamiento en el Presupuesto de la DOS de dicho año. Las mismas forman parte de las medidas contenidas en el documento base de compromisos institucionales, derivado de la evaluación de Programas Gubernamentales correspondientes al Programa de Participación Ciudadana del Ministerio Secretaría General de Gobierno (MSGG).</p> <p>Las recomendaciones realizadas por el panel de expertos al programa de participación ciudadana, establecidas como compromisos del MSGG y para las cuales se solicitó presupuesto adicional eran:</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>a) Medir el cumplimiento del propósito de la matriz de marco lógico del Programa mediante un instrumento diseñado y ejecutado por una consultora independiente.</p> <p>b) Caracterizar y cuantificar la población potencial y objetivo, estableciendo además líneas de base, en todos los subcomponentes de la matriz de marco lógico del Programa, excepto en el subcomponente <a href="http://www.portalciudadano.cl">www.portalciudadano.cl</a>. Además, realizar estudio para actualizar el diagnóstico de inequidad o desigualdad de género de acuerdo a los objetivos y población objetivo del Programa Participación Ciudadana.</p> <p>Como resultado de la reunión se acordó que la DOS remitiera una propuesta monetarizada de las medidas que requerían financiamiento adicional. La misma fue enviada con fecha 19 de febrero de 2008 (Carta N° 5155/10, que se adjunta). En dicha comunicación se solicitaba recursos para dos consultorías independientes que abordaran las medidas antes indicadas. Dado que no hubo respuesta en los meses siguientes, en Julio de 2008, en reunión sostenida por el Director de la DOS con la Jefa del Departamento de Evaluación de la Dipres, se acordó presentar un solo documento de Términos Técnicos de Referencia que integrara las dos medidas incluidas en la letra b) antes mencionada. El documento se cargó en el sistema de Dipres en Septiembre de 2008, subsistiendo en los meses posteriores la ausencia de una respuesta formal por parte dicha entidad.</p> <p>Con el fin de requerir dicha respuesta, el 13 de noviembre de 2008 se envió una nueva comunicación (Carta N° 5343/10, que se adjunta), la que detallaba los contenidos básicos de los Términos Técnicos de Referencia y una solicitud de respuesta formal para la petición señalada. Al subsistir la situación, se insistió con una tercera comunicación, fechada el 18 diciembre de 2008 (Carta N° 5370/2, que se adjunta), la que tampoco fue respondida y que motivó la petición de una nueva reunión con la Dipres.</p> <p>En la reunión, realizada el 21 de enero de 2009, se expuso pormenorizadamente las dificultades aparejadas con la situación antes descrita y que se resume en la imposibilidad de cumplir con una serie de medidas que dependían de la realización de la consultoría antedicha.</p> <p>El 23 de enero de 2009 se recibió, por vía electrónica, la versión aprobada por la Dipres de los Términos Técnicos de Referencia de la consultoría en cuestión. Posteriormente, en Ordinario N° 114, fechado el día 30 de enero (que se adjunta) y dirigido al Sr. Subsecretario General de Gobierno, el Director de Presupuestos, Sr. Alberto Arenas, informa de la aprobación de los Términos de Referencia y solicita adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo la licitación pública</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>para contratar la consultoría, la que debe hacerse "con cargo a los recursos del presupuesto vigente" de la DOS, esto es, los correspondientes al año 2009.</p> <p>La situación descrita amerita que esta medida y todas aquellas vinculadas a los resultados de la consultoría para la cual se solicitó financiamiento adicional sean reprogramadas de común acuerdo entre Dipres y el Ministerio Secretaría General de Gobierno.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009: Se informa que el Oficio N° 758 de la Subsecretaría de Gobierno a fecha 4 de junio de 2009 solicita a la Dirección de Presupuestos los recursos para financiar un servicio de Consultoría a través del cual poder dar cumplimiento a seis de las medidas del Programa de Participación Ciudadana comprometidas y que asciende a M\$ 65.000. Se expone la voluntad del Ministerio de gestionar y cumplir con las actividades recomendadas por el Panel de Expertos. Las medidas vinculadas al Estudio son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1-. Caracterizar y cuantificar la población potencial y objetivo para los subcomponentes de la Matriz de Marco Lógico del Programa.</li> <li>2-. Acotar la población objetivo y mejorar la eficacia del Portal Presencial de Información Ciudadana.</li> <li>3-. Establecer metas de cobertura en cada uno de los componentes / subcomponentes del Programa.</li> <li>4-. Realizar estudio para actualizar el diagnóstico de inequidad o desigualdad de género de acuerdo a los objetivos y población objetivo del Programa.</li> <li>5-. Incorporar el enfoque de género en el diseño e implementación de los componentes / subcomponentes del Programa.</li> <li>6-. Medir el cumplimiento del propósito de la Matriz de Marco Lógico del Programa.</li> </ol> <p>A su vez, en la eventualidad de no ser posible asignar dichos recursos, se solicita dejar sin efecto el cumplimiento de las seis medidas anteriormente referidas, por causa de fuerza mayor, al no contar con el financiamiento requerido.</p> <p>A fecha 25 de enero de 2010: De acuerdo a Oficio N°1008 de fecha 24 de agosto de 2009, del Director de DIPRES, esta medida está sujeta a la asignación de recursos adicionales para financiar el estudio externo requerido para el cumplimiento de esta medida.</p> <p>Así también se deja de manifiesto en la observación presentada por DIPRES ante la evaluación realizada con fecha 07 de octubre de 2009: "La institución no dispone de recursos adicionales para llevar a cabo dicho estudio, por lo que el compromiso quedará pendiente hasta contar</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>con los recursos para su realización.".</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  TDR Preliminar Población Objetivo  TDR Preliminar Medir Propósito  Medida 6 EPG2  Términos Técnicos de Referencia para la contratación de consultoría  Caracterización de población potencial y objetivo del Programa de Participación Ciudadana, identificación de inequidades de género relacionadas y formulación de metodologías para establecer metas de cobertura, Septiembre, 2008.  Carta N° 5155/ 10 del Director de la DOS, 19 de febrero de 2008  Carta N° 5343/ 10 del Director de la DOS, 13 de noviembre de 2008  Carta N° 5370/ 2 del Director de la DOS, 18 de diciembre de 2008  Carta Ordinaria N° 114 del Director de Presupuesto al Subsecretario General de Gobierno, DIPRES, 30 de enero de 2009  Oficio N° 758, Solicita Recursos para financiar medida EPG. Subsecretaría de Gobierno, 4 de junio de 2009  Oficio N°1008 de DIPRES, 24 de Agosto de 2009.</p>
<p>Establecer metas de cobertura en cada uno de los componentes/subcomponentes del Programa. Lo anterior, en base a los resultados del estudio de caracterización y cuantificación de la población potencial y objetivo del Programa, y de acuerdo al grado de consolidación de los componentes/ subcomponentes y los recursos asignados a la institución.</p>	<p>El cumplimiento de esta medida dependía de los resultados de la consultoría sobre "Caracterización y cuantificación de población potencial y objetivo del Programa de Participación Ciudadana, identificación de inequidades de género relacionadas y formulación de metodologías para establecer metas de cobertura" para la cual se solicitaron recursos adicionales, según se indica en respuesta a compromiso asociado a recomendación 2 en Sección I, Diseño, con fecha 30 de junio de 2008.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009: Se informa que el Oficio N° 758 de la Subsecretaría de Gobierno a fecha 4 de junio de 2009 solicita a la Dirección de Presupuestos los recursos para financiar un servicio de Consultoría a través del cual poder dar cumplimiento a seis de las medidas del Programa de Participación Ciudadana comprometidas y que asciende a M\$ 65.000. Se expone la voluntad del Ministerio de gestionar y cumplir con las actividades recomendadas por el Panel de Expertos. Las medidas vinculadas al Estudio son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1-. Caracterizar y cuantificar la población potencial y objetivo para los subcomponentes de la Matriz de Marco Lógico del Programa.</li> <li>2-. Acotar la población objetivo y mejorar la eficacia del Portal Presencial de Información Ciudadana.</li> <li>3-. Establecer metas de cobertura en cada uno de los componentes / subcomponentes del Programa.</li> <li>4-. Realizar estudio para actualizar el diagnóstico de inequidad o desigualdad de género de acuerdo a los objetivos y población objetivo del Programa.</li> </ol>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>5- Incorporar el enfoque de género en el diseño e implementación de los componentes / subcomponentes del Programa.</p> <p>6- Medir el cumplimiento del propósito de la Matriz de Marco Lógico del Programa.</p> <p>A su vez, en la eventualidad de no ser posible asignar dichos recursos, se solicita dejar sin efecto el cumplimiento de las seis medidas anteriormente referidas, por causa de fuerza mayor, al no contar con el financiamiento requerido.</p> <p>A fecha 25 de enero de 2010: De acuerdo a Oficio N°1008 de fecha 24 de agosto de 2009, del Director de DIPRES, la medida está sujeta a la asignación de recursos adicionales para financiar el estudio externo para la caracterización de la población potencial y objetivo en cada uno de los subcomponentes del Programa.</p> <p>Así también se deja manifiesto en la observación presentada por DIPRES ante la evaluación realizada con fecha 07 de octubre de 2009: "La institución no dispone de recursos adicionales para llevar a cabo dicho estudio, por lo que el compromiso quedará pendiente hasta contar con los recursos para su realización."</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio N° 758, Solicita Recursos para financiar medida EPG. Subsecretaría de Gobierno, 4 de junio de 2009. Oficio N°1008 de DIPRES, 24 de agosto de 2009.</p> <p>El cumplimiento de esta medida está vinculado a los resultados de la consultoría sobre "Caracterización y cuantificación de población potencial y objetivo del Programa de Participación Ciudadana, identificación de inequidades de género relacionadas y formulación de metodologías para establecer metas de cobertura" para la cual se solicitaron recursos adicionales según se indica en respuesta a compromiso asociado a recomendación 2 en Sección I, Diseño, con fecha 30 de junio de 2008.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009: Se informa que el Oficio N° 758 de la Subsecretaría de Gobierno a fecha 4 de junio de 2009 solicita a la Dirección de Presupuestos los recursos para financiar un servicio de Consultoría a través del cual poder dar cumplimiento a seis de las medidas del Programa de Participación Ciudadana comprometidas y que asciende a M\$ 65.000. Se expone la voluntad del Ministerio de gestionar y cumplir con las actividades recomendadas por el Panel de Expertos. Las medidas vinculadas al Estudio son:</p> <p>1- Caracterizar y cuantificar la población potencial y objetivo para los subcomponentes de la Matriz de Marco Lógico del Programa.</p>
Realizar estudio para actualizar el diagnóstico de inequidad o desigualdad de género de acuerdo a los objetivos y población objetivo del Programa Participación Ciudadana.	

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>2-. Acotar la población objetivo y mejorar la eficacia del Portal Presencial de Información Ciudadana.</p> <p>3-. Establecer metas de cobertura en cada uno de los componentes / subcomponentes del Programa.</p> <p>4-. Realizar estudio para actualizar el diagnóstico de inequidad o desigualdad de género de acuerdo a los objetivos y población objetivo del Programa.</p> <p>5-. Incorporar el enfoque de género en el diseño e implementación de los componentes / subcomponentes del Programa.</p> <p>6-. Medir el cumplimiento del propósito de la Matriz de Marco Lógico del Programa.</p> <p>A su vez, en la eventualidad de no ser posible asignar dichos recursos, se solicita dejar sin efecto el cumplimiento de las seis medidas anteriormente referidas, por causa de fuerza mayor, al no contar con el financiamiento requerido.</p> <p>A fecha 25 de enero de 2010: De acuerdo a Oficio N°1008 de fecha 24 de agosto de 2009, del Director de DIPRES, la medida está sujeta a la asignación de recursos adicionales para financiar el estudio externo para la caracterización de la población potencial y objetivo en cada uno de los subcomponentes del Programa.</p> <p>Así también se deja manifiesto en la observación presentada por DIPRES ante la evaluación realizada con fecha 07 de octubre de 2009: "La institución no dispone de recursos adicionales para llevar a cabo dicho estudio, por lo que el compromiso quedará pendiente hasta contar con los recursos para su realización."</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio N° 758, Solicita Recursos para financiar medida EPG. Subsecretaría de Gobierno, 4 de junio de 2009 Oficio N°1008 de DIPRES, 24 de agosto de 2009.</p>
<p>Incorporar el enfoque de género en el diseño e implementación de los componentes/ subcomponentes del Programa, estableciendo indicadores de género que permitan distinguir el aporte de éste en pos de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Lo anterior, en base a los resultados del estudio para actualizar el diagnóstico de inequidad o desigualdad de género.</p>	<p>El cumplimiento de esta medida está vinculado a los resultados de la consultoría "Caracterización y cuantificación de población potencial y objetivo del Programa de Participación Ciudadana, identificación de inequidades de género relacionadas y formulación de metodologías para establecer metas de cobertura" para la cual se solicitaron recursos adicionales, según se indica en respuesta a compromiso asociado a recomendación 2 en Sección I, Diseño, con fecha 30 de junio de 2008.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009: Se informa que el Oficio N° 758 de la Subsecretaría de Gobierno a fecha 4 de junio de 2009 solicita a la Dirección de Presupuestos los recursos para financiar un servicio de Consultoría a través del cual poder dar cumplimiento a seis de las</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>medidas del Programa de Participación Ciudadana comprometidas y que asciende a M\$ 65.000. Se expone la voluntad del Ministerio de gestionar y cumplir con las actividades recomendadas por el Panel de Expertos. Las medidas vinculadas al Estudio son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1-. Caracterizar y cuantificar la población potencial y objetivo para los subcomponentes de la Matriz de Marco Lógico del Programa.</li> <li>2-. Acotar la población objetivo y mejorar la eficacia del Portal Presencial de Información Ciudadana.</li> <li>3-. Establecer metas de cobertura en cada uno de los componentes / subcomponentes del Programa.</li> <li>4-. Realizar estudio para actualizar el diagnóstico de inequidad o desigualdad de género de acuerdo a los objetivos y población objetivo del Programa.</li> <li>5-. Incorporar el enfoque de género en el diseño e implementación de los componentes / subcomponentes del Programa.</li> <li>6-. Medir el cumplimiento del propósito de la Matriz de Marco Lógico del Programa.</li> </ol> <p>A su vez, en la eventualidad de no ser posible asignar dichos recursos, se solicita dejar sin efecto el cumplimiento de las seis medidas anteriormente referidas, por causa de fuerza mayor, al no contar con el financiamiento requerido.</p> <p>A fecha 25 de enero de 2010: De acuerdo a Oficio N°1008 de fecha 24 de agosto de 2009, del Director de DIPRES, la medida está sujeta a la asignación de recursos adicionales para financiar el estudio externo para la caracterización de la población potencial y objetivo en cada uno de los subcomponentes del Programa.</p> <p>Así también se deja manifiesto en la observación presentada por DIPRES ante la evaluación realizada con fecha 07 de octubre de 2009: "La institución no dispone de recursos adicionales para llevar a cabo dicho estudio, por lo que el compromiso quedará pendiente hasta contar con los recursos para su realización."</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio N° 758, Solicita Recursos para financiar medida EPG. Subsecretaría de Gobierno, 4 de junio de 2009 Oficio N°1008 de DIPRES, 24 de agosto de 2009.</p>

Evaluar la implementación de la estrategia comunicacional regionalizada, dirigida a diversos tipos de organizaciones, para mejorar el acceso al Fondo de Fortalecimiento de Organizaciones y Asociaciones de Interés Público e incrementar el número organizaciones el incremento de

Se elaboró un informe evaluativo que da cuenta de la estrategia comunicacional implementada entre los meses de febrero y abril de 2008 y que del conjunto de acciones realizadas, tanto desde la DOS como desde las Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno, orientadas a la difusión del Concurso de Asociatividad del Fondo para el

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>organizaciones de interés público inscritas en el Registro del Portal Ciudadano.</p>	<p>Desarrollo de la Sociedad Civil 2008. Actividades que contemplaron la distribución de material informativo impreso, avisaje en medios de comunicación, jornadas informativas y de capacitación, difusión en medios comunitarios y conferencias de prensa.</p> <p>Cabe señalar que la difusión del Fondo y de las Bases se realizó mediante un Programa de Difusión, el cual contempló una licitación pública para el medio radial de alcance nacional, siendo adjudicada la Radio Bio Bio. Salió al aire un spot publicitario desde el 11 de Marzo hasta el 5 de Abril convocando a participar a las organizaciones de la sociedad civil.</p> <p>Se distribuyeron y entregaron 12 mil piezas gráficas (10 mil cartillas informativas y 2 mil afiches) en todo el país, a través de las Secretarías Regionales Ministeriales de Gobierno, las que coordinaron su entrega a entidades públicas regionales y municipios. Además, se realizaron 45 jornadas informativas en las regiones, con la participación 900 personas.</p> <p>En la Región Metropolitana se distribuyó material a las 52 municipalidades, a través de los Departamentos de Desarrollo Comunitario y otras oficinas temáticas vinculadas a organizaciones sociales. Adicionalmente, se realizaron diez jornadas informativas, que contaron con una participación estimada de 300 personas.</p> <p>En medios escritos, en la página 6 el día 27 de Marzo salió una nota en el Publímetro, el cual se distribuye gratuitamente en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, del Libertador Bernardo O'Higgins, del Bio Bio, de La Araucanía y Metropolitana, además de su página web <a href="http://www.publimetro.cl">www.publimetro.cl</a>. Por otro lado, la difusión se realizó en páginas Web locales y de nivel central. En este sentido la página principal para difundir el concurso es <a href="http://www.portalciudadano.cl">www.portalciudadano.cl</a>, en apoyo a esta difusión se presentaron link en otras páginas ministeriales, como <a href="http://www.msgg.gov.cl">www.msgg.gov.cl</a>, <a href="http://www.participemos.cl">www.participemos.cl</a>, <a href="http://www.fonadis.cl">www.fonadis.cl</a> y <a href="http://www.gobiernodechile.cl">www.gobiernodechile.cl</a> entre otros.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009: Se detalla que el proceso de difusión del Concurso de Asociatividad del año 2008 dio como resultado un aumento del 19,80% en el número de postulaciones a nivel nacional, es así como en el año 2007 se presentaron 899 postulaciones y 1077 en el año 2008, presentando un aumento nacional de 178 postulaciones.</p> <p>La región con un mayor aumento en las postulaciones fue la Región de Los Lagos, la que presentó un 108,33 % de aumento, seguida por la Región de Valparaíso con un 36,76 % de aumento.</p> <p>Lo destacable del proceso de difusión es haber logrado una mayor</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>descentralización de las postulaciones, dado que disminuyeron las postulaciones en la Región Metropolitana y aumentaron las de regiones.</p> <p>También esto se puede reflejar positivamente en un aumento del número de organizaciones adjudicadas, siendo este aumento en 63 organizaciones adjudicadas más que en el año 2007 para el año 2008.</p> <p>A fecha 25 de enero de 2010: El proceso de difusión del Concurso de Asociatividad del año 2008 dio como resultado un aumento del 20% en el número de postulaciones a nivel nacional, es así como en el año 2007 se presentaron 896 postulaciones y 1.077 en el año 2008, presentando un aumento nacional de 181 postulaciones.</p> <p>La región con un mayor aumento en las postulaciones fue la Región de Los Lagos, la que presentó un 179% de aumento, seguida por la Región de Coquimbo con un 79% de aumento.</p> <p>Lo destacable del proceso de difusión es haber logrado una mayor descentralización de las postulaciones, dado que disminuyeron las postulaciones en la Región Metropolitana y aumentaron las de regiones.</p> <p>También esto se puede reflejar positivamente en un aumento del número de organizaciones adjudicadas, siendo este aumento en 63 organizaciones adjudicadas más que en el año 2007 para el año 2008.</p> <p>Se incorporan los medios de verificación en el sistema on line de DIPRES, que dan cuenta de los resultados del proceso de postulación, a raíz de la implementación de la estrategia comunicacional regionalizada del Concurso de Asociatividad 2008. Estos dicen relación con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listado de postulaciones 2007</li> <li>2. Listado de postulaciones 2008</li> <li>3. Listado de adjudicados 2007</li> <li>4. Listado de Adjudicados 2008</li> <li>5. Cuadro comparativo Concursos 2007 / 2008</li> </ol> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Evaluación de la Difusión del Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil 2008 Listado Proyectos Postulados Concurso 2007. DOS, 2009. Listado Proyectos Postulados Concurso 2008. DOS, 2009. Listado Proyectos Adjudicados Concurso 2007. DOS, 2009. Listado Proyectos Adjudicados Concurso 2008. DOS, 2009. Cuadro Comparativo Concursos 2007 y 2008. DOS, 2009.</p>

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
<p>Elaborar propuesta para compatibilizar criterios de distribución de recursos por asignaciones presupuestarias con componentes/subcomponentes del Programa. A ese efecto se realizará un ciclo institucional de talleres de análisis de las asignaciones presupuestarias que financian el Programa y se establecerá criterios explícitos de distribución de recursos entre componentes/subcomponentes y al interior de éstos.</p>	<p>El ciclo de talleres se pospuso para el segundo semestre de 2008.</p> <p>A fecha 28 de febrero de 2009 se reporta que se realizó el ciclo institucional de talleres de análisis de las asignaciones presupuestarias que financian el Programa en los días 13, 14 y 15 de enero de 2009.</p> <p>El primer taller se desarrolló a través de una metodología expositiva que estuvo a cargo del Jefe del Departamento de Finanzas del Ministerio y que permitió dar a conocer el ciclo anual del proceso presupuestario que se expresa en la Ley de Presupuestos de la Nación, detallando los principales aspectos de dicho proceso: partidas, capítulos, programas, subtítulos, ítemes, denominaciones, asignaciones, glosas, entre otros.</p> <p>El segundo taller estuvo a cargo del Jefe de Contabilidad del Ministerio, en el cual se abordaron las principales funcionalidades del Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE), de manera que el plantel directivo de la DOS asistente al taller pudiera incorporar en sus criterios de planificación y gestión los principales conceptos y procedimientos de administración financiera del Estado.</p> <p>Finalmente, en el tercer taller realizado se analizaron los criterios específicos de distribución de las asignaciones presupuestarias del Programa de Participación Ciudadana, de manera que esto resultara congruente tanto con el ciclo anual del proceso presupuestario como con el Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE).</p> <p>A fecha 25 de enero de 2009: Sin avances.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Listado de Asistencia Taller 1: Administración Financiera del Estado, División de Organizaciones Sociales, enero de 2009  Listado de Asistencia Taller 2: Sistema de Información Financiera del Estado (SIGFE), División de Organizaciones Sociales, enero de 2009  Listado de Asistencia Taller 3: Criterios de Asignación, División de Organizaciones Sociales, enero de 2009  Memorandum N° 5374/ 12 del Director de la DOS, División de Organizaciones Sociales, 29 de diciembre de 2008  Programa del Ciclo de Talleres de análisis de las asignaciones presupuestaria, División de Organizaciones Sociales, enero de 2009  Presentación Taller 1: Administración Financiera del Estado, División de Organizaciones Sociales, enero de 2009  Presentación Taller 2: Sistema de Información Financiera del Estado (SIGFE), División de Organizaciones Sociales, enero de 2009  Presentación Taller 3: Criterios de Asignación, División de Organizaciones Sociales, enero de 2009</p>
<p>Implementar sistema de seguimiento y evaluación del programa que permita la cuantificación de los indicadores</p>	<p>El sistema de seguimiento y evaluación del Programa que se implementa, permite cuantificar los indicadores de la matriz de marco</p>

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
<p>de desempeño incluidos en matriz de marco lógico del programa.</p>	<p>lógico, trimestralmente. Esta cuantificación se realiza a través de plantillas Excel, cuyos datos consideran los informes financieros emitidos por la Oficina de Administración DOS y las sistematizaciones correspondientes a la gestión programática de cada subcomponente y que se respaldan con la información registrada en el Sistema de Información para la Gestión, SIGDOS. Cabe señalar que los indicadores de calidad se cuantificarán una vez implementado el modelo de satisfacción de usuario, que en un principio se aplicará, a lo menos una vez al año, durante el mes de diciembre; así también, no todos los indicadores presentan cuantificación trimestral, dado que la planificación programática origina resultados para medición en distintos periodos del año.</p> <p>A fecha 28 de febrero de 2009: Si bien el Sistema de Seguimiento y Evaluación del Programa ha sido implementando, sólo se ha calculado una porción de los indicadores comprometidos. Esto se explica porque:</p> <p>1) Durante el año 2008 no se cuantificaron los indicadores de calidad debido a la realización de un proceso para la estandarización de la medición de satisfacción de usuarios a nivel de subcomponentes. El resultado de esto fue la obtención de un documento técnico para cada subcomponente y su correspondiente instrumento de satisfacción, los que serán aplicados a partir del 2009.</p> <p>2) La Matriz de Marco Lógico no ha sido plenamente consensuada con la DIPRES, en su lógica horizontal, dado que ha sufrido modificaciones en algunos subcomponentes, por lo que se han redefinido algunos indicadores, de acuerdo a las definiciones estratégicas ministeriales y a las definiciones programáticas y presupuestarias de la DOS.</p> <p>Según lo anterior, de los 85 indicadores formulados en la MML, se han calculado 43, correspondiendo al 51% de la totalidad, lo que da cuenta de una medición parcial, dado que 17 de ellos son de calidad y hay 25 indicadores se encuentran en redefinición para el año 2009.</p> <p>A fecha 25 de enero de 2010: Durante el año 2009 se realizaron modificaciones a la Matriz de Marco Lógico, las cuales no han sido totalmente consensuadas con DIPRES, además, se encuentran en reformulación algunos indicadores, debido a cambios en los subcomponentes del Componente N°2 del Programa Participación Ciudadana.</p> <p>Así, durante el 2009 de los 86 indicadores formulados, se han eliminado 7, por lo que del total de 75 indicadores vigentes, se han cuantificado 65, esto es, un 82%, en tanto hay 6 indicadores con medición pendiente para el primer trimestre de 2010 y 8 indicadores en redefinición debido a modificaciones programáticas en los subcomponente respectivos. Cabe señalar, que un importante logro, fue la medición de los indicadores de</p>

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>calidad, que establecen el grado de satisfacción de usuarios/as de los 10 subcomponentes del Programa.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Medición Matriz Marco Lógico EPG, Junio 2008  Cronograma de Aplicación de Encuestas de Satisfacción de Usuarios por Subcomponente 2009  Medición Indicadores Matriz de Marco Lógico Programa Participación Ciudadana, Secretaría Técnica, División de Organizaciones Sociales, enero de 2009  Cuantificación MML Programa Participación Ciudadana. DOS, 2009.</p>
<p>Calcular los gastos administrativos del programa, evaluando su comportamiento en relación al total de gastos del programa.</p>	<p>A fecha de septiembre de 2008 se reportó que el cálculo de los gastos administrativos del Programa de Participación Ciudadana sólo sería posible cuando el software contable del que se informa en el medio de verificación adjunto se encuentre plenamente operativo.</p> <p>A fecha 28 de febrero de 2009: Los gastos administrativos del Programa, han sido cuantificados con la información financiera que posee la Oficina de Administración y Finanzas de la DOS, lo que permite establecer un análisis sobre el gasto total del programa de acuerdo al modelo financiero que utiliza la DOS. A partir del año 2009 y de acuerdo a la homologación de las cuentas de los subcomponentes del Programa en el SIGFE, se establecerá la formalidad requerida para la realización de un análisis más acabado del comportamiento de los gastos administrativos del Programa sobre el gasto total del mismo y sus respectivos medios de verificación emitidos desde la plataforma SIGFE Ministerial. Por esta razón, ya no se hace necesaria la adquisición del software contable según se indicó en el reporte anterior.</p> <p>El presupuesto asignado al Programa para el año 2008 fue de \$1.659.711.000.-, ejecutándose \$1.631.437.393.-, esto es un 98,3%. Los gastos administrativos correspondieron al 29,16%, es decir, ascendieron a un monto de \$483.903.023.-, en tanto los gastos de producción ascienden a \$1.147.534.370.-, es decir, el 70.34% del presupuesto ejecutado.</p> <p>Al 30 de Junio de 2009: El presupuesto del Programa considera gastos de administración y gastos de producción de los cuatro componentes que constituyen el Programa. Son gastos de administración los ítems de honorarios y viáticos, en tanto, los gastos de producción corresponden a los ítems de bienes y servicios, inversión y transferencias a terceros. De acuerdo a esta clasificación presupuestaria, el presupuesto 2008 asignado al Programa ascendió a la suma de \$1.659.711.000.-, ejecutándose \$1.631.437.393.-, lo que equivale a un 98,3%. Los gastos administrativos correspondieron a un 29,66% del presupuesto ejecutado, es decir, \$483.903.023.-, y los gastos de producción fueron</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p style="text-align: center;">Estandarizar y aplicar mecanismos de medición de satisfacción de usuarios, de acuerdo a cronograma, para cada uno de los componentes/subcomponentes del Programa.</p>	<p>el 70,34% del presupuesto ejecutado.</p> <p>A fecha 25 de enero de 2010: Sin avances.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>                      Oficio N° 597 de la Subsecretaría de Gobierno con fecha 4 de Septiembre de 2008 que informa la adopción de compromisos DOS-DAF que indica. Subsecretaría de Gobierno, Septiembre, 2008.                      Matriz de Ejecución Presupuestaria Anual Programa Participación Ciudadana 2008, División de Organizaciones Sociales, enero de 2009                      Matriz Presupuesto Programa Participación Ciudadana 2008, División de Organizaciones Sociales, enero de 2008                      Matriz Ejecución Presupuestaria Trimestral Programa Participación Ciudadana 2008, División de Organizaciones Sociales, enero de 2009                      Matriz de Ejecución Presupuestaria Anual 2008</p> <p>A fecha 30 de junio de 2008: Se han estandarizado los instrumentos de medición del indicador de calidad de servicio a través de la modalidad de encuesta para cada uno de los 9 subcomponentes.</p> <p>En cada uno de ellos se establece sus objetivos, la definición operacional de satisfacción de usuarios, los atributos y/o dimensiones de calidad que se medirán, el tamaño de la muestra dependiendo de la población objetivo con su error muestral. Todos los subcomponentes utilizarán una muestra aleatoria proporcional a excepción de dos de ellos en que se utilizará una muestra censal. Se estableció la medición de satisfacción mediante 3 categorías a través de la escala likert.: Baja Satisfacción, Media Satisfacción y Alta Satisfacción. Conjuntamente se estimó analizar el programa SPSS principalmente para el análisis de los datos. Finalmente se diseño el modelo gráfico de la encuesta, como un elemento complementario de estandarización. Su aplicación será anual en el segundo semestre.</p> <p>Las especificidades técnico-metodológicas de cada uno de los instrumentos se detallan en un Documento Técnico denominado Documento técnico de Satisfacción de Usuarios, Programa Participación Ciudadana.</p> <p>A fecha 28 de febrero de 2009 se elaboró un conjunto de documentos técnicos que establecen la formulación de los instrumentos de satisfacción de usuarios para cada uno de los Subcomponentes del Programa y dan cuenta de la modalidad en que se propone aplicar las encuestas de satisfacción de usuarios de acuerdo a cronograma establecido para cada uno de los subcomponentes.</p> <p>El objetivo central de este proceso consiste en poder conocer el grado de satisfacción de los/as usuarios/as que acceden a cada uno de los bienes y servicios que entregan los Subcomponentes e identificar los</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>elementos más susceptibles de ser mejorados de cada uno de los subcomponentes del Programa Participación Ciudadana, para abordarlos a través de procesos de mejora continua. Para ello, se establece la adopción de una metodología cuantitativa que tiene como principal instrumento de recolección un conjunto de encuestas conformadas por un cuestionario estructurado en ítemes (preguntas y/o afirmaciones) que permiten evaluar la satisfacción (baja, media o alta) de los usuarios para cada dimensión y/o aspecto, estableciéndose entre el rango de puntuación (valor promedio) de 1 a 5 alternativas de respuesta (según escala Likert).</p> <p>En la actualidad, la MML se compone de 4 componentes y 10 subcomponentes para cada uno de los cuales se ha dispuesto la aplicación de una encuesta de satisfacción de usuarios:</p> <p>Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana: Subcomponentes:</p> <p>1.1 Portal de Información Ciudadana: Encuesta aplicable entre los meses de noviembre y diciembre.</p> <p>1.2 Portal Móvil de Información Ciudadana INFOBUS: Encuesta aplicable en cada una de las giras regionales programadas entre los meses de marzo y noviembre de 2009.</p> <p>Componente 2: Institucionalización de la gestión pública participativa. Subcomponentes:</p> <p>2.1 Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/as y Beneficiarios/as. Encuesta aplicable durante la primera quincena del mes de diciembre.</p> <p>2.2 Espacios institucionalizados para el ejercicio de la participación ciudadana en la gestión pública. Encuesta aplicable durante el último trimestre del año.</p> <p>2.3 Metodologías Participativas. En el caso de los Diálogos Participativos, la encuesta será aplicable entre los meses de marzo y octubre, coincidiendo con la realización de los tres ciclos de Diálogos Participativos sectoriales de carácter nacional. Por otra parte, en el caso de las Cuentas Públicas Participativas la encuesta será aplicable entre los meses de marzo y diciembre cuando se desarrollen las diez Cuentas Públicas regionales programadas y se entregue asistencia técnica a 30 instituciones del nivel central de Gobierno.</p> <p>Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo. Subcomponentes:</p> <p>3.1 Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público. Encuesta aplicable durante el último trimestre del año, una vez finalizada la ejecución de los proyectos financiados por el</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Fondo.</p> <p>3.2 Plan Nacional de Voluntariado. Encuesta aplicable durante el mes de diciembre.</p> <p>3.3 Portal Ciudadano <a href="http://www.portalciudadano.cl">www.portalciudadano.cl</a>. Encuesta aplicable en tres momentos del año (del 23 de marzo al 30 de abril; del 1 de julio al 31 de julio y; del 2 de noviembre al 11 de diciembre).</p> <p>Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública.</p> <p>Subcomponentes:</p> <p>4.1 Plan contra el Racismo y la Discriminación. Encuesta aplicable entre los meses de marzo y diciembre, período en el que se realiza el ciclo de capacitaciones a funcionarios públicos.</p> <p>4.2 Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias. Encuesta aplicable durante los meses de noviembre y diciembre en que se realiza el Concurso Chile Somos Todos.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009: Se informa que los instrumentos de satisfacción de usuarios (as), se encuentran en plena ejecución de medición de acuerdo al calendario establecido, cuya tabulación se realiza mediante tablas de excel y luego traspasadas al programa SPSS para su sistematización estadística. A fines del año 2009 cada uno de los subcomponentes tendrá aplicada y sistematizada la aplicación de sus instrumentos de satisfacción de usuarios(as).</p> <p>A fecha 25 de enero de 2010:</p> <p>Se cuenta con todas las encuestas aplicadas de acuerdo a la programación establecida en todos los subcomponentes, se cuenta con los informes finales de aplicación y resultados. En cada uno de los subcomponentes existe información acerca de perfiles de usuarios y preguntas que dan cuenta de las dimensiones sobre las cuales se realiza la medición, las preguntas están en escala Likert (de 1 a 5), considerando "alta satisfacción" las categorías 4 y 5, es decir "bueno" y "¡Muy Bueno", luego se promedian los resultados parciales por pregunta dando como resultado el porcentaje de satisfacción.</p> <p>Los resultados por subcomponente son los siguientes:</p> <p>Componente 1: Acceso a la información sobre la oferta pública y participación ciudadana:</p> <p>Subcomponentes:</p> <p>1.1 Portal de Información Ciudadana: Se aplicó una muestra a 363 personas usuarias de los dispositivos de atención Ciudadana ( Portal presencial de información ciudadana, Centro de Documentación, teléfono de información Ciudadana, Buzón Ciudadano e Infocentro), el resultado del Subcomponente es de 85% de Satisfacción que considera las personas que responden las categoría Bueno y Muy Bueno.</p> <p>1.2 Portal Móvil de Información Ciudadana INFOBUS: Se aplicó una</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>muestra a 657 personas atendidas en las distintas giras del infobus ciudadano, el resultado es de 94.7% que corresponde a las personas que responden las categorías Bueno y Muy Bueno.</p> <p>Componente 2: Institucionalización de la gestión pública participativa. Subcomponentes:</p> <p>2.1 Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios/as y Beneficiarios/as: Se aplicó una encuesta a una Muestra de 97 Instituciones públicas, es resultado es de 82% de satisfacción que corresponde a las respuestas Bueno y Muy Bueno.</p> <p>2.2 Espacios institucionalizados para el ejercicio de la participación ciudadana en la gestión pública (CIPAC e instructivo de Participación Ciudadana): se aplicó una encuesta a una muestra de 47 Instituciones Públicas de Nivel central, respondida por los Encargados de participación Ciudadana de la red CIPAC, el resultado es de 79% de respuestas en las categorías Bueno y Muy Bueno.</p> <p>2.3 Metodologías Participativas: Se aplicó una encuesta a 21 representantes de las instituciones públicas apoyadas en Metodologías Participativas (Diálogos participativos y Cuentas públicas) obteniendo como resultado que el 67% de las respuestas se encuentran en las categorías Bueno y Muy Bueno.</p> <p>Componente 3: Fortalecimiento del asociacionismo. Subcomponentes:</p> <p>3.1 Fondo de fortalecimiento de organizaciones y asociaciones de interés público: Se aplicó una encuesta a 93 Organizaciones de Interés público que adjudicaron proyectos al fondo de fortalecimiento, el resultado es de 81.7% de respuestas en las categorías Bueno y Muy Bueno.</p> <p>3.2 Plan Nacional de Voluntariado: Se aplicó una encuesta a 11 Organizaciones que adjudicaron proyectos al Fondo de fortalecimiento bajo la temática del Voluntariado, el Resultado es de 91% de respuestas en las categoría Bueno y Muy Bueno</p> <p>3.3 Portal Ciudadano <a href="http://www.portalciudadano.cl">www.portalciudadano.cl</a>: Se aplicó un cuestionario On line, mediante una ventana desplegable al entrar a la página, las personas que respondieron el cuestionario fueron 56, el resultado es de 75% de respuestas en las categorías Bueno y Muy Bueno.</p> <p>Componente 4: Reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la gestión pública. Subcomponentes:</p> <p>4.1 Plan contra el Racismo y la Discriminación: Se aplicó una encuesta a una Muestra de 544 personas capacitadas en la temática de la No discriminación y Tolerancia, compuesta por Estudiantes de Educación básica y secundaria, Estudiantes Universitarios y Funcionarios públicos, el resultado es de 74% de personas que responden a las categorías Bueno y Muy Bueno</p>

## Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>4.2 Promoción de Buenas Prácticas Antidiscriminatorias: Se aplicó una encuesta a una muestra de 41 Instituciones que participaron en el Concurso de Buenas prácticas antidiscriminatorias "Chile somos Todos/as" 2009, el resultado es de 85% de respuestas en las categorías Bueno Y Muy Bueno</p> <p>Cabe destacar que a nivel del Programa de Participación Ciudadana, considerando todos los subcomponentes el porcentaje de satisfacción Global es de 81.4% de respuestas en las Categorías 4 y 5 (Bueno y Muy Bueno) que equivale a 4.07 en la escala Likert, lo que es Considerado de "Alta Satisfacción".</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Documento técnico de Satisfacción de Usuarios, Programa Participación Ciudadana, Secretaría Técnica Secretaría Técnica de la División de Organizaciones Sociales, julio de 2008</p> <p>Documentos Técnicos Componente 1 Subcomponente 1.1, 1.2 y 1.3, Secretaría Técnica de la División de Organizaciones Sociales, diciembre de 2008</p> <p>Documentos Técnicos Componente 2 Subcomponente 2.1, 2.2 y 2.3, Secretaría Técnica de la División de Organizaciones Sociales, diciembre de 2008</p> <p>Documentos Técnicos Componente 3 Subcomponente 3.1, 3.2 y 3.3, Secretaría Técnica de la División de Organizaciones Sociales, diciembre de 2008</p> <p>Documentos Técnicos Componente 4 Subcomponente 4.1 y 4.2 , Secretaría Técnica de la División de Organizaciones Sociales, diciembre de 2008</p> <p>Informe de Usuarios Metodologías Participativas. DOS, 2009.</p> <p>Informe Satisfacción de Usuarios 2009 CIPAC. DOS, 2009.</p> <p>Informe Satisfacción de Usuarios Infobus. DOS, 2009.</p> <p>Informe Satisfacción de Usuarios Fondo. DOS, 2009.</p> <p>Informe Satisfacción de Usuarios Portales. DOS, 2009.</p> <p>Informe Satisfacción de Usuarios Voluntariado. DOS, 2009.</p> <p>Informe Satisfacción de Usuarios Portal Web. DOS, 2009.</p> <p>Informe Satisfacción de Usuarios Concurso Buenas Prácticas. DOS, 2009.</p> <p>Informe Satisfacción de Usuarios Plan Contral el Racismo. DOS, 2009.</p> <p>Informe Satisfacción de Usuarios SIAC. DOS, 2009.</p>
<p>Incorporar mecanismos de participación de usuarios en cada uno de los componentes/subcomponentes del Programa.</p>	<p>A fecha 30 de junio de 2008: El principal mecanismo de participación de usuarios del Programa se inscribe en el subcomponente 3.1 asociado al Fondo de Fortalecimiento de Organizaciones y Asociaciones de Interés Público y dice relación con la instalación de Consejos Regionales del Fondo en cada una de las 15 regiones del país desde mayo del año 2007. En ejercicio de su rol consultivo, los Consejeros Regionales han asumido crecientes facultades en la administración descentralizada del Fondo, que se propone profundizar durante los próximos años.</p>

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>A fecha 28 de febrero de 2009 se reporta que el 27 de agosto de 2008, se dictó el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Dicho documento instruye la puesta en práctica por parte de los órganos de la administración del Estado de 4 medidas, a saber: Establecer una Norma General de Participación Ciudadana; dar cuenta pública anual, directamente a la ciudadanía, de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuesto; establecer Consejos de la Sociedad civil, de carácter consultivo; y poner en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuesto.</p> <p>El Instructivo Presidencial establece que las cuatro medidas deben ser cumplidas por los órganos de la administración del Estado el 1° de abril de 2009.</p> <p>Los distintos Ministerios, Servicios Públicos, Intendencias y Gobernaciones deberán formalizar, mediante el acto administrativo correspondiente, la Norma General de Participación Ciudadana. Así, en cuanto a las formas concretas de incidencia ciudadana en el desarrollo de las políticas públicas que son de competencia de cada órgano, la Norma General deberá explicitar la manera en que éstas se harán efectivas, señalando expresamente los mecanismos de participación ciudadana que incorporaran en el ejercicio de su función pública. Los mecanismos de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad conformados por un número variable de etapas que obedecen a definiciones públicas respecto de sus objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento. Por ello, la norma deberá incluir definiciones sobre dichos mecanismos y regular específicamente sus distintas etapas y procedimientos.</p> <p>Todo el proceso descrito involucra decisiones ministeriales que trascienden el ámbito de acción acotado al Programa de Participación Ciudadana, razón por la cual la decisión acerca de cuáles mecanismos de participación ciudadana se incorporarán en los Componentes y Subcomponentes del mismo están en proceso de definición de acuerdos a las opciones que el Ministerio tome al formular su Norma General de Participación Ciudadana.</p> <p>La Norma General de Participación Ciudadana será sometida a consulta Pública en el mes de marzo de 2009 y solo a partir de ese momento será posible incorporar mecanismos de participación de usuarios en cada uno de los componentes/subcomponentes del Programa.</p> <p>A fecha 30 de junio de 2009: Se informa que la Resolución Exenta 272 / 498 de la Subsecretaría de Gobierno, a fecha 27 de abril de 2009, resuelve la creación del Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio</p>

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Secretaría General de Gobierno como órgano de carácter consultivo y autónomo en sus decisiones.</p> <p>Se detallan sus funciones, la modalidad en que éste operará, el proceso de integración de consejeros, el tema eleccionario, a quién corresponde ejercer la Presidencia y la Secretaría Ejecutiva y se anuncia que la próxima promulgación de un Reglamento para perfeccionar su funcionamiento.</p> <p>A fecha 25 de enero de 2010: Sin avances.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Consejos del Fondo EPG2 Medida 17, DOS, Junio 2008.  Borrador Norma General de Participación del Ministerio Secretaría General de Gobierno, Unidad Jurídica MSGG, febrero de 2009  Resolución Exenta 272 / 498 de la Subsecretaría de Gobierno, 27 de abril de 2009</p>

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
			I	II	III	IV	V	VI	VII			
Marco Básico	Recursos Humanos	Evaluación del Desempeño				O				Alta	10.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O				Alta	10.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información							O	Menor	5.00%	✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana							O	Mediana	9.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				O				Mediana	7.00%	✓
		Gestión Territorial				O				Mediana	6.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O				Alta	15.00%	✓
		Compras y Contrataciones del Sector Público							O	Mediana	8.00%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género				O				Menor	5.00%	✓
	Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación	O							Alta	15.00%
Planificación / Control de Gestión		Planificación / Control de Gestión	O							Alta	10.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :											100.00%	

Evolución Histórica de Cumplimiento del PMG años 2006 - 2009				
	2006	2007	2008	2009
Porcentaje Total de Cumplimiento	84%	95%	93%	100%

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>28</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>29</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>30</sup>
Gabinetes	30	6	100%	8%
División de Administración y Finanzas	99	4	100%	8%
División de Organizaciones Sociales	36	8	100%	8%
División Secretaria de Comunicaciones	49	5	100%	8%
Unidad Jurídica	13	3	100%	8%
I Región de Tarapacá	8	4	99%	8%
II Región de Antofagasta	7	4	100%	8%
III Región de Atacama	6	4	99%	8%
IV Región de Coquimbo	11	4	100%	8%
V Región de Valparaíso	17	4	99%	8%
VI Región del Libertador Bernardo O' Higgins	6	4	99%	8%
VII Región del Maule	9	4	99%	8%
VIII Región del Bio Bio	11	4	99%	8%
IX Región de la Araucanía	11	4	100%	8%
X Región de los Lagos	11	4	96%	8%
XI Región de G. Carlos Ibáñez del Campo	9	4	100%	8%
XII Región de Magallanes	9	4	97%	8%
XIV Región de Los Ríos	11	4	97%	8%
XV Región de Arica y Parinacota	8	4	99%	8%

<sup>28</sup> Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2009.

## **Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

### **BOLETÍN: 4822-13. Proyecto “Estatuto del Periodista”**

Descripción: El proyecto del Estatuto del Periodista ingresó a la Cámara como moción parlamentaria y reformulado por el Ejecutivo. Es un proyecto de tres artículos cuyos principales contenidos tienen relación directa con el mejoramiento del ejercicio de la profesión de periodistas y auxiliares de la información a saber; camarógrafos y reporteros gráficos. Se modifica la ley 19.733 sobre Libertades de Opinión e Información y Ejercicio del Periodismo en cuanto se establece que la propiedad intelectual que tienen los periodistas, dibujantes y reporteros gráficos sobre sus producciones se regularán por la ley 17.336 sobre propiedad Intelectual. Se establece además un seguro para aquellos periodistas que no tengan contrato de trabajo y además una cláusula penal en cuanto se castigue a quien obstruya el ejercicio del periodismo.

Objetivo: Mejorar las condiciones de trabajo de los periodistas, camarógrafos y reporteros gráficos.

Fecha de ingreso: miércoles 10 de enero 2007.

Estado de tramitación: Segundo Trámite constitucional/Senado. Cuenta del Mensaje 1212- 357, que retira la urgencia Simple.

Beneficiarios directos: Periodistas, camarógrafos y reporteros gráficos.

### **BOLETÍN: 3888-06. Proyecto “Establece un sistema de administración de sedes sociales, espacios, recintos deportivos y recreativos comunitarios”**

Descripción: El proyecto crea un régimen especial de administración de los espacios comunitarios y de participación en ella de las diversas organizaciones de la comunidad. En un primer lugar se clasifican los diversos tipos de recintos, dependiendo su emplazamiento y usuarios, distinguiendo entre aquellos de carácter vecinal territorial y comunal, regional o nacional.

Objetivo: La proposición legislativa pretende evitar todo conflictos que pueda surgir en la administración de estos espacios comunitarios y de esta manera sean accesibles a toda persona.

Fecha de ingreso: miércoles 15 de junio 2005.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional /Diputado. Actualmente en comisión de Vivienda. ACORDADO.

Beneficiarios directos: La comunidad toda ya que estos recintos siendo bien administrados constituyen un factor importante de sociabilidad e interrelación de los miembros de la comunidad.

### **BOLETÍN: 5697-29. Proyecto “Crea el proyecto del Ministerio del Deporte y La Juventud”.**

Descripción: Modifica la institucionalidad que hoy es el Instituto Nacional del Deporte y crea el Ministerio del Deporte y de la Juventud. Contiene la organización quedando un Ministerio con dos Subsecretarías, una del Deporte y otra de la Juventud.

Objetivo: Potenciar la institucionalidad deportiva como condición necesaria para que estas dos áreas y ámbitos se proyecten a los niveles deseados, entendiendo que el país aspira a un desarrollo humano integral y en el que las futuras generaciones tengan un rol protagónico y con las oportunidades para ello.

---

29 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

30 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Fecha de ingreso: miércoles 9 de enero 2008.

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional /Senado. Cuenta del Mensaje 1761-357 que retira la urgencia Simple.

Beneficiarios directos: La población toda, se pretende que cada persona tenga un desarrollo integral y no sólo la actual población sino que las futuras generaciones.

### **BOLETÍN: 6191-19 Modifica ley 19.132 de Televisión Nacional de Chile**

Descripción: El proyecto modifica en parte la actual ley de TVN en varios aspectos a saber: se el rol de TVN haciendo expresa la vinculación de TVN con el desarrollo del bien común, fijando las tareas que debe cumplir la empresa tales como el fomento del pluralismo y la cultura, la promoción de los derechos fundamentales, la promoción de los pueblos originario, la integración del país, y el desarrollo de la industria audiovisual, entre otras.

c) Se reorganiza el Consejo Directivo entregando nuevas funciones y atribuciones, siendo una de las modificaciones más importantes mediante la cual se verificará realmente el compromiso de TVNCH con el bien común.

d) Debiendo este Consejo supervisar el cumplimiento cabal de las finalidades de TVNCH, controlar y aprobar cuatrimestralmente su programación y además sobre el director ejecutivo quien ejecutará sus directrices.

e) Se introducen modificaciones respecto al Director Ejecutivo en la que se aclara la sujeción de éste a las decisiones y acuerdos del Consejo.

Objetivo: Que TVN en su rol diferenciador estará orientado a satisfacer el bien común.

Fecha de ingreso: jueves 6 de noviembre 2008.

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional/ Senado. Cuenta del Mensaje 1483.357 que retira la urgencia Simple.

Beneficiarios directos: La sociedad toda, ya que, si TVN cumple su rol diferenciador podrá satisfacer el bien común.

### **BOLETÍN: 5406-15 “Crea los servicios de radiodifusión comunitaria ciudadana”**

Descripción: Se establece una regulación para los servicios de radiodifusión comunitaria ciudadana. Dentro de los principales contenidos abordados por el proyecto de ley, se destaca lo siguiente: a) Ámbito de cobertura, b) Titulares, c) Rol de la Subtel y d) Rol de la Subtel.

Objetivo: El proyecto tiene como objetivo el otorgar las herramientas necesarias para que los actores sociales se desarrollen, fortalezcan y puedan autónomamente ejecutar su labor social. Particularmente, el rol que desarrollan las organizaciones de la sociedad civil, el cual debe ser destacado, debido a que éstas constituyen un punto de encuentro para la comunidad; la representan y sirven para canalizar intereses colectivos

Fecha de ingreso: martes 16 de octubre 2007.

Estado de tramitación: Tercer trámite constitucional/Senado. Cuenta oficio N° 8529, que comunica aprobación de modificaciones

Beneficiarios directos: Son las organizaciones sociales sin fines de lucro, la comunidad ya que en virtud de esta legislación pueden ejercer en mejores condiciones el derecho a la libertad de expresión e información.

### **BOLETÍN: 5221-07 Reforma constitucional que incorpora la iniciativa ciudadana**

Descripción: Consta de un artículo único que modifica la Constitución Política de la República de Chile en su artículo 64 N° 14.

Objetivo: Es ampliar a la ciudadanía la iniciativa de legislar.

Fecha de ingreso: martes 13 de julio 2007.

Estado de tramitación: Primer tramite constitucional/C. Diputado. Cuenta del Mensaje 725-355 que retira la urgencia Simple

Beneficiarios directos: La ciudadanía.

### **BOLETÍN: 6190-19 Permite la introducción de la televisión digital terrestre**

Descripción: Proyecto que establece la regulación de la televisión digital terrestre. Este proyecto necesariamente modifica el Consejo Nacional de Televisión principalmente en todo lo relacionado al régimen concesional, entre estas modificaciones se encuentra una nueva proposición que es crear una figura de concesiones regionales, locales y comunitarias, además de la nacional. Se establece que podrán ser titulares de una concesión de carácter comunitario, las personas jurídicas de derecho privado sin fines de lucro, que tengan entre sus fines esenciales la promoción del interés general, mediante la prosecución de objetivos específicos de carácter cívico, social, cultural o de promoción de los derechos o principios constitucionales. A modo de ejemplo se señalan entre otras las juntas de vecinos, organizaciones comunitarias sindicatos y otras organizaciones de trabajadores, las organizaciones sin fines de lucro que se encuentren inscritas en el Registro Nacional de la Discapacidad en conformidad a la ley N° 19.284; las organizaciones

Objetivo: Es regular esta nueva actividad que constituye una evolución tecnológica que cambiará, de una manera radical y permanente, la televisión de libre recepción, abriendo enormes posibilidades en diferentes ámbitos, principalmente aquellos que dicen relación con una mayor diversidad, pluralismo informativo y cultural; una adecuada expresión televisiva de la identidad y problemáticas regionales, locales y comunitarias, diversificando y aumentando la calidad de los servicios recibidos por los ciudadanos.

Fecha de ingreso: jueves 6 de noviembre 2008.

Estado de tramitación: Primer tramite constitucional/ C. Diputado. Cuenta del Mensaje 1673-357 que hace presente la urgencia Simple

Beneficiarios directos: La ciudadanía.

### **BOLETÍN: 3815-07 Establece medidas contra la discriminación**

Descripción: El proyecto establece medidas contra la discriminación. En primer lugar se consigna en el artículo 3 los criterios en que puede basarse una distinción o discriminación arbitraria. La acción especial de discriminación que originalmente contenía el proyecto se modificó quedando susceptible la discriminación arbitraria de ser vista en virtud del recurso de protección.

Objetivo: Es asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional.

Fecha de ingreso: martes 22 de marzo 2005.

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional

Beneficiarios directos: La participación de todas y todos en la vida nacional en igualdad de condiciones.

### **BOLETÍN: 3562-06 “Sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública”**

Descripción: Esta idea de legislar se estructura sobre el derecho de las personas a participar en igualdad de oportunidades en la vida nacional, el cual se encuentra consagrado en el inciso final del artículo 1 de la Constitución Política, considerando el proyecto que, la participación ciudadana, como eje central de un régimen democrático, concibe la relación entre el Estado y el individuo como una cooperación entre ambos y no como una relación vertical o de sumisión de los sujetos a la autoridad.

Objetivo: El proyecto busca proveer de seguridad, versatilidad, eficiencia, transparencia e incentivos para la constitución de asociaciones, como un medio explícito de garantizar la participación de las personas en éstas y la participación misma de las asociaciones en la vida social, económica cultural y política del país, procurando que dicha participación se materialice en un entorno de libertad, pluralismo, tolerancia, de responsabilidad social y reconociendo, a su vez, la importancia de las funciones que cumplen como agentes sociales de cambio y transformación social, de acuerdo con el principio de subsidiariedad recogido en nuestro ordenamiento jurídico.

Fecha de ingreso: martes 22 de junio 2004.

Estado de tramitación: Comisión Mixta por rechazo de idea de legislar/ C. Diputado. Cuenta del Mensaje 1616-357 que retira y hace presente la urgencia Simple.

Beneficiarios directos: La participación de los ciudadanos y ciudadanas en el ámbito de lo público