



OIRS DE SENCE Y SU ROL COMUNICACIONAL

Alumno: Germán Insulza Palma.

Profesor guía: Patricio Martínez Torres.

Tesis, para optar al título de Periodista.

Tesis, para optar al grado de Licenciado en Comunicación Social.

Santiago 2015.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a mi madre, padre, hija, hermana, abuela y familia, por apoyarme incondicionalmente, en todos los desafíos que he emprendido en mi vida. Ellos han sido fundamentales en todo mi desarrollo como persona y ciudadano, estimulando e impulsando a confiar en mis instintos y seguir mis sueños. También a mis amigos y amigas, que me han acompañado en este proceso y me animaban a seguir y terminar este trabajo que a ratos se vio dificultado, por diversas situaciones, pero al fin está culminado y ha sido un trabajo muy gratificante de realizar.

“Hoy es siempre todavía”

Fraternalmente

Germán Insulza Palma

INDICE

Contenido	Pagina
Portada.....	1
Agradecimientos.....	2
Índice.....	3
Proyecto de Tesis.....	4
Introducción.....	13
Marco Conceptual.....	15
Origen de la Oirs.....	16
Funciones de la Oirs.....	20
Análisis de los Derechos Sociales.....	21
Derechos Sociales en Chile.....	23
Marco Teórico.....	25
El Servicio Nacional de Empleo.....	34
Programas.....	38
Conformación de Sence.....	39
Metodología.....	42
Análisis de Resultados.....	44
Conclusión.....	55
Bibliografía.....	57
Anexos.....	58

Tesis:

“OIRS DE SENCE Y SU ROL COMUNICACIONAL”

NOMBRE TESISISTA: GERMÁN INSULZA PALMA

PROFESOR GUÍA: PATRICIO MARTINEZ TORRES

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (Oirs), son la puerta de entrada de la ciudadanía para obtener información de los beneficios, que la sociedad tiene o puede percibir de parte del Estado de Chile. Asimismo, las Oirs, son las responsables de entregar una adecuada información y respuestas específicas o reclamos, a trámites realizados por parte de la ciudadanía, en cada uno de los servicios públicos que emanan del Estado.

Para los y las funcionarias Oirs, resulta relevante contar con toda la información adecuada, del servicio en que ellos trabajan, ya que son la cara visible, en la entrega de información con la ciudadanía. Debido a esto, es importante que el o la funcionaria Oirs, cuenten con el apoyo, de los diferentes departamentos de su servicio, a modo de dar respuestas satisfactorias y de calidad en los plazos establecidos por el manual de información del Siac, creado por el Ministerio Secretaria General de Gobierno (Segegob) del Estado de Chile.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Problema:

El actual sistema, de respuestas ciudadanas, que emplea la Oirs de Sence Región del Maule, no tiene feedback. Vale decir, no podemos saber, si la respuesta entregada por el servicio al ciudadano, fue satisfactoria. En dimensiones tales como:

- La Oirs, de Sence Región del Maule, no mide la efectividad y la satisfacción usuaria, de sus respuestas ciudadanas, cuando una persona, ha solicitado una de ellas.
- No existe información, de la eficiencia en el círculo: Consulta, Oirs, elaboración de respuesta, efectividad, satisfacción y entendimiento de esta, por parte de la ciudadanía.
- Falta de capacitación del funcionario Oirs, en relación a los programas y políticas, que se ejecutan en su servicio y en otros.
- Crear un perfil profesional, en Sence Región del Maule, para el o la funcionaria que trabajara en el mesón Oirs.
- Crear o tener un plan de contingencia para la Oirs de Sence Región del Maule, en momentos peaks. Para entregar de manera continua información o respuestas de calidad.
- Rotación del personal Oirs.
- En Sence Región del Maule, no se ha sopesado, el rol que cumplen su Oirs, como puerta entrada y salida de la información con la Sociedad Civil.

La investigación plantea la necesidad de explorar y crear un estudio de satisfacción usuaria, con las respuestas estandarizadas que entrega la Oirs a la ciudadanía. Y ver en qué nivel, son entendidas estas respuestas estandarizadas, por la ciudadanía o beneficiarios.

Así mismo, se buscara la forma de mejora continua, de la comunicación y la calidad del servicio prestada por la dependencia de la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (Oirs).

Para responder a este problema de investigación se aplicarán métodos

cuantitativos (estadísticas de atención a usuarios) y cualitativos (entrevistas de carácter investigativa, a los encargados Oirs).

Si bien es cierto, existe una guía metodológica, que dice relación con “estandarizar” las acciones y respuestas de los funcionarios del Oirs, a las distintas dudas, reclamos, informaciones, sugerencias y requerimientos de la ciudadanía sobre planes y programas de los servicios públicos del Estado de Chile. En la práctica, los servicios públicos, no cuentan con un estudio de satisfacción usuaria, de la respuesta entregada por cada uno de estos. Vale decir, si el beneficiario entendió la respuesta entregada por el servicio, en un lenguaje claro y ciudadano. Dado que:

Referente a los puntos anteriores, debemos añadir que, para cumplir con este proceso de modernización del Estado, es necesario una capacitación continua, de: atención al usuario, programas de los servicios y reconocer la importancia de la Oirs, como puerta de entrada y salida de la información del mundo público, con la ciudadanía. Así mismo, se deben de generar instancias de retroalimentación, con el resto de las unidades o departamentos de cada institución pública.

Además, debe existir un compromiso laboral de las autoridades que representan a los servicios públicos con el objeto de llevar a cabo la realización de la dependencia Oirs y que su funcionamiento sea más óptimo.

FUNDAMENTACIÓN Y RELEVANCIA DEL TEMA.

Hoy en día, nos enfrentamos ante una ciudadanía más y mejor informada, y exigente de sus derechos. Este nuevo perfil ciudadano, muchas veces busca respuestas en forma inmediata, ante una consulta o situación problema, en forma presencial o mediante el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información (Tics, Oficinas Virtuales). Debido a estos ámbitos, el Estado de Chile, queda vulnerable, al no cumplir de forma eficiente, con el trabajo en que se demanda a la Oirs. Ya que no existen estudios, de satisfacción, de las respuestas entregadas por las Oirs, hacia la ciudadanía demandante.

Además, el **funcionario público, que trabaja en la Oirs, debe de ser una persona empática, lo cual, en varias ocasiones, no ocurre.** Por lo tanto, debe de tener la capacidad de entender la necesidad y, tratar de ponerse en el lugar de las demás y entender los requerimientos de la población beneficiaria.

Por otra parte, hay que considerar un nuevo concepto que se sugiere que se aplique a la **modalidad de atención presencial**, en los servicios públicos: **la empatía**. Se trata de una herramienta trascendental para conocer las expectativas e impresiones del público y, consecuentemente, actuar en forma asertiva y oportuna. Un o una funcionaria Oirs, con empatía, permitirá calmar a un sujeto emocional, reconociendo sus inquietudes y otorgando una solución que deje más conforme a la persona.

El recurso humano es el más valioso en una función de Estado, por lo tanto, deben diseñarse políticas destinadas a asegurar su constante entrenamiento y correcto rendimiento en el buen trato a la ciudadanía. La calidad en la atención al ciudadano, no debe ser una excepción

Se hace necesario, contar con Oirs de calidad, que trabajen en forma conjunta o en línea, a modo de ventanilla única. Esto, permitiría dar respuesta en forma completa y adecuada a las distintas inquietudes de la ciudadanía. De esta forma, se maximizarían los recursos humanos, de forma que el ciudadano que contacta a una Oirs, esta entregue una respuesta adecuada y completa. De esta forma, se eliminaría, el tener que hacer más de un recorrido, por los distintos

servicios públicos. Permitiendo de este modo, que la ciudadanía vea, a todo el Estado de Chile, en un trabajo mancomunado.

Finalmente, entenderemos por una Oirs de calidad, todas aquellas oficinas cuyos funcionarios están encargados de responder presencial y virtualmente (Sistema de Integral de Atención a la Ciudadana Siac), los requerimientos de información, reclamos y sugerencias, que se presenten, siguiendo una pauta estandarizada que les permita dar una respuesta oportuna, eficiente, concreta, en un lenguaje cercano y que el ciudadano, al cual se le envió la respuesta, éste la entienda perfectamente.

OBJETIVOS

- Estudiar y analizar el comportamiento y trabajo actual de la Oirs y sus funcionarios, a través de la aplicación de una encuesta de satisfacción usuaria que permita identificar la calidad de la atención, agregar a esto la construcción de una base de datos en relación a si el ciudadano, entendió correctamente la respuesta (mensaje) dada por la Oirs a modo de proponer una estrategia comunicacional que permita resolver errores en la entrega del mensaje.
- Mejorar el desarrollo comunicacional de una atención de calidad y empática del Oirs, con esto, se mejora y acerca la relación del ciudadano con el Estado, y se facilita la participación ciudadana.
- Realizar un estudio para evidenciar cómo funciona actualmente la Oirs, además identificar las fortalezas y debilidades en cuanto a la entrega y forma en que se da la información pública a la ciudadanía. Asimismo, estandarizar un perfil del encargado o funcionarios Oirs.
- Proponer una mayor eficiencia, en el círculo: consulta (mensaje), elaboración de la respuesta ciudadana, dada por la Oirs y efectividad (satisfacción-comprensión) de la respuesta, por parte de la ciudadanía o beneficiarios del sistema.

INTRODUCCION

Para observar la actual situación de los derechos ciudadanos es necesario instalar una mirada de análisis respecto del proceso de modernización del Estado en Chile el cual se ha desarrollado en forma paralela al fortalecimiento de la democracia de los últimos años, en este contexto, desde mediados de los años noventa la preocupación principal del estado fue fortalecer su institucionalidad a fin de hacer frente a las desigualdades existentes en el país, es así como se dio inicio a un proceso de creación de nuevas instituciones al interior del aparato estatal.

Sin perjuicio de lo anterior y mas allá de la puesta en marcha de nuevas Instituciones se hizo necesario la existencia de un Estado más dinámico en el cumplimiento de sus funciones, más confiable y transparente, que garantizara por un lado la credibilidad del país ante la creciente apertura comercial; y por otro, fuese una instancia capaz de absorber las expectativas sociales ante la incipiente democracia.

Pensando en lo anterior se han desarrollado iniciativas que han permitido profesionalizar el servicio público, generar mecanismos de cumplimiento de metas de gestión, se han sofisticado los métodos de evaluación de la gestión y del cumplimiento de los objetivos de los programas gubernamentales, entre otras medidas, con instituciones con mayores y más complejos desafíos. Esto contribuye a realizar una labor con más eficiencia, aunque su impacto en la ciudadanía desde la perspectiva de sus derechos pueda ser todavía algo difuso.

Sin embargo, nuestro análisis de antecedentes y la propia observación respecto de los tiempos de respuesta presentadas a los usuarios por parte de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (Oirs) de Sence, Región del Maule, nos lleva a preestablecer que existiría una deficiencia preocupante en cuanto a la calidad de las respuestas, dado el contexto, se valida la realización del presente estudio de caso que pretende verificar la real capacidad de la Oirs, Sence Región del Maule para otorgar respuestas oportunas y pertinentes, además de generar espacios para el ejercicio de los derechos ciudadanos.

De este modo, nos planteamos como objetivos:

- Diagnosticar los tiempos y la calidad de las respuestas otorgadas a los usuarios por parte de la Oirs, Sence Región del Maule.
- Proponer, a partir de los resultados del diagnóstico, iniciativas de mejoramiento de los procedimientos.
- Dicha tarea consistirá en la realización de un análisis acabado de documentación y estadísticas relacionadas con solicitudes ciudadanas, mecanismos para la difusión de los beneficios institucionales y los derechos de las personas, cumplimiento de plazos de respuesta, entre otros). Con esto se elaborará un cuestionario semi-estructurado que se aplicará a una muestra representativa de los usuarios que buscan resolver dudas ante la Oirs Sence, Región del Maule.

ANTECEDENTES Y MARCO CONCEPTUAL

En democracia, una sociedad con bajas posibilidades de crecer, sin una base material sólida que la sustente y que facilite la igualdad de oportunidades entre las personas, junto a altos niveles de pobreza y exclusión, el pleno ejercicio de los derechos y libertades individuales se ve truncado. Por esta razón, los Estados deben proveer a su población de tales oportunidades, garantizando de ese modo, mayores posibilidades de crecimiento, de gobernabilidad y desarrollo humano sostenido.

Claramente cuando una persona acude a un servicio público para tramitar una prestación de salud, acceder a servicios de educación para sus hijos o hijas o cuando consulta por un subsidio para la vivienda, lo que está haciendo es confiar al Estado la satisfacción de un derecho que como persona le ha sido reconocido, y al que no le es posible acceder a través de otros medios.

“OIRS DE SENCE Y SU ROL COMUNICACIONAL”

OIRS DE SENCE DE LA REGIÓN DEL MAULE

La misión de la Oirs, es ser un espacio de interacción y acceso de los ciudadanos con las reparticiones públicas que contribuya a la conformación de un gobierno moderno y al servicio de los ciudadanos. (1)

Las oficinas de información, reclamos y sugerencias, deben ayudar a garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir y reclamar, acerca de las diferentes materias, retroalimentando la gestión de las reparticiones públicas.

Las oficinas de información, reclamos y sugerencias son espacios de comunicación ciudadana que permiten a los ciudadanos entrar en contacto con los diferentes servicios. Estas oficinas permiten:

- La difusión de programas sociales y trámites propios de las reparticiones públicas.
- La comunicación de las prioridades gubernamentales
- Que la ciudadanía se exprese a través de sus reclamos, sugerencias, expectativas e intereses.

Estas oficinas deben facilitar la atención de toda persona que realice gestiones en las entidades públicas, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación.

Las principales actividades del proceso de la oficina de información, reclamos y sugerencias, en la Dirección Regional Maule son:

- Recepción de las consultas, reclamos o solicitudes
- Se responde el requerimiento en caso de ser posible, de lo contrario se deriva a quien corresponda

(1) www.sence.cl, ley Numero 18.880 Secretaria General de la Presidencia establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado

- Los requerimientos vía Web son derivados automáticamente de acuerdo a la región y tema específico.
- El plazo para contestar vía sistema es de 24 horas. Es la encargada nacional del Oirs, quien controla que se cumplan los plazos, y en caso contrario es ella quien responde, dando aviso al encargado regional correspondiente.
- El encargado de la Oirs regional, recibe principalmente preguntas, sugerencia, felicitación, mientras que el Director Regional es quien recibe los reclamos.
- Las felicitaciones son respondidas a través de una respuesta automática del sistema, mientras que la sugerencia es respondida una a una por el encargado de la Oirs. Para las preguntas frecuentes existen respuestas elaboradas.
- Los requerimientos y consultas más complejos son derivadas al encargado del programa respectivo.

Normas que rigen a las Oirs.

En la nueva ley 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos, se dan la relaciones y la forma de como el Estado se hace cargo en forma obligatoria de mejorar las relaciones con la ciudadanía. Este Pretende generar una mayor participación y su fortalecimiento, un aumento en la eficacia y eficiencia de la administración del estado en fin, incrementar y reforzar el principio del Estado al servicio de las personas.

Ella establece las normas particulares para los Servicios Públicos en el tratamiento de solicitudes de las personas en sus diferentes Espacios de Atención, tales como oficinas de información, reclamos y sugerencias, teléfonos de información, buzones presenciales o virtuales, móviles, centros de documentación u otro espacio que realice atención de público.

La citada ley, regula la relación de las instituciones públicas con las personas, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y

resguardando sus intereses; transparenta los procedimientos y plazos de tramitación de las solicitudes; y garantiza a las personas igualdad de oportunidad y acceso no discriminatorio a los Servicios Públicos.

Esta inclusión de la ley 19.880 en la Administración Pública y sus procedimientos de tratamiento y derivación de las solicitudes, permite concretizar el Modelo Integral de Atención de Usuarios, constituyéndose en un antecedente del Sistema Oirs del PMG a partir del año 2004.

Esta ley se aplica y rige en los ministerios, los servicios públicos, las intendencias, las gobernaciones, la Contraloría General de la República, las Fuerzas Armadas y de Orden y de Seguridad Pública, los gobiernos regionales y las municipalidades y los destinatarios de esta ley son:

- Todas las personas con capacidad para actuar
- Los menores de edad para el ejercicio o defensa de sus derechos, sin la asistencia de padres, tutores u otros.

La ley 19.880, en su artículo 17 señala cuáles son los derechos de las personas en su relación con los órganos de la Administración:

- Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su solicitud y obtener copia de los documentos asociados y/o devolución de los originales.
- Identificar autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos ligados a su solicitud.
- Eximirse de presentar documentos que no correspondan o que estén en poder de la Administración.
- Acceder a los actos administrativos y sus documentos
- Ser tratados con respeto y deferencia por autoridades y funcionarios, quienes deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- Formular alegaciones y aportar documentos antes de las resoluciones
- Exigir la responsabilidad de la Administración Pública y del personal a su servicio.
- Obtener información sobre requisitos jurídicos y técnicos, además de solicitudes relacionadas con otros derechos constitucionales y legales.

La Ley 19.880 señala que los procedimientos administrativos pueden desarrollarse tanto vía física o presencial, como a través de medios electrónicos. Establece además, que las instituciones deben llevar registro de los procedimientos, ya sea escrito o electrónico, con toda la documentación que se haya intercambiado con los interesados, a la cual tendrán acceso permanente (2)

- Definiendo los plazos para las tramitaciones
- Desde el momento que el funcionario recibe la solicitud, debe remitirla a la oficina correspondiente dentro de 24 horas como plazo máximo.
- Las providencias de mero trámite deben dictarse dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la solicitud.
- Los informes, dictámenes y otros similares deben evacuarse dentro de 10 días, desde la petición de la diligencia
- Si el interesado consulta y se le certifica que su solicitud está en situación de resolverse, desde ese momento, hay 20 días de plazo para dictar la decisión definitiva. Si esta certificación se prolonga injustificadamente, se originará responsabilidad administrativa.

(2) Ley Numero 18.880 Secretaria General de la Presidencia establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado, Guía metodológica sistema oficinas de información reclamos y sugerencias.

- Desde su inicio hasta el momento en que se emite la decisión final, el

trámite no debe exceder más de 6 meses.

- Estos plazos se establecen en días hábiles (define como días inhábiles los sábados, domingos y festivos)
- Preciando la forma y el contenido de las solicitudes ciudadanas

Se deberá establecer formularios de las solicitudes y ponerlos a disposición de los usuarios en los espacios de atención, cuando se trate de solicitudes que impliquen una serie de procedimientos, estipulando el acuse de recibo y la notificación de las resoluciones al interesado.

El acuse de recibo deberá acreditar la fecha de presentación, admitiéndose una copia de ella, en la que figure la fecha registrada.

Las notificaciones se realizarán mediante carta certificada o de forma personalizada o en la oficina del servicio público, conteniendo íntegramente el texto de la resolución y el plazo para notificar es de cinco días desde que se ha tramitado totalmente la solicitud, estableciendo el silencio positivo y negativo, cuando la administración no responda dentro de los plazos legales

Funciones de la Oirs.

Las tareas propias de las oficinas de información, reclamos y sugerencias (Oirs) son:

Informar sobre: (3)

- Servicios que presta cada repartición
- Requisitos para obtener la prestación
- Formalidades para el acceso
- Plazos para la tramitación de la prestación
- Documentación y antecedentes que deben acompañar la solicitud
- Procedimientos para la tramitación

(3) Ley Numero 18.880 Secretaria General de la Presidencia establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.

ANALISIS DE LOS DERECHOS SOCIALES

Cuando se habla de un estado democrático, es necesario que este reconozca los derechos de los ciudadanos y ciudadanas que habitan en su territorio, entendiendo que es un principio fundamental en la democracia la delegación de poder que tradicionalmente hacen las personas en sus gobernantes, y por tanto, esperan que en ellos se vean representados sus intereses.

Bajo esta premisa, resulta fundamental que un estado de derecho, democrático, garantice el ejercicio de las libertades que estas personas detentan, pues son ellas quienes dan sentido a la democracia y a la institucionalidad que la sustenta.

Sin embargo, cuando hablamos de ciudadanos y ciudadanas inmediatamente nos acercamos a la noción de aquellos derechos que dicen relación con la representatividad y el ejercicio político de la ciudadanía, no obstante, cabe hacer una revisión más exhaustiva de los derechos en un sentido más amplio, es decir, de aquellos derechos de los cuales toda persona es titular, sin distinción alguna.
(4).

A partir de esta denominación de carácter universal y absoluta, se reconocen diferentes tipologías de derechos, entre las cuales cabe mencionar:

Los *derechos civiles*, que buscan mantener la libertad individual ante las posibles arbitrariedades del poder del Estado. Estos son también llamados derechos de primera generación puesto que son los más básicos en un estado de derecho.

(4) SOJO, Carlos. Dinámica sociopolítica y cultural de la exclusión social. En: GACITÚA, Estanislao y SOJO, Carlos (Eds). Exclusión Social y Reducción de la Pobreza en América Latina y El Caribe.

En esta misma generación se encuentran los derechos políticos, vinculados con el ejercicio de la democracia representativa, es decir, poder sufragar, elegir a los representantes y el derecho a ser elegido/a.

Estos tienen como elemento central la idea de limitación del poder del Estado para otorgar más libertad y autonomía a los individuos.

Posteriormente surge el concepto de *derechos sociales, económicos y culturales*, que también se han denominado derechos de prestación, donde, a la inversa de los casos anteriores, en lugar de restringir la acción del Estado en la vida de las personas, busca que éste garantice su dignidad, mediante la prestación de servicios de salud.

A partir de los años 70 se habla de derechos de tercera generación, o bien, *derechos de los pueblos o derechos de la solidaridad*, cuyo centro está en la libre determinación de los pueblos, el derecho a la paz, al desarrollo, a la información, al medio ambiente sano, entre otros. Están menos consagrados en el marco jurídico de los países, y por tanto, su exigibilidad está menos respaldada. Este tipo de derechos no se abordarán en este estudio, puesto que aquellos que se identifican con mayor claridad en la relación Estado Ciudadano son los derechos civiles y políticos, por una parte; y en los derechos sociales, económicos y culturales, por otra.

No obstante que en el año 1986 la Organización de Naciones Unidas (ONU) declara que todos los derechos son indivisibles e interdependientes -y por tanto no cabría realizar este tipo de clasificaciones-, me parece oportuno para los objetivos de este trabajo, el realizar una reflexión específica con los que se han denominado *derechos sociales*, pues interpelan la acción del Estado en la calidad de sus prestaciones, dado que cualquier omisión por parte del Estado, error o negligencia en la generación de oportunidades para su ejercicio, implica una vulneración de estos derechos; y esto impacta en la calidad de la democracia y en la credibilidad de la ciudadanía en ella, con lo cual hay que poner atención en los *derechos civiles y políticos*.

En este contexto, se observa, además, que los derechos sociales pueden ser reconocidos constitucionalmente y el Estado debe generar las condiciones para su ejercicio, pero si las personas no pueden ejercer estos derechos, no son libres para asumir su propia existencia, por tanto tampoco tienen la capacidad plena de ejercer sus derechos civiles o políticos abiertamente, por tanto se dificulta la práctica democrática y se deteriora la confianza en este sistema y sus instituciones, con probables dificultades para la gobernabilidad.

LOS DERECHOS SOCIALES EN CHILE

Cuando una persona concurre al Estado es porque requiere ejercer un derecho social o ciudadano, tal es el caso, por ejemplo, cuando una persona va a requerir una atención de salud, tramitar una pensión u obtener un subsidio para la vivienda.

La forma en que se configura esta relación resulta gravitante para comprender los niveles de inclusión social y de participación ciudadana en un país. Cuando se observa la realidad, se tiene que ante una institucionalidad con prácticas autoritarias, donde quienes están a cargo de posibilitar el ejercicio de un derecho, lo hacen con malos tratos, displicencia o falta de rigurosidad, se generan espacios para la exclusión y la discriminación.⁽⁵⁾

“Cuando los procesos burocráticos entorpecen el acceso a los programas sociales, es el Estado el que falla en su capacidad de canalizar y cubrir las demandas de la ciudadanía. La forma en que estos ciudadanos van a relacionarse con el Estado será desde la desconfianza. Ante esa situación, los niveles de participación social también disminuyen. Cuando las personas no encuentran espacios para satisfacer sus demandas más básicas y no hallan sitio para instalar sus legítimas aspiraciones, no hay participación, se reducen los márgenes en que las personas ejercen ciudadanía”.

(5) SOJO, Carlos. Dinámica sociopolítica y cultural de la exclusión social. En: GACITÚA, Estanislao y SOJO, Carlos (Eds). Exclusión Social y Reducción de la Pobreza en América Latina y El Caribe. Costa Rica. Flacso y Banco Mundial, marzo 2000, Constitución Política de la República

Por tal razón, en este estudio, cuya principal finalidad está puesta en la identificación de acciones de mejora en los procedimientos llevados a cabo por la Oirs, Sence Región del Maule, es necesario realizar una reflexión sobre los derechos de las personas. La relevancia en la mejora de estos procesos no está basada sólo en la eficiencia, sino más profundamente, en que el servicio en cuestión asuma como propias las necesidades que aquejan a sus usuarios y busque la forma de resolverlas de manera eficiente y oportuna.

MARCO TEÓRICO

PARTICIPACIÓN SOCIAL

Para la investigación realizada, resulta fundamental construir una definición, que contenga diversos aspectos relevantes para nuestro estudio, en ese sentido comenzaremos haciendo referencia a la participación como concepto, desde las definiciones de diccionarios, también de disciplinas relacionadas con las ciencias sociales. También desarrollamos el término de participación desde distintas variables, abordando las características, formas, entre otras. La finalidad de ello, se relaciona con el interés de comprender cómo desde distintas teorías construimos una que responda a las características de la investigación realizada, en torno a la participación social en nuestro país.

Conceptos de Participación

La participación es una palabra muy utilizada y determina una acción. El sentido es que nos hace parte de diversos espacios, en la vida cotidiana, participamos de actividades estudiantiles, de actividades de recreación, de espacios familiares, etc. Así es como el concepto de la participación, de acuerdo a la definición otorgada por los diccionarios enciclopédicos (Aristos, 1992), se entiende como: (7)

- Acción de participar.
- Comunicación, aviso, parte o noticia.

En este sentido, el significado de la palabra participar; se refiere a:

- Tener parte en una cosa o tocarle algo de ella.
- Comunicar, avisar, noticiar.

(7) Diccionario Ilustrado de la lengua Española (2005), definiciones de participación.

En la definición antes descrita, se encuentra el ser parte de una cosa, lo cual identifica al sujeto participante como parte del espacio donde se encuentra inserto, en donde existe además, algo que lo motiva a sentirse participante de ese espacio y en segundo lugar, el estar comunicado e informado de lo que ocurre en su entorno.

El diccionario de la Real Lengua Española (2001), define participación como la acción y efecto de participar, y participar; ello significaría que sería tener parte en una cosa o tocarle algo de ella. También es dar o recibir algo que pertenece a otro. Al hablar de recibir, se requiere de dos sujetos, uno activo y uno pasivo que recibe, entre quienes se establece un vínculo dando origen a una relación. A partir de lo recién señalado podemos destacar que la participación establece una interacción y relación entre seres, que toman parte de algo y de una situación.

Sin embargo, estas definiciones del concepto de participación no abarcan ampliamente lo que podemos entender con respecto a la participación social que nos interesa en esta investigación.

Sí analizamos el concepto desde un punto de vista histórico veremos que la participación ⁽⁸⁾ es un proceso, que ha estado presente a lo largo de la historia de las distintas sociedades, a través del cual las personas se hacen parte de un lugar o comunidad. En este sentido, el participar integra a las personas, adquieren roles, deberes y obligaciones. Participar también podría asociarse a desarrollo personal, pues a través de ella se logran interacciones con otros, lo que en alguna medida implica el reconocimiento de otros, puesto que al ejercer participación, se va construyendo en conjunto un bienestar común. La participación produce agrupamiento y con ello organización, lo que puede desencadenar mejores condiciones para quienes participen.

(8) Caetano G. (compilado, 2006) sujetos sociales y nuevas formas de protestas en la historia reciente de América Latina

La participación desde un punto de vista sociológico se entiende como pertenencia, es decir, al hecho de tomar parte en la existencia de un grupo o de una asociación. También se habla de la participación como acción y compromiso, lo que supone la asunción de fines operativos y/o abstractos del grupo. Ello involucra también las obligaciones que se crean, los vínculos que se desarrollan, las cargas de responsabilidad generadas en una vivencia colectiva. La toma de posición según la clase social a la que se pertenezca, la participación a partir de la posición que se ocupa en el proceso productivo y como fuerza colectiva para la organización y transformación de las relaciones sociales.

En relación a lo psicológico, la participación tiene relación a las acciones y a los comportamientos que realizan las personas al momento de ejercer participación, se asocia a las motivaciones de las personas para ser parte de comunidades y organizaciones, pues las personas son seres sociales, que necesitan relacionarse y sentirse parte de algo, es por ello que la participación es fundamental en las relaciones, en facilitar las cosas para sentirse perteneciente. (9).

En general entonces, participar significa tomar parte en algo, tener injerencia en alguna actividad junto a otros, al aplicarse desde una perspectiva sociológica, participar significa formar parte de un grupo social o realizar una actividad a partir de, o en nombre de ese grupo, desde la perspectiva psicológica a motivaciones intereses y espíritu gregario del ser humano.

(9) Caetano G. (compilado, 2006) sujetos sociales y nuevas formas de protestas en la historia reciente de América Latina

El término participar, cuando está referido a la sociedad, puede tener cuatro significados principales:

- Tomar parte en la conducción de la sociedad, principalmente en la toma de decisiones de quienes la gobiernan.
- Por lo mismo, “participar” es condición necesaria para que exista la democracia (desde el voto que confiere la representación primaria a un gobernante hasta otros procesos de involucramiento en la vida pública); en este sentido, es el denominador común de varias actividades que refuerzan la democracia, como escribir en la prensa, militar en un partido político u otras organizaciones, educar cívicamente a la población, etc.
- En el plano abstracto, se considera la participación un valor objetivo, constitutivo de la convivencia democrática y plasmada en las instituciones, que inspira los comportamientos ciudadanos.
- Y por ello es también una actitud subjetiva de los ciudadanos, basada en conocimientos y vivencias, favorable a los procesos democráticos.

Es por ello que la participación está asociada al poder, es decir a la toma de decisiones, sobre asuntos que directa o indirectamente afectan el diario vivir de las personas; según Gyarmati (S/D), en los niveles macrosociales, la participación es la capacidad de grupos o sectores de influir en decisiones políticas, económicas y sociales, con fines de imponer intereses institucionales donde se reflejan visiones propias de la sociedad a partir de intereses y expectativas. ⁽¹⁰⁾

Se puede decir, en alguna medida, que la participación, tiene relación con la capacidad de influenciar en la toma de decisiones, pues a partir de ejercer participación se es capaz de convencer a otros de lo que se cree y se piensa es lo que se debe realizar, es decir, cómo, a partir de que algunos convencen y a la vez hacen que otros actúen en pos de objetivos similares.

(10) Gyarmati (S/D), Caetano G. (compilado, 2006) sujetos sociales y nuevas formas de protestas en la historia reciente de América Latina

Desde la antropología, la participación social debe ser una categoría de análisis, ya que se constituye mediante tareas y representaciones que se atribuye y fija una sociedad y que se combina con el rol y los objetivos que persiguen los individuos como actores particulares en ese momento histórico, esta disciplina es importante en la medida que los imaginarios sociales mediante el contexto, pueden entregar antecedentes sobre los procesos de enajenación en los que viven importantes sectores poblacionales, convencidos, a partir de su cotidianeidad y memoria histórica, de su permanente exclusión y nula influencia en los procesos sociales en los cuales se inserta su propia realidad.

Como hemos revisado anteriormente, existen diversas visiones desde las distintas disciplinas de las ciencias sociales con respecto a la participación. Múltiples autores han investigado el tema de la participación, y hay coincidencia en que ésta se relaciona directamente con los procesos de toma de decisiones, en todos los niveles de la actividad social y de las instituciones sociales, otros autores definen la participación como los esfuerzos organizados para incrementar el control sobre los recursos, los Derechos y las instituciones reguladoras en situaciones sociales dadas, por parte de grupos y movimientos de los excluidos de tal control.

Por otra parte la participación, plantea una serie de motivaciones que son fundamentales y que mueven a los individuos a querer participar, éstas serían cuatro:

- Mayor control sobre la propia vida, la participación tiene relación con poder controlar procesos que afectan el entorno donde se busca satisfacer necesidades y desarrollar capacidades.
- Mayor integración a procesos, lo cual responde a la voluntad de incorporarse a dinámicas societales, entonces la participación incorpora a todos los sectores, pues la incorporación de todos hace que sea un proceso homogéneo, lo que obliga a hacer la distinción a una integración humanizante donde todos sean participantes.
- Mayor autoestima donde la participación se visualiza como mecanismos de ratificación social para que crezca la confianza en sí

mismos, esto plantea que las decisiones se tomen en cuenta, y las iniciativas sean aportes a acciones colectivas, donde se beneficien todos, tanto a nivel individual como grupal. Esto ayudaría al bien propio como a la comunidad de pertenencia, aquí se reconocen las capacidades y se potencia la propia autoestima de los participantes.

- Óptimo de realización, acá la participación hace que las personas se hacen más sujetos, lo que permitiría mayor control sobre las propias vidas y los cambios en los entornos donde se desenvuelven, lo que ayuda a acceder a mejores bienes y servicios que son socialmente producidos, lo que implica integración a situaciones colectivas que no sean excluyentes lo que refuerza el autoestima.

En síntesis, hemos definido el concepto de participación, a partir de distintas “tesis”, que representan algunos autores en múltiples estudios; es así como hablamos de que participar está asociado al poder y cómo a través de este poder se es capaz de influenciar en la toma de decisiones, por otra también se alude a la toma de decisiones, pero además se incorporan cuatro elementos motivacionales que movilizarían a las personas como seres individuales, a ejercer participación y hacer cumplir sus Derechos.⁽¹¹⁾

Otro aspecto significativo de lo hasta aquí abordado, se refiere a que ella es una capacidad tanto individual como colectiva para incidir en el proceso de toma de decisiones frente a sus problemas. La participación social a su vez, se apoyaría el capital social de las personas en pos del desarrollo social y por ende una mejor calidad de vida para todos.

(11) Gyarmati (S/D), Caetano G. (compilado, 2006) sujetos sociales y nuevas formas de protestas en la historia reciente de América Latina

La participación social, a partir de lo hasta aquí revisado, también puede ser comprendida como la intervención de la sociedad civil en demanda de mayores espacios de opinión y acción pública conduce a acuerdos e instituciones más representativas. Es por ello que el desarrollo democrático al que aspiramos, comprende la participación social organizada de los ciudadanos como un aspecto fundamental en la toma de decisiones y el control social que ésta puede ejercer sobre sus representantes. Así es como la sociedad y sus organizaciones deberían tomar parte en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas, así como en las tareas de contraloría social sobre el desempeño de los servidores públicos. De igual manera, la participación de los ciudadanos y de las organizaciones civiles actúan en actividades centradas en objetivos comunes, que comparten creencias, actitudes que se expresan conductas colectivas.

Si tomamos la participación social desde un punto de vista más amplio, cabe incluir la noción de pertenencia que se genera en estos espacios de colectividad de los sujetos pertenecientes a grupos, organizaciones o comunidades, donde cada sujeto tiene obligaciones, deberes, responsabilidades, que facilitan las vivencias en conjunto.

Características de la participación social

La participación social presenta una serie de características, para ser llevada a cabo de buena forma y que tenga un curso que beneficie a todos quienes la ejerzan, es por ello que ésta debe ser:

Organizada.- Para que sus acciones sean exitosas, debe tener dentro de su organización, armonía, orden, respeto, así como demostrar que es eficiente y formal en toda acción comprometida.

Comprometida.- Comprometerse implica aceptar libremente una obligación, comprometerse colectivamente, es juntar tanto las acciones individuales y familiares que redunden en beneficio de todos los participantes.

Consciente.- Esto quiere decir que la participación, en las obras, acciones, eventos, campañas, jornadas, etc.-, si no existe compromiso no se obtendrán los mismos logros, por lo tanto, las personas participantes se comprometerán por estar conscientes de que su participación es relevante.

Activa.- La idea es tener claridad de las acciones concretas a realizar; por lo tanto la participación debe ser gestora, promotora y constante para que adquiera credibilidad y buen prestigio en el territorio donde se ejerce.

Eficiente.- En la medida que la participación organizada sea eficiente, las acciones en conjunto podrán realizar mayor número de obras durante su gestión, no sólo por las aportaciones de todos, sino porque se han de aprovechar los recursos, la cooperación de todos, y el potencial de la mano de obra de los participantes.

La Participación Como Un Derecho

En el transcurso del documento hemos intentado clasificar el término de participación. En base a esto es posible relevar la importancia tanto a nivel individual como colectivo, porque la acción de participar resulta importante para la vida en sociedad. Dado que es un derecho establecido en la Constitución Política de la República, el **Artículo 62** que señala lo siguiente. “Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas”. Ello implica que la participación social incluye la formación, ejecución y control de la gestión pública y este es el medio para lograr un tipo de protagonismo que garantice la posibilidad de crear una sociedad más justa, tanto individual como colectivo. También se desprende de este artículo que, es obligación del Estado y deber de la sociedad facilitar la generación de las condiciones más favorables para su práctica.

En este sentido, los Estados verdaderamente democráticos deben ser garantes de propiciar las condiciones necesarias para que las personas puedan ejercer libremente este derecho, ya que a través de él, individual y/o colectivo, la población busca mejores condiciones de vida para quienes habitan un territorio determinado ⁽¹²⁾

(12) Boeninger, E. (1997) Democracia en Chile, lecciones para la Gobernabilidad.

El proceso de modernización del Estado en Chile se ha desarrollado en forma paralela a la consolidación democrática, para lo cual, desde mediados de los años 90 cuando hubo que fortalecer la institucionalidad del Estado para hacer frente a las desigualdades existentes, se dio inicio a un proceso no exento de dificultades y tropiezos, creándose nuevas instituciones que reflejaban la preocupación del Gobierno por los derechos de determinados grupos de la sociedad.

“Cuando un país recupera la democracia, reivindica el derecho político elemental de elegir a sus representantes, y con esto, propiciar el modelo de país que desea para sí y los suyos; con ello, surge naturalmente la preocupación por la protección de derechos civiles esenciales. No obstante, estos derechos se tornan más difíciles de ejercer libremente cuando un país mantiene desigualdades sociales o donde una parte de su población padece necesidad. Ante esta situación se exige del Estado practicar un rol activo, ya sea generando las condiciones para que estas personas accedan a ciertos bienes y servicios básicos a través de terceros, o bien, produciendo directamente estos servicios para la ciudadanía”. ***(Decreto Supremo de 1990 del Ministerio del Interior, que aprueba las instrucciones para el establecimiento de las oficinas de información, para el público usuario en la Administración del estado).***

Entonces, la provisión de servicios públicos es central. Pero ¿de qué manera se realiza dicha provisión? Los procesos con los cuales el Estado entrega dichos servicios se traducen en la práctica en trámites y procedimientos administrativos, donde actúan funcionarios/as de distintas instituciones y el ciudadano o ciudadana interesado/a. Las diversas interacciones en dichos procedimientos resultan relevantes al momento de evaluar la calidad del servicio que se está proveyendo y, en definitiva, verificar si a través de dicho servicio público se está dando real cabida al ejercicio de un derecho.⁽¹³⁾

(13) Portales, F. (2002) Chile, una democracia Tutelada, editorial sudamericana Chile

En este sentido, es pertinente hacer una revisión a los procedimientos administrativos de los servicios públicos y verificar si permiten o no cumplir con ese objetivo. **(Ley N°19.880, de la República de Chile. Establece base de los procedimientos administrativos que rigen de los órganos de la Administración del Estado. 29 de mayo de 2003).**

En Chile hay deficiencias al respecto. Existen brechas en el ejercicio de los derechos ciudadanos ante el Estado. Sin embargo, cabe destacar que dentro de las medidas modernizadoras con que cuenta Chile está la implementación de un Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) **(Guía Metodológica Sistema Integral de Atención Ciudadana. 6ª ed. Santiago de Chile, 2008. 241p)**, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (Segegob), en la cual, se ampararía este trabajo de tesis, materia, que busca regular la relación entre el Estado y las personas, y establece explícitamente sus derechos.

EL SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO (Sence)

En el año 1976 se promulga D.L N° 1446, el que se denominó “Estatuto de Capacitación y Empleo”. Este es el primer cuerpo legal que se dictó en Chile sobre esta materia, y que incluye la creación del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence), organismo técnico del Estado, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica de derecho público, que se relaciona con el Gobierno, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Con la creación del Sence, se suprimieron las siguientes instituciones: Instituto Laboral y de Desarrollo Social (Ilades); Servicio Nacional del Empleo (Sende) y el Fondo de Educación Sindical (Fees).

Este Servicio, tuvo por objeto procurar un adecuado nivel de empleo, con el fin de hacer posible, tanto el progreso de los trabajadores como la mejor organización y productividad de las empresas y la eficiencia de los servicios e instituciones del Sector Público.

Esta iniciativa marca un cambio radical respecto de la función del Estado

en la formación laboral de los adultos, pasando de una condición de operador directo a otra de regulador y cofinanciador de actividades de capacitación, demandadas por las empresas y ejecutadas por organismos privados, denominados "Organismos Técnicos de Ejecución (OTE) ".

Con la participación de la OTE, el Estado deja de ser el ente principal de servicios de capacitación, los cuales eran dictados a través de Inacap en forma gratuita, integrando a instituciones de carácter privado para crear oferta de capacitación.

Esta norma legal define a la capacitación ocupacional como: "proceso destinado a promover, facilitar y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo y de incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía".

Por orientación ocupacional entiende a "la entrega de informaciones que faciliten la elección de profesiones, actividades u ocupaciones, como, igualmente, la entrega de información respecto de estudios que permitan a los trabajadores lograr una adecuada capacitación ocupacional y respecto de las entidades encargada de proporcionarlas".

El Sence se convierte en el ente fiscalizador, el cual coordina e imparte las normas técnicas a las a las Oficinas Municipales y Privadas de Colocación, a fin de que éstas cumplan con las normas legales que regulan tal actividad.

En el año 1986 el Sence inicia su proceso de informatización, lo que implica una nueva etapa en el proceso de modernización de este servicio público. Se adquieren cuatro computadores personales y se dejan en red, permitiendo agilizar el sistema de capacitación en sus procesos administrativos y control. Este mismo año, las instituciones públicas contaron con recursos que la Ley de Presupuestos destinó directamente para la realización de acciones de

capacitación.

En el año 1988 se aumenta el proceso de informatización, esto se logra cuando Mideplan aprueba el proyecto de upgrade del Servicio, permitiendo obtener un computador central con mayor capacidad, logrando realizar la conexión en red con algunas direcciones regionales, lo que permitió una mayor utilización del sistema de capacitación por parte de las empresas, en distintas regiones.

Este mismo año se establece que el Sence debe promover acciones de orientación ocupacional y coordinar la acción de las entidades que deban intervenir en la ejecución de las mismas. Se determina que la capacitación ocupacional puede ser realizada por las empresas, por sí mismas o a través de Organismos Técnicos de Ejecución (OTE) autorizados por el Sence, Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Profesional. Se dictamina que el Sence podrá celebrar convenios con organismos de la Administración del Estado, con el objeto de facultar a éstos para que, con recursos del Sence, organicen, administren y desarrollen programas de capacitación. Se eleva del 30 al 50% el soporte que deben asumir las empresas, cuando la capacitación fuere impartida a trabajadores cuyas remuneraciones individuales mensuales sean iguales o superiores a diez ingresos mínimos mensuales.

Se elimina el financiamiento, a través de la franquicia, de la capacitación ejecutada en el extranjero. Se estipula que el 60% de la remuneración que se pague a los trabajadores bajo contrato de aprendizaje, podrá imputarse a la franquicia, con un máximo mensual del 60% del ingreso mínimo por cada uno de ellos. Se elimina de los objetivos del Sistema, el procurar una mejor eficiencia de los servicios e instituciones del Sector Público.

En 1989 Se dicta el DFL N° 1, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 1446, de 1976, Estatuto de Capacitación y Empleo.

Esta norma legal estableció que el objetivo del Sence es:

"Promover el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores, a fin de contribuir a un adecuado nivel de empleo, mejorar la productividad de los trabajadores y las empresas, así como la calidad de los procesos y productos".

En el año 1996 se adquiere el Primer software para consolidar estadísticas de las actividades de capacitación desarrolladas por los Servicios Públicos para sus funcionarios.

El Sence construyó, por encargo del Comité Técnico, una aplicación computacional, denominada Sispubli 1.0, que se distribuyó, mediante disquetes, a todos los

Servicios Públicos para que registraran en ella las actividades de capacitación ejecutadas en el período y enviaran esta información al Sence, para su consolidación y preparación de estadísticas nacionales. Con esta acción, en términos prácticos, se inició un importante apoyo del Sence a la gestión de la capacitación de los funcionarios públicos del país.

En 1997 se crea la Versión 2.0 del Sispubli con el rediseño de este software y pasó, desde una herramienta de acopio de información, a un sistema para la gestión de la capacitación que, como subproducto, permitiera acceder a información consolidada a nivel nacional.

Esta versión operaba en ambiente DOS. Para muchos Servicios Públicos fue el primer soporte computacional que se instaló para temas relacionados con la gestión de sus recursos humanos. A partir de este cambio fue posible comenzar la emisión de Estadísticas. Se accedió a evidencia respecto del uso de los recursos: 20,3% para temas técnicos de la

respectiva institución; 18,4% para temas de informática y computación y un 12,5% se orientó a temas de recursos humanos. Por último, en lo relevante, igual porcentaje del 12,5 se destinó a acciones vinculadas al desarrollo institucional.

Con fecha 20 de diciembre de 1999 se realiza la Certificación ISO 9002:1994, a través de la institución internacional especializada en la materia, Bureau Veritas Quality International, acreditó oficialmente que el "Proceso de Constitución de Organismos Técnicos de Capacitación en la Región Metropolitana" cumplía con las normas mundiales de calidad identificadas bajo el código ISO 9002:1994. Esta certificación es muy relevante dado que se constituyó en el primer caso acreditado en la Administración Pública de Chile y de Sudamérica.

LOS PROGRAMAS

El Programa Pro Empleo persigue como objetivo esencial asegurar una reinserción estable y efectiva de los trabajadores que hayan perdido su empleo, a través del desarrollo de iniciativas destinadas a posibilitar un mayor acceso a empleos permanentes; permitir su participación en la ejecución de proyectos específicos y, en general, incrementar su oportunidad de acceder a ocupaciones de mayor calidad y nivel de remuneraciones. El Programa considera tres líneas de acción:

Ejecución de programas de inserción laboral;

Apoyo, en convenio de coordinación, y en su caso, financiamiento parcial, de iniciativas de otros organismos del sector público, orientadas al establecimiento de micro empresarios, de nivelación de competencias laborales y de integración con capacitación en nuevas competencias.

Definición y financiamiento de programas de aprendizaje en la empresa para aquellos trabajadores que sean contratados y obtengan en su empleo

formación y enseñanza relacionada conducente a la adquisición de nuevas destrezas o habilidades laborales.

Esta línea, bajo administración del Sence, contempla otorgar a los empleadores una bonificación mensual por trabajador contratado de hasta el 40 % de un ingreso mínimo con una duración máxima de 4 meses y una contribución al costo de adiestramiento de cada uno de ellos de hasta \$ 50.000, por una sola vez. La ejecución de esta línea demandó una inversión de 11.208,94 millones de pesos del año, beneficiando a 56.303 personas cesantes.

CONFORMACION DEL SENCE

Existe un órgano nacional de conformación tripartita, denominado Consejo Nacional de Capacitación, cuya función es asesorar al Ministerio del Trabajo y Previsión Social en la formulación de la política nacional de capacitación. Dicho Consejo está presidido por el Ministro del Trabajo y Previsión Social, y está integrado, además, por los Ministros de Hacienda, de Economía, Fomento y Reconstrucción, de Educación y el Vicepresidente de la Corporación de Fomento de la Producción, o por quienes éstos designen en su representación. También lo integran cuatro consejeros provenientes del sector laboral y cuatro consejeros provenientes del sector empresarial, quienes son designados por el Presidente del Consejo, previa consulta a las organizaciones nacionales más representativas de dichos sectores.

El Consejo posee una Secretaría Técnica que está a cargo del Director Nacional del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. El Consejo sesionará, a lo menos, cada tres meses convocado por el Ministro del Trabajo y Previsión Social, y emitirá, una vez al año, un informe público sobre las deliberaciones y acuerdos que haya adoptado en el ejercicio de sus funciones. Este servicio está constituido y funciona en cada Región del país con un Consejo Regional de Capacitación, que tiene por función asesorar al Gobierno Regional en el desarrollo.

Este órgano regional está presidido por el Secretario Regional Ministerial del Trabajo y Previsión Social e integrado por los Secretarios Regionales Ministeriales de los Ministerios que integran el Consejo Nacional. También

lo integran dos consejeros provenientes del sector laboral y dos consejeros provenientes del sector empresarial, quienes serán designados por su Presidente de la misma forma como son los que integran el Consejo Nacional de Capacitación. Cada uno de estos consejos posee una Secretaría Técnica que está a cargo del respectivo Director Regional del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

MISION

“El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence) es un organismo técnico del Estado descentralizado, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo. Su misión es contribuir al incremento de la productividad nacional, impulsando la capacitación ocupacional, tanto en las empresas, como también en las personas de menores ingresos del país. Esta tarea la realiza a través de la administración de un incentivo tributario que el Estado ofrece a las empresas para capacitar a su personal, y de una acción subsidiaria, por medio de un programa de becas de capacitación financiadas con recursos públicos”

SENCE EN LA ACTUALIDAD

Si destacamos el constante cambio que se produce en las formas de producción, la aplicación de nuevas tecnologías, por sobre todo, el desarrollo y la movilidad de información que se da actualmente en la actividad económica, este servicio se hace necesario para el desarrollo laboral acorde con los cambios del medió.

En esta materia, el Sence contempla diferentes acciones y estrategias de intervención laboral destinadas:

- Promover la generación y difusión de la información pública relevante para el funcionamiento eficiente de los agentes públicos y privados que actúan en el Sistema.
- Fomentar y promover la calidad de los servicios que prestan las instituciones intermedias y ejecutoras, así como las acciones que organizan o ejecutan.

- Estimular y supervigilar las acciones y programas de capacitación que desarrollen las empresas,

Dentro de estas materias está el fomento del empleo. El Estado debe velar por mantener un nivel de desempleo bajo, cuyo efecto se materializa en la estabilidad económica del país. En cuanto a las políticas fiscales, el estado debe propender a mantener a la Demanda Activa de esta forma los efectos macroeconómicos son positivos para el crecimiento.

Para esto el Sence ejecuta planes destinados a:

Fomentar el desarrollo de aptitudes y competencias en los trabajadores que faciliten su acceso a empleos de mayor calidad y productividad, de acuerdo a sus aspiraciones e intereses y los requerimientos del sector productivo.

Estimular el desarrollo y perfeccionamiento de mecanismos de información y orientación laboral, así como la asesoría técnica y la supervisión de los organismos que desarrollen dichas funciones.

En síntesis, las políticas de capacitación y de fomento del empleo y las acciones del sistema deben formularse y llevarse a cabo de acuerdo con las necesidades de modernización productiva de la economía del país, sobre la base de los requerimientos y posibilidades del mercado de trabajo y de las necesidades de los trabajadores.

METODOLOGÍA

La presente investigación corresponde a un estudio descriptivo puesto que, busca especificar las características y dinámicas principales que afectan a los usuarios que se atienden tradicionalmente en la Oirs Sence región del Maule, se observaran las variaciones y efectos sufridos luego de las respuestas entregadas por dicha oficina, describiendo, además, los niveles de conformidad y frustración.

Es una investigación de tipo no experimental, ya que no existe una manipulación de las variables de estudio, es decir, se medirán los hechos tal como ocurren en la cotidianeidad de los usuarios, para estos términos, “sujetos de estudio”.

El enfoque será cualitativo, pues rescata los componentes subjetivos del fenómeno social que vamos a estudiar. Es decir las variaciones en la percepción que sufren los sujetos de estudio y los motivos que las han originado.

UNIVERSO

El universo contemplado en el presente estudio corresponde a todos los usuarios que se atienden los días, lunes, miércoles y viernes, de la última semana del mes de Febrero través de la oficina de información reclamos y sugerencias de Sence Región del Maule.

MUESTRA

Será construida de acuerdo a las características del estudio, resultando de primera necesidad recabar antecedentes de parte de los propios usuarios, para lo cual se plantea observar una muestra construida a partir de las atenciones realizadas durante los días, lunes, miércoles y viernes, de la última semana del mes de Febrero.

(14.) Ver anexo numero 2

Por otra parte se contempla la aplicación de una encuesta tipo Likert, a un porcentaje de funcionarios de Sence Región del Maule, representativo del universo total, en este caso se aplicaran 8 instrumentos. Finalmente recurriremos a informantes clave del propio servicio, como mecanismo para fortalecer la mirada de la situación social en estudio.

Criterios de selección

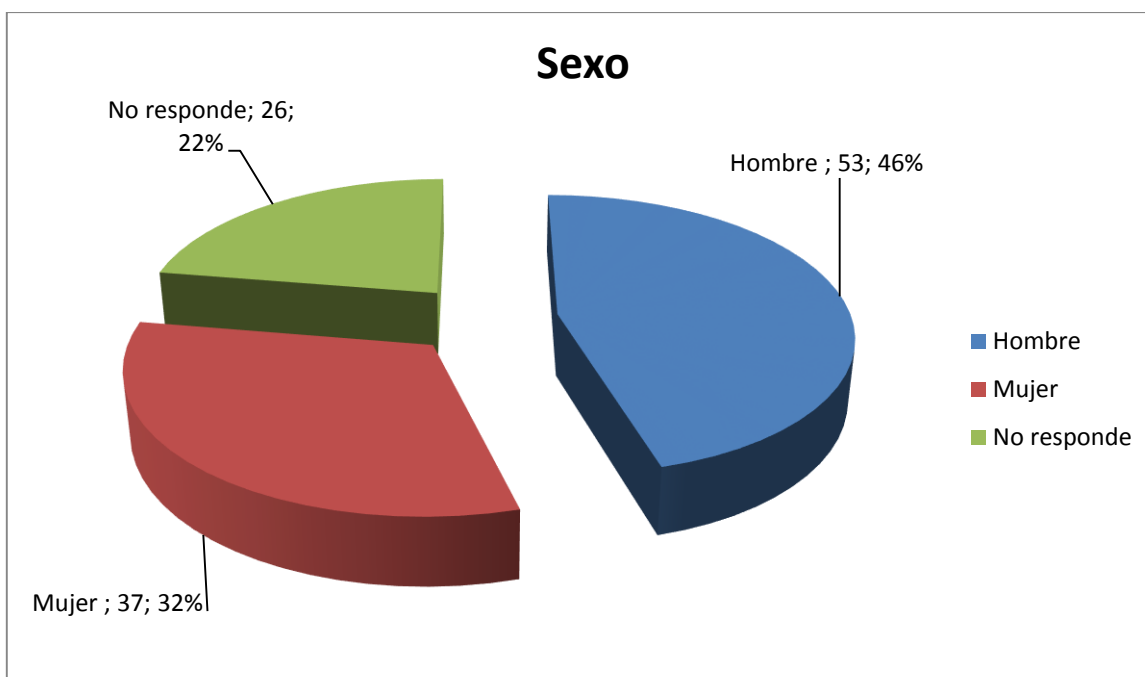
- Hombres y mujeres mayores de edad atendidos por la Oirs
- Que hayan ingresado por algún tipo de problemática a solucionar
- Que residan en la región

Técnicas de Recolección de Información

- Para efectos de la presente investigación se aplicarán las siguientes técnicas de recolección de datos:
- Revisión de bases de datos pertenecientes a la Oirs Sence Región del Maule
- Visitas selectivas a la dirección regional de Sence Maule, a fin de observar mecanismos de atención y calidad
- Entrevistas en profundidad a informantes del servicio
- Encuesta (cuestionario) tipo Likert

ANALISIS DE RESULTADOS

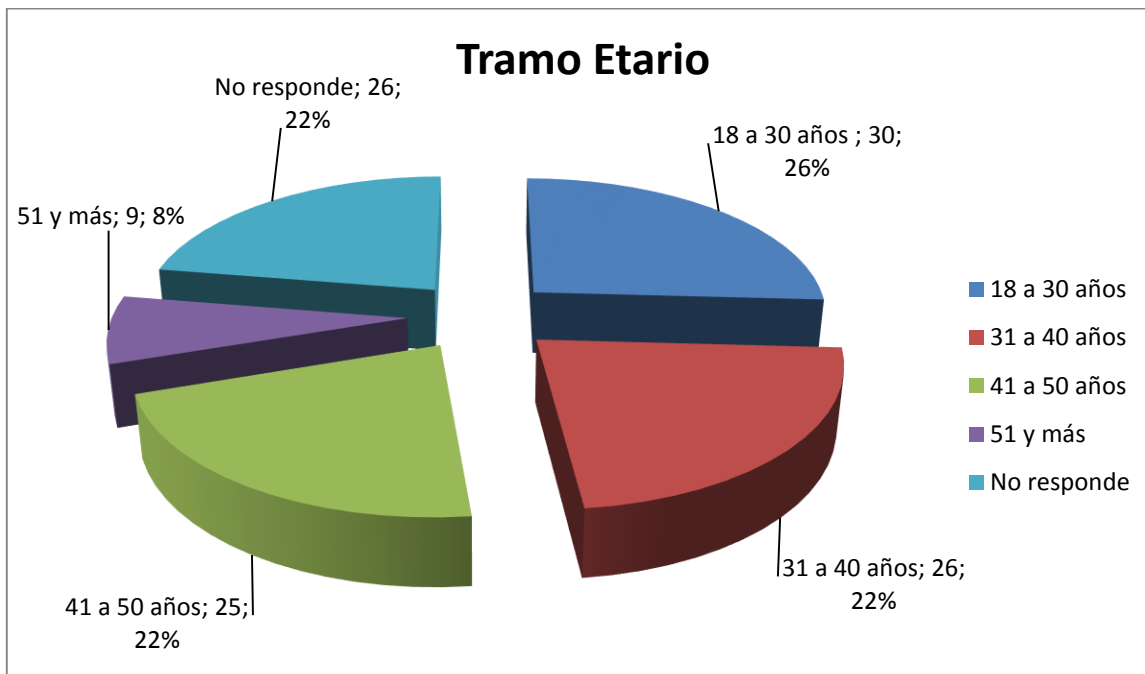
Estratificación por sexo: el presente grafico expone de forma clara la distribución por sexo de los usuarios encuestados.



Interpretación del Grafico: el presente grafico aborda de forma clara la distribución por sexo de los usuarios atendidos por la Oirs Sence Región del Maule, en este, queda de manifiesto que fueron atendidas 116 personas, durante los días Lunes, Miércoles y Viernes de la última semana del mes de febrero de 2015, de las cuales 37 fueron mujeres y 53 fueron hombres.

Finalmente el grafico expone que 26 usuarios del total de atendidos por la oficina Oirs Sence del Maule, durante los lunes, miércoles y viernes de la última semana del mes de febrero de 2015, no aceptan la aplicación del instrumento.

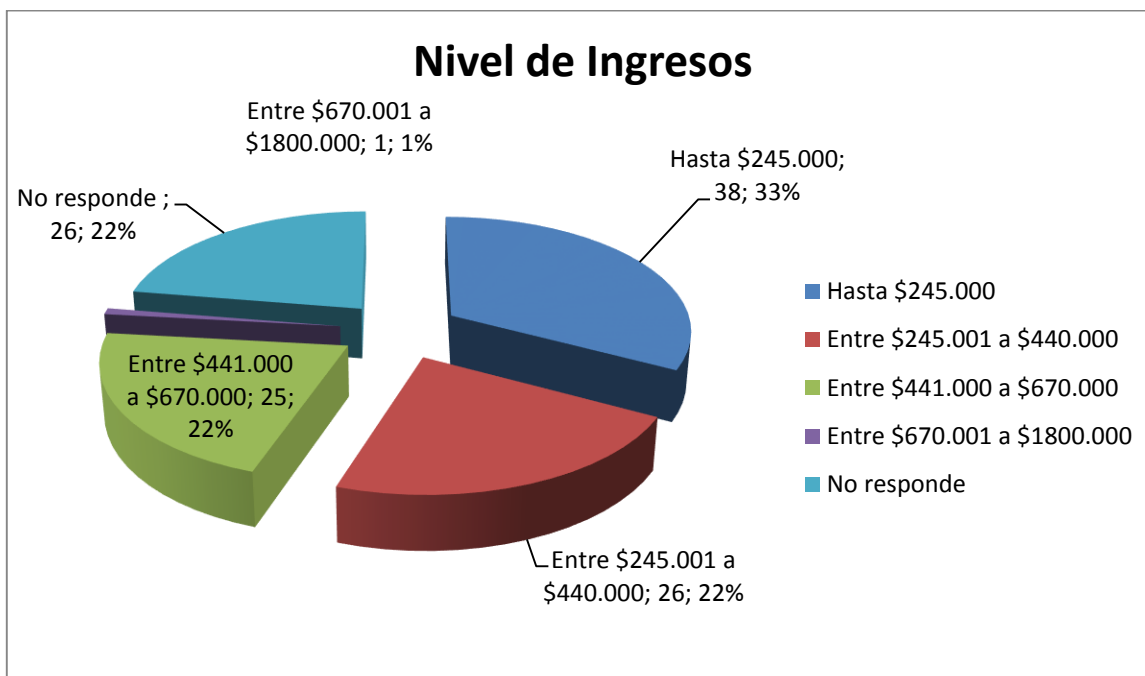
Estratificación por tramo etario: el siguiente grafico aborda de forma específica las características de los usuarios que se atienden en la Oirs Sence Región del Maule.



Interpretación del Gráfico: las distribución del presente grafico nos muestra que los usuarios que más concurren a la Oirs Sence Región del Maule, son aquellos se encuentra en el rango de edad situado entre los 18 y los 30 años de edad, con un porcentaje equivalente al 26%, seguido por aquellos que se ubican en el rango de edad situado entre los 31 y los 40 años de edad, con un 22% de los encuestados.

Llama la atención la poca cantidad de adultos mayores que concurren a la Oirs Sence Región del Maule, quizás encontrando como argumento la lejanía del servicio en cuestión respecto de los sectores más populosos de la región y de los centros urbanos.

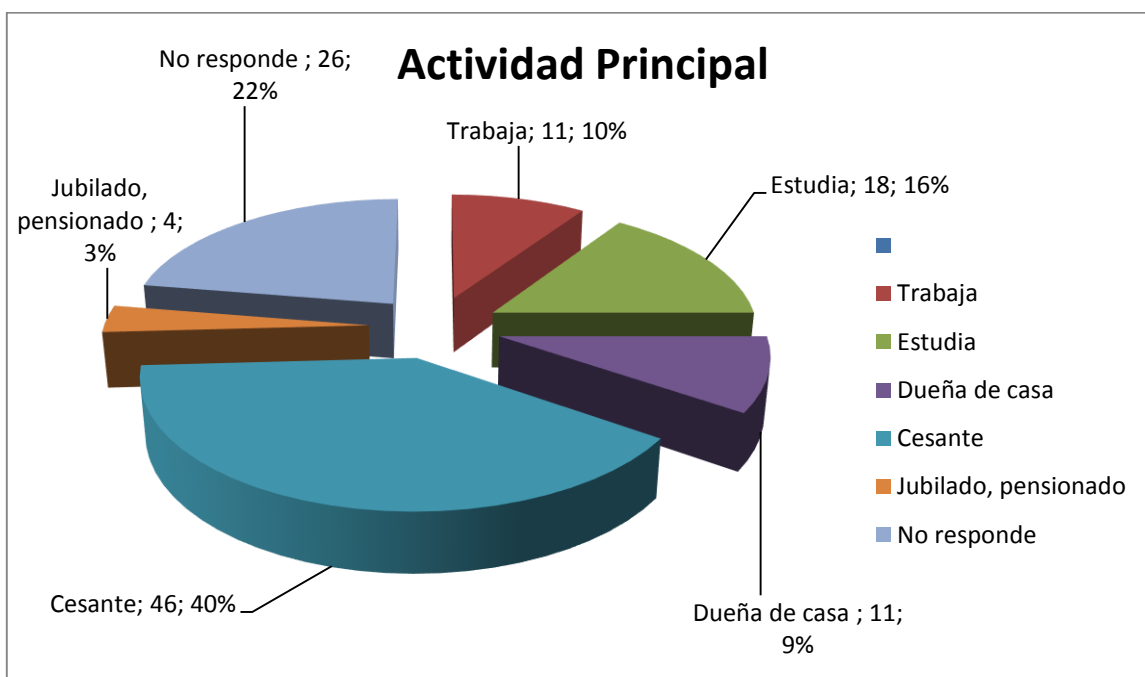
Estratificación por nivel de ingresos: el presente grafico expone las características de los usuarios atendidos por la Oirs Sence Región del Maule en cuanto al nivel de ingresos.



Interpretación del Grafico: resulta claro identificar las características de los usuarios atendidos por la Oirs Sence Región del Maule en cuanto al nivel de ingreso, es así como, un porcentaje equivalente al 33% se encontraría bajo la línea de los \$245.000 y un 22% ubicado en el tramo entre los \$245.000 y los \$440.000.

Se desprende del mismo grafico que aquellos que poseen ingresos entre \$670.001 y el \$1800.000 son quienes menos realizan consultas en la Oirs Sence Región del Maule

Actividad principal: el presente grafico aborda las principales actividades desarrolladas por los encuestados.

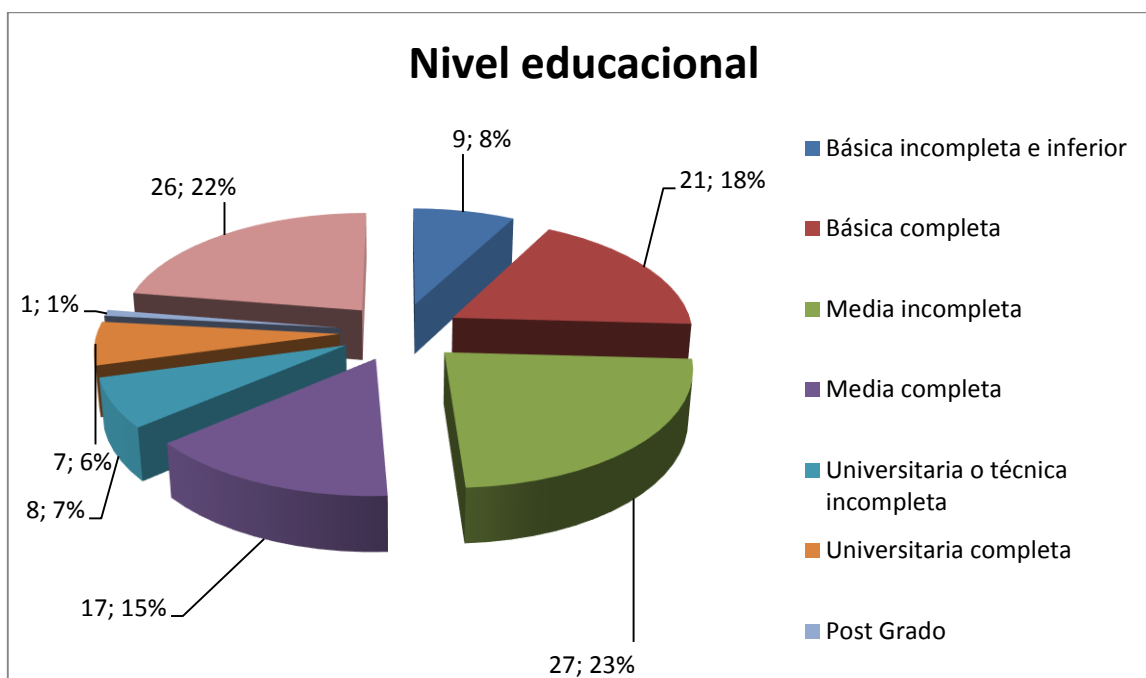


Interpretación del Grafico: la distribución del presente grafico nos muestra que la principal actividad que desarrollan los usuarios que fueron sometidos al instrumento de medición, dice relación con un 16% de estudiantes, un 11% de dueñas de casa, un 11% de personas que trabajan y un 3% de jubilados o pensionados.

Llama la atención el alto porcentaje de usuarios que manifiesta encontrarse sin trabajo (40% cesantes), quienes además, de acuerdo a las conversaciones sostenidas con informantes claves del servicio, inclinarían sus consultas a la exploración de posibilidades de trabajo o capacitaciones que les permita modificar su situación de cesantía.

El grafico tiene directa relación con la situación regional, con altos índices de cesantía principalmente en las zonas de Linares, Cauquenes y Talca.

Nivel educacional:

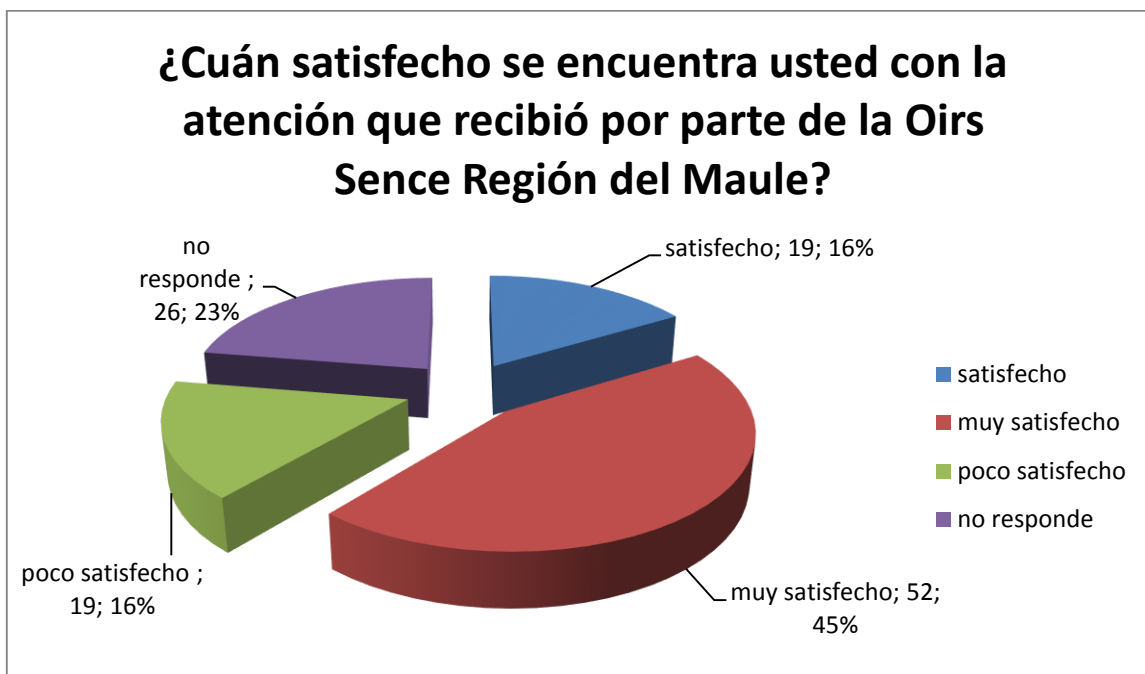


Interpretación del gráfico: el presente gráfico aborda de forma específica las características de los encuestados en cuanto a su nivel educacional, resaltando como dato de análisis el reducido grupo de personas que asisten a la Oirs Sence Región del Maule y que poseen educación Universitaria Completa (6%) por otra parte llama la atención la gran cantidad de usuarios que manifiestan contar con enseñanza media incompleta, básica completa y enseñanza básica incompleta.

Sin duda, estos antecedentes se transforman en un elemento real si comparamos dichas cifras con las entregadas por la Casen 2009, dicho estudio establece que la realidad observada a través de nuestro estudio de campo es una constante para la región, toda vez, que serían características educacionales históricas las que afectarían al Maule, instalándola incluso sobre la media nacional.

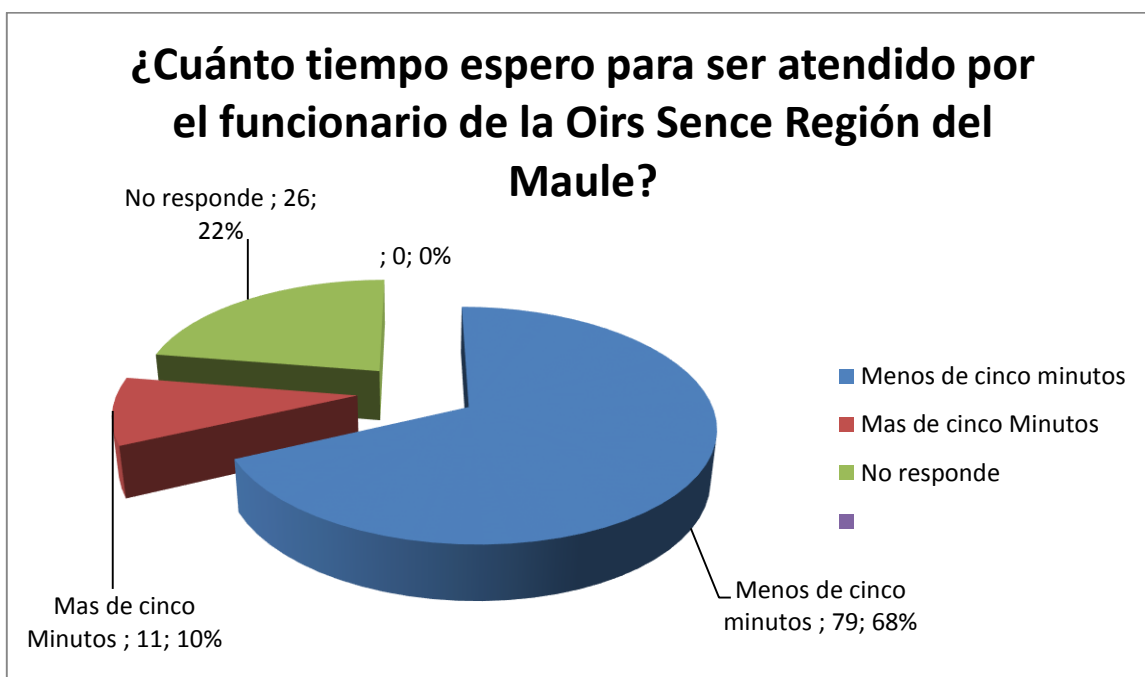
Desarrollo de preguntas

¿Cuán satisfecho se encuentra usted con la atención que recibió por parte de la Oirs Sence Región del Maule?



Interpretación del Grafico: en este grafico se expone el nivel de satisfacción generado en los usuarios luego de la atención realizada por parte de la oficina de Información de Reclamos y sugerencias (Oirs) estableciéndose que un porcentaje superior al 61% la calificaría entre satisfactoria y muy satisfactoria, dejando a solo un 16% de los encuestados con una mirada un tanto más crítica, quienes se manifiestan poco satisfechos.

¿Cuánto tiempo espero para ser atendido por el funcionario de la Oirs Sence Región del Maule?

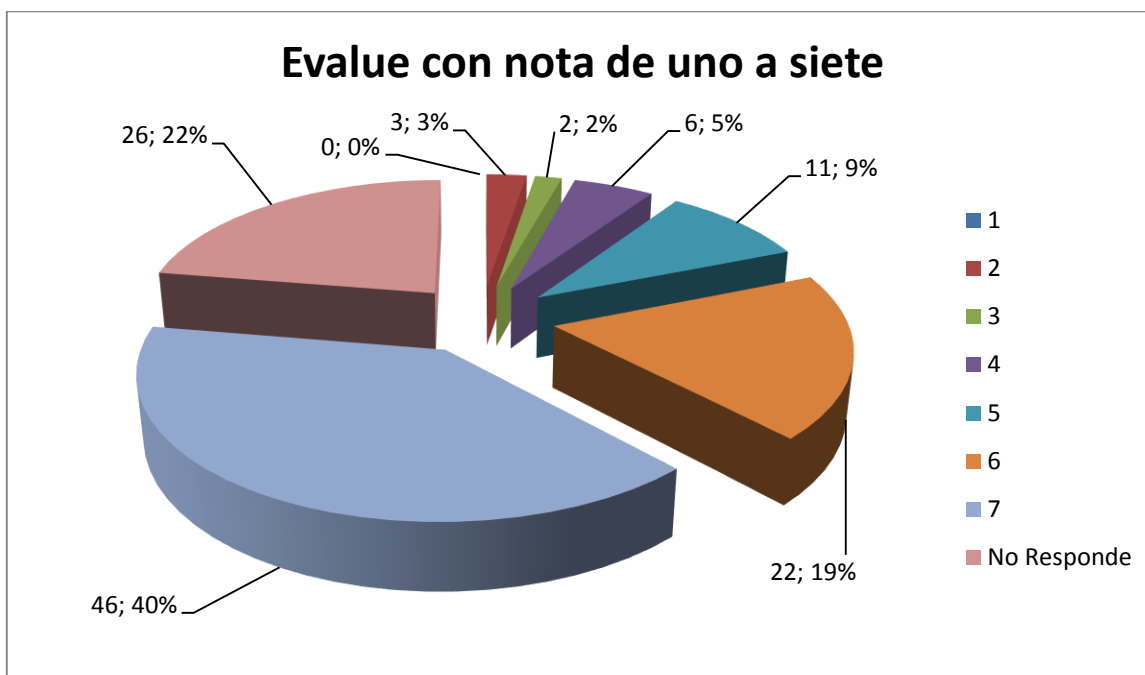


Interpretación de gráfico: el presente grafico expone los tiempos de respuesta a los cuales fueron sometidos los encuestados, destacando que existiría un reducido tiempo de espera, según el grafico, 79,68% de los usuarios encuestados habrían esperado menos de cinco minutos para ser atendidos y tan solo un 10% habría esperado más de cinco minutos.

Como antecedente a destacar aparece el reducido tiempo que transcurre antes de que la oficina de Información Reclamos y Sugerencias otorgue una respuesta al usuario, lo cual afectaría positivamente la percepción posterior con la que cuenta el ciudadano que tradicionalmente busca respuesta en la Oirs Sence Maule.

Satisfacción calidad de la respuesta

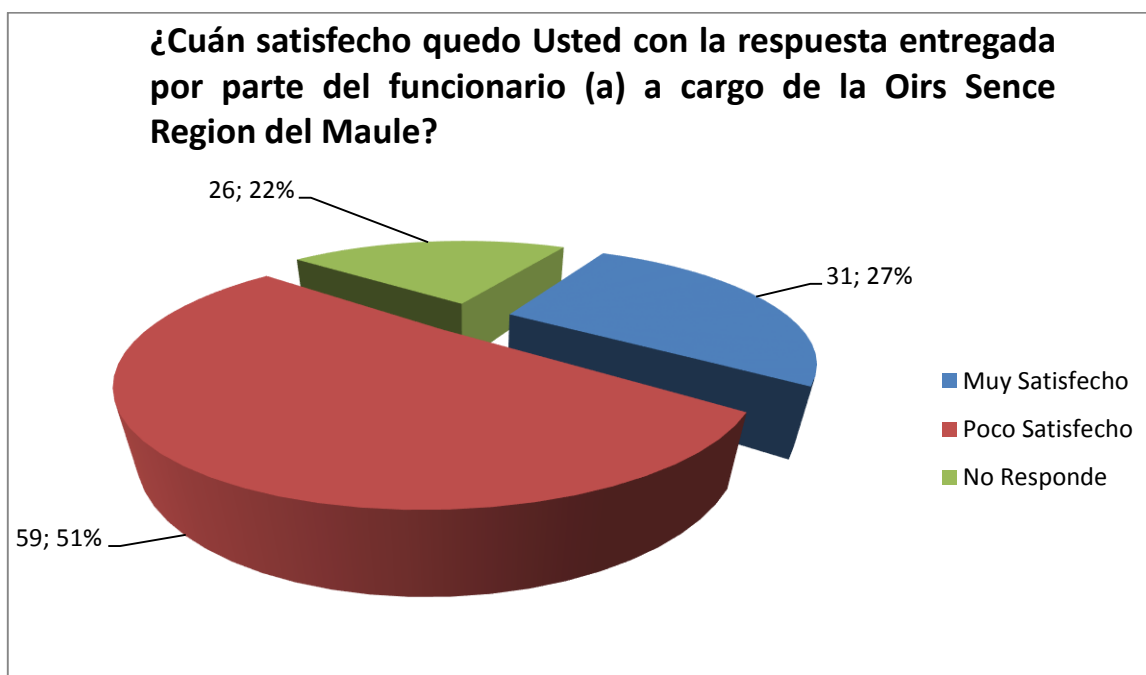
Evalúe con nota de uno a siete



Interpretación del Grafico: en este caso se evalúa la calidad de la respuesta entrega por la Oirs Sence Maule, indistinto del resultado final, el cual pudiese ser o no beneficioso para el usuario, en este sentido destaca que sobre el 68% de los encuestados, evalúa con nota entre el 5 y el 7 la calidad de la respuesta otorgada y solo un 10% con una mirada distinta que evalúa con notas entre 1 y el 4.

Según el dato, la percepción de los encuestados respecto de la atención entregada seria la esperada por el servicio, en la cual destacan altos estándares de calidad como objetivo central de la gestión.

¿Cuán satisfecho quedo Usted con la respuesta entregada por parte del funcionario (a) a cargo de la Oirs Sence Región del Maule?



Interpretación del Grafico: en este caso se evalúa la atención realizada por el funcionario (a) a cargo de la Oirs Sence Región del Maule, transformándose en elemento de análisis el alto porcentaje de usuarios que se manifiestan poco satisfechos luego de dicha atención, generando una disyuntiva luego de analizados los datos, entendiéndose que un alto porcentaje de encuestados evalúa positivamente el tiempo y la calidad de la respuesta.

Un 51% de los usuarios manifiestan sentirse poco satisfechos con la atención otorgada por el funcionario a cargo de dicha oficina, lo cual desde nuestra perspectiva tendría que ver con un tema más de carácter humano que de calidad de la respuesta.

ANÁLISIS DE ENTREVISTAS REALIZADAS A FUNCIONARIOS VINCULADOS A LA OIRS SENCE MAULE

Según las entrevistas realizadas a ocho funcionarios de la Dirección Regional de Sence Maule, existen transformaciones de carácter operativo que han sido producto de una adecuación que no está completamente definida de forma legal, la cual respondería a la contingencia regional y la cantidad de usuarios atendidos por el servicio en días de alta concurrencia de público, situación que en algunas oportunidades generaría dualidad de funciones y la demora en los tiempos de respuesta por parte de la Oirs Sence Maule.

Tampoco se pudo apreciar con claridad los roles que cumple cada uno de los Individuos que intervienen en las temáticas relacionadas con la OIRS, sin perjuicio de existir un encargado de dicha repartición, el cual y desde la mirada del resto de los funcionarios encuestados no contaría con una comunicación fluida hacia los otros departamentos, situación que dificultaría el flujo de información.

Se comprobó mediante el dialogo con funcionarios que se han implementado programas de mejoramiento tecnológico al interior de la dirección regional, incluyendo además jornadas de capacitación dirigidas a los funcionarios involucrados con dicho departamento, esto con la finalidad de generar el cumplimiento de estándares de calidad propuestos por esta administración

PROPUESTAS:

GESTIONAR DE MANERA MÁS ADECUADA LA CONTRATACION DE LAS PERSONAS QUE PARTICIPARAN EN LOS PROCESOS AL INTERIOR DE LA OIRS SENCE REGION DEL MAULE

Para que la mejoría de los procesos dé resultados positivos en el ejercicio de los derechos ciudadanos, resulta fundamental el trabajo con los funcionarios y funcionarias, desde su contratación, pasando por el control de sus funciones y hasta el proceso de evaluación.

En esta dirección creemos pertinente avanzar en el fortalecimiento de los procesos de selección de funcionarios destinados a desarrollar la atención de las y los usuarios, esto con la finalidad de asegurar un buen trato, además de la correcta entrega de respuestas

Se plantea además, la necesidad de avanzar en el mejoramiento tecnológico para las funciones de los espacios de atención de usuarios, esto como mecanismo para generar un mejor acceso a los diversos derechos ofrecidos por parte de Sence Región del Maule a sus usuario, de tal manera, podremos contar con canales de monitoreo permanente a las preguntas planteadas y sus avances en tiempos de respuesta.

Es necesario avanzar en la construcción de un organigrama de carácter regional que entregue claridad a las y los funcionarios respecto de las funciones que desarrollan al interior de la dirección Regional, ya que de acuerdo a lo observado luego de la aplicación del instrumento, pudimos evidenciar que no existiría dicha estructuración, lo cual originaría dualidad de funciones y demora en los procesos de respuesta.

CONCLUSIONES

La aplicación de este instrumento nos permitió evidenciar que existe un problema con el personal destinado a cumplir las funciones de encargado (a) de la oficina de Información Reclamos y Sugerencias (Oirs), Sence Región del Maule, ya que no solo realiza funciones de atención y recepción de solicitudes ciudadanas, si no que las propias de la oficina de partes, además de las generadas como resultado de los diversos canales de comunicaciones dispuesto por la dirección regional para dar respuesta a las solicitudes emanadas de los propios usuarios, situación que debilita la función desarrollada por el funcionario.

Pese a este conocimiento, aún existen necesidades de mejoras en cuanto al funcionamiento de los sistemas tecnológicos que contribuyan a automatizar los procesos en cuestión, y en particular facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos tales como el acceso a la información del trámite, conocer las responsabilidades de los funcionarios/as, acceso a documentación y verificación del cumplimiento de los plazos.

Del mismo modo, según los encuestados, persistirían carencias de infraestructura y dotación de personal, impidiendo entregar una atención de calidad y generar certeza en los usuarios y usuarias respecto del adecuado tratamiento de su solicitud.

El resultado de dicho análisis se une al hecho de que existe evidencia de que en Chile todavía existen deficiencias en el verdadero ejercicio de los derechos ciudadanos, así explicado en la fundamentación de este estudio, a través de las fuentes secundarias revisadas, fundamentalmente investigaciones de organizaciones internacionales y organismos gubernamentales y no gubernamentales chilenos. Por lo tanto, este estudio podría explicar algunas razones por las cuales persiste dicha vulnerabilidad.

En cuanto a los procesos, resulta oportuno resaltar que se han implementado sistemas para el apoyo de los procedimientos administrativos, como son los sistemas de registro, expediente electrónico, formularios web, entre otros. Pese a ello persisten prácticas burocráticas, en las cuales se dilatan los procesos porque no se utilizan adecuadamente todas las potencialidades que ofrece la tecnología hoy. Esta subutilización genera demoras, errores y omisiones que finalmente implican o podrían implicar la vulneración de algunos de los derechos ciudadanos.

Por otra parte hay deficiencias en cuanto al personal que está a cargo de la Oirs Sence Región del Maule. Un tema relevante que se relaciona con las personas es la gestión del cambio que requiere la implementación y mejora continua de los procedimientos para facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos. El instrumento aplicado, arrojó respuestas que reflejan una falta de sensibilidad frente a los derechos ciudadanos y al rol que deben desempeñar los canales de atención y sus procesos de trabajo. Esto no sólo al nivel de quienes están encargados/as de dicha oficina o de las personas que atienden público en forma presencial o remota, sino también en jefaturas intermedias y altas.

Como causa y efecto de lo anterior, en muchos servicios y particularmente en la dirección regional del Sence-Maule la inversión en capacitación parece ser menor de la necesaria para potenciar a los funcionarios encargados de los puntos de atención al usuario/a, lo que se traduciría en situaciones complejas que ponen en riesgo la calidad de la atención y la dignidad de trato a la ciudadanía, lo que constituye un derecho ciudadano, incluido en esta investigación.

Persisten situaciones de precariedad de recursos mínimos para el funcionamiento de los espacios de atención. Aún se reproducen escenarios donde la burocracia de los procedimientos y la falta de apego a los principios legales ponen en riesgo el adecuado ejercicio de los derechos ciudadanos.

BIBLIOGRAFIA

- Evolución de la Administración Pública Chilena (1818-1968), Germán Urzúa Valenzuela.
- Guía metodológica sistema oficinas de información reclamos y sugerencias
- Informe Final Rediseño de Procesos y plan de implementación de la operación de las plataformas de atención a usuarios del SENCE, Gamma Ingenieros S.A., 2005.
- Instructivo Presidencial N° 04. Imparte instrucciones sobre aplicación de la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos. Santiago de Chile. 19 de Junio de 2003.
- Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos
- Ministerio Secretaría General de Gobierno. Guía Metodológica Sistema Integral de Atención Ciudadana. 6ª ed. Santiago de Chile, 2008. 241p.
- Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, Mayo 2008.
- Teoría general de los sistemas: Fundamentos, desarrollo, aplicaciones. Ludwig von Bertalanffy - 1982 - Fondo de Cultura Económica, 1976.
- Parsons, Talcott, 1976 El sistema social, Ed. Revista de Occidente, Madrid.
- Boeninger, E. (1997) Democracia en Chile, lecciones para la Gobernabilidad.
- Gómez, F. (2005) los cambios relacionales en los recursos Humanos de las organizaciones.
- Gómez, F. (2005) los cambios relacionales en los recursos Humanos de las organizaciones
- Garreton, M. (2000) Partidos políticos, transición y consolidación democrática.
- Portales, F. (2002) Chile, una democracia Tutelada, editorial sudamericana Chile

- Ley Numero 18.880 Secretaria General de la Presidencia establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado,
- SOJO, Carlos. Dinámica sociopolítica y cultural de la exclusión social. En: GACITÚA, Estanislao y SOJO, Carlos (Eds). Exclusión Social y Reducción de la Pobreza en América Latina y El Caribe.

ANEXOS

ANEXOS N°1

Instrumento de medición:

Desarrollo de preguntas:

Características de los usuarios:

1.-Estratificación por género

Sexo:

Hombre	
Mujer	
No responde	

2.-Estratificación por tramo etareo

Edad:

18 a 30 años	
31 a 40 años	
41 a 50 años	
51 y más	
No responde	

3.-Estratificación por nivel de ingresos

Renta mensual:

Hasta \$245.000	
Entre \$245.001 a \$440.000	
Entre \$441.000 a \$670.000	
Entre \$670.001 a \$1800.000	
No responde	

4.-Actividad principal

Trabaja	
Estudia	
Dueña de casa	
Cesante	
Jubilado, pensionado	
No responde	

5.-Nivel educacional

Básica incompleta e inferior	
Básica completa	
Media incompleta	
Media completa	
Universitaria o técnica incompleta	
Universitaria completa	
Post Grado	
No responde	

6.- Desarrollo de preguntas

¿Cuán satisfecho se encuentra usted con la atención que recibió por parte de la Oirs Sence Región del Maule?

satisfecho	
muy satisfecho	
poco satisfecho	
no responde	

7¿Cuánto tiempo espero para ser atendido por el funcionario de la Oirs Sence Región del Maule?

Menos de cinco minutos	
Más de cinco minutos	
No responde	

8.-Satisfacción calidad de la respuesta

Evalué con nota de uno a siete

1	2	3	4	5	6	7

9.-Satisfacción luego de la respuesta entregada

Evalué con nota de uno a siete

1	2	3	4	5	6	7

10.- ¿Cuán satisfecho quedo Usted con la respuesta entregada por parte del funcionario (a) a cargo de la Oirs Sence Región del Maule?

Muy Satisfecho	
Poco Satisfecho	
No responde	

ANEXO 2

Entrevista

1.- ¿Cómo evaluaría las relaciones internas entre jefes y subordinados y como se desarrollan estas con el encargado de la Oirs?

2.- ¿Cómo se comparten con los subordinados los objetivos de la organización?

3.- ¿Cómo se dan las instrucciones y ordenes de trabajo por parte de la Jefatura Regional?

4.- ¿Cómo se toman las principales decisiones al interior de la Oirs Sence Maule?

5.- ¿Qué aspectos son difíciles de cambiar al interior de la Oirs Sence Región del Maule?

6.- ¿Qué tipo de participación se les da a los trabajadores en la toma de decisiones y como se da está en la práctica?

7.- ¿Cómo se definieron los roles del funcionario a cargo de la OIRS?

8.- ¿Cómo se realiza el traspaso de información desde los distintos componentes de la OIRS del SENCE hacia el resto de los departamentos encargados de resolver las problemáticas planteadas por los usuarios?

10.- ¿conoce usted el organigrama que opera en Sence Región del Maule?

11.- ¿Conoce usted algún instructivo respecto de la asignación de funciones al interior de la Dirección Regional?

ANEXO N°3

Biblioteca del Congreso Nacional

Identificación de la Norma: LEY-19880

Fecha de Publicación: 29.05.2003

Fecha de Promulgación: 22.05.2003

Organismo: MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE LA
PRESIDENCIA ESTABLECE BASES DE LOS PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS QUE RIGEN LOS ACTOS DE LOS ORGANOS DE
LA ADMINISTRACION DEL ESTADO

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado
su aprobación al siguiente

Proyecto de ley:

"CAPITULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1°. Procedimiento Administrativo. La presente
ley establece y regula las bases del procedimiento
administrativo de los actos de la Administración del
Estado. En caso de que la ley establezca procedimientos
administrativos especiales, la presente ley se aplicará
con carácter de supletoria.

La toma de razón de los actos de la Administración del
Estado se regirá por lo dispuesto en la Constitución y
en la Ley Orgánica Constitucional de la Contraloría
General de la República.

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. Las disposiciones de
la presente ley serán aplicables a los ministerios, las
intendencias, las gobernaciones y los servicios públicos
creados para el cumplimiento de la función
administrativa. También se aplicarán a la Contraloría
General de la República, a las Fuerzas Armadas y a las
Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, a los gobiernos
regionales y a las municipalidades.

Las referencias que esta ley haga a la Administración o
a la Administración del Estado, se entenderán efectuadas
a los órganos y organismos señalados en el inciso
precedente.

Artículo 3°. Concepto de Acto administrativo. Las
decisiones escritas que adopte la Administración se
expresarán por medio de actos administrativos.

Para efectos de esta ley se entenderá por acto administrativo las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

Los actos administrativos tomarán la forma de decretos supremos y resoluciones.

El decreto supremo es la orden escrita que dicta el Presidente de la República o un Ministro "Por orden del Presidente de la República", sobre asuntos propios de su competencia.

Las resoluciones son los actos de análoga naturaleza que dictan las autoridades administrativas dotadas de poder de decisión.

Constituyen, también, actos administrativos los dictámenes o declaraciones de juicio, constancia o conocimiento que realicen los órganos de la Administración en el ejercicio de sus competencias.

Las decisiones de los órganos administrativos pluripersonales se denominan acuerdos y se llevan a efecto por medio de resoluciones de la autoridad ejecutiva de la entidad correspondiente.

Los actos administrativos gozan de una presunción de legalidad, de imperio y exigibilidad frente a sus destinatarios, desde su entrada en vigencia, autorizando su ejecución de oficio por la autoridad administrativa, salvo que mediare una orden de suspensión dispuesta por la autoridad administrativa dentro del procedimiento impugnatorio o por el juez, conociendo por la vía jurisdiccional.

Artículo 4°. Principios del procedimiento. El procedimiento administrativo estará sometido a los principios de escrituración, gratuidad, celeridad, conclusivo, economía procedimental, contradictoriedad, imparcialidad, abstención, no formalización, inexcusabilidad, impugnabilidad, transparencia y publicidad.

Artículo 5°. Principio de escrituración. El procedimiento administrativo y los actos administrativos a los cuales da origen, se expresarán por escrito o por medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija o permita otra forma más adecuada de expresión y constancia.

Artículo 6°. Principio de gratuidad. En el procedimiento administrativo, las actuaciones que deban practicar los órganos de la Administración del Estado serán gratuitas para los interesados, salvo disposición legal en contrario.

Artículo 7°. Principio de celeridad. El procedimiento, sometido al criterio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites.

Las autoridades y funcionarios de los órganos de la Administración del Estado deberán actuar por propia iniciativa en la iniciación del procedimiento de que se trate y en su prosecución, haciendo expeditos los trámites que debe cumplir el expediente y removiendo todo obstáculo que pudiere afectar a su pronta y debida decisión.

En el despacho de los expedientes originados en una solicitud o en el ejercicio de un derecho se guardará el orden riguroso de ingreso en asuntos de similar naturaleza, salvo que por el titular de la unidad administrativa se dé orden motivada en contrario, de la que quede constancia.

Artículo 8°. Principio conclusivo. Todo el procedimiento administrativo está destinado a que la Administración dicte un acto decisorio que se pronuncie sobre la cuestión de fondo y en el cual exprese su voluntad.

Artículo 9°. Principio de economía procedimental. La Administración debe responder a la máxima economía de medios con eficacia, evitando trámites dilatorios. Se decidirán en un solo acto todos los trámites que, por su naturaleza, admitan un impulso simultáneo, siempre que no sea obligatorio su cumplimiento sucesivo.

Al solicitar los trámites que deban ser cumplidos por otros órganos, deberá consignarse en la comunicación cursada el plazo establecido al efecto.

Las cuestiones incidentales que se susciten en el procedimiento, incluso las que se refieran a la nulidad de actuaciones, no suspenderán la tramitación del mismo, a menos que la Administración, por resolución fundada, determine lo contrario.

Artículo 10. Principio de contradictoriedad. Los interesados podrán, en cualquier momento del procedimiento, aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio.

Los interesados podrán, en todo momento, alegar defectos de tramitación, especialmente los que supongan paralización, infracción de los plazos señalados o la omisión de trámites que pueden ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto. Dichas alegaciones podrán dar lugar, si hubiere razones para ello, a la exigencia de la correspondiente responsabilidad disciplinaria.

Los interesados podrán, en todo caso, actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

En cualquier caso, el órgano instructor adoptará las medidas necesarias para lograr el pleno respeto a los principios de contradicción y de igualdad de los interesados en el procedimiento.

Artículo 11. Principio de imparcialidad.

La Administración debe actuar con objetividad y respetar el principio de probidad consagrado en la legislación, tanto en la substanciación del procedimiento como en las decisiones que adopte.

Los hechos y fundamentos de derecho deberán siempre expresarse en aquellos actos que afectaren los derechos de los particulares, sea que los limiten, restrinjan, priven de ellos, perturben o amenacen su legítimo ejercicio, así como aquellos que resuelvan recursos administrativos.

Artículo 12. Principio de abstención. Las autoridades y los funcionarios de la Administración en quienes se den algunas de las circunstancias señaladas a continuación, se abstendrán de intervenir en el procedimiento y lo comunicarán a su superior inmediato, quien resolverá lo procedente.

Son motivos de abstención los siguientes:

1. Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera influir la de aquél; ser administrador de sociedad o entidad interesada, o tener cuestión litigiosa pendiente con algún interesado.

2. Tener parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con éstos para el asesoramiento, la representación o el mandato.

3. Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas anteriormente.

4. Haber tenido intervención como perito o como testigo en el procedimiento de que se trate.

5. Tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar.

La actuación de autoridades y los funcionarios de la Administración en los que concurran motivos de abstención no implicará, necesariamente, la invalidez de los actos en que hayan intervenido.

La no abstención en los casos en que proceda dará lugar a responsabilidad.

En los casos previstos en los incisos precedentes podrá promoverse inhabilitación por los interesados en cualquier momento de la tramitación del procedimiento. La inhabilitación se planteará ante la misma autoridad o funcionario afectado, por escrito, en el que se expresará la causa o causas en que se funda.

Artículo 13. Principio de la no formalización. El procedimiento debe desarrollarse con sencillez y eficacia, de modo que las formalidades que se exijan sean aquéllas indispensables para dejar constancia indubitada de lo actuado y evitar perjuicios a los particulares.

El vicio de procedimiento o de forma sólo afecta la validez del acto administrativo cuando recae en algún requisito esencial del mismo, sea por su naturaleza o por mandato del ordenamiento jurídico y genera perjuicio al interesado.

La Administración podrá subsanar los vicios de que adolezcan los actos que emita, siempre que con ello no se afectaren intereses de terceros.

Artículo 14. Principio de inexcusabilidad. La Administración estará obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación.

Requerido un órgano de la Administración para intervenir en un asunto que no sea de su competencia, enviará de inmediato los antecedentes a la autoridad que deba conocer según el ordenamiento jurídico, informando de ello al interesado.

En los casos de prescripción, renuncia del derecho, abandono del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como la desaparición sobreviniente del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

Artículo 15. Principio de impugnabilidad. Todo acto administrativo es impugnabile por el interesado mediante los recursos administrativos de reposición y jerárquico, regulados en esta ley, sin perjuicio del recurso extraordinario de revisión y de los demás recursos que establezcan las leyes especiales.

Sin embargo, los actos de mero trámite son impugnables sólo cuando determinen la imposibilidad de continuar un procedimiento o produzcan indefensión.

La autoridad que acogiere un recurso interpuesto en contra de un acto administrativo, podrá dictar por sí misma el acto de reemplazo.

Artículo 16. Principio de Transparencia y de Publicidad. El procedimiento administrativo se realizará con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en él.

En consecuencia, salvo las excepciones establecidas por la ley o el reglamento, son públicos los actos administrativos de los órganos de la Administración del Estado y los documentos que le sirvan de sustento o complemento directo o esencial.

Artículo 17. Derechos de las personas. Las personas, en sus relaciones con la Administración, tienen derecho a:

a) Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente y la devolución de los originales, salvo que por mandato legal o reglamentario éstos deban ser acompañados a los autos, a su costa;

b) Identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos;

c) Eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento, o que ya se encuentren en poder de la Administración;

d) Acceder a los actos administrativos y sus documentos, en los términos previstos en la ley;

e) Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Los actos de instrucción que requieran la intervención de los interesados habrán de practicarse en la forma que resulte más cómoda para ellos y sea compatible, en la medida de lo posible, con sus obligaciones laborales o profesionales;

f) Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución;

g) Exigir las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente;

h) Obtener información acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, e

CAPITULO II

El Procedimiento Administrativo

Párrafo 1º

Normas básicas

Artículo 18. Definición. El procedimiento administrativo es una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal.

El procedimiento administrativo consta de las siguientes etapas: iniciación, instrucción y finalización.

Todo el procedimiento administrativo deberá constar en un expediente, escrito o electrónico, en el que se asentarán los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros órganos públicos, con expresión de la fecha y hora de su recepción, respetando su orden de ingreso. Asimismo, se incorporarán las actuaciones y los documentos y resoluciones que el órgano administrativo remita a los interesados, a terceros o a otros órganos públicos y las notificaciones y comunicaciones a que éstas den lugar, con expresión de la fecha y hora de su envío, en estricto orden de ocurrencia o egreso.

Además, deberá llevarse un registro actualizado, escrito o electrónico, al que tendrán acceso permanente los interesados, en el que consten las actuaciones señaladas

en el inciso precedente, con indicación de la fecha y hora de su presentación, ocurrencia o envío.

Artículo 19. Utilización de medios electrónicos. El procedimiento administrativo podrá realizarse a través de técnicas y medios electrónicos.

Los órganos de la Administración procurarán proveerse de los medios compatibles para ello, ajustándose al procedimiento regulado por las leyes.

Artículo 20. Capacidad para actuar. Tendrán capacidad de actuar ante la Administración, además de las personas que gocen de ella o la ejerzan con arreglo a las normas generales, los menores de edad para el ejercicio y defensa de aquellos de sus derechos e intereses cuya actuación esté permitida por el ordenamiento jurídico-administrativo sin la asistencia de la persona que ejerza la patria potestad, tutela o curatela. Se exceptúa el supuesto de los menores incapacitados, cuando la extensión de la incapacitación afecte al ejercicio y defensa de los derechos o intereses de que se trate.

Artículo 21. Interesados. Se consideran interesados en el procedimiento administrativo:

1. Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses individuales o colectivos.

2. Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.

3. Aquéllos cuyos intereses, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se apersonen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.

Artículo 22. Apoderados. Los interesados podrán actuar por medio de apoderados, entendiéndose que éstos tienen todas las facultades necesarias para la consecución del acto administrativo, salvo manifestación expresa en contrario.

El poder deberá constar en escritura pública o documento privado suscrito ante notario. Se requerirá siempre de

escritura pública cuando el acto administrativo de que se trate produzca efectos que exijan esa solemnidad.

Artículo 23. Obligación de cumplimiento de los plazos. Los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de la Administración en la tramitación de los asuntos, así como los interesados en los mismos.

Artículo 24. El funcionario del organismo al que corresponda resolver, que reciba una solicitud, documento o expediente, deberá hacerlo llegar a la oficina correspondiente a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

Las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente.

Los informes, dictámenes u otras actuaciones similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado desde la petición de la diligencia.

Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse. La prolongación injustificada de la certificación dará origen a responsabilidad administrativa.

Artículo 25. Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo. Los plazos de días establecidos en esta ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos.

Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo. Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes.

Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

Artículo 26. Ampliación de los plazos. La Administración, salvo disposición en contrario, podrá conceder, de oficio o a petición de los interesados, una ampliación de los plazos establecidos, que no exceda de la mitad de los mismos, si las circunstancias lo aconsejan y con ello no se perjudican derechos de tercero.

Tanto la petición de los interesados como la decisión sobre la ampliación, deberán producirse, en todo caso, antes del vencimiento del plazo de que se trate.

En ningún caso podrá ser objeto de ampliación un plazo ya vencido.

Artículo 27. Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final.

Párrafo 2º

Iniciación del procedimiento

Artículo 28. Inicio. Los procedimientos podrán iniciarse de oficio o a solicitud de persona interesada.

Artículo 29. Inicio de oficio. Los procedimientos se iniciarán de oficio por propia iniciativa, como consecuencia de una orden superior, a petición de otros órganos o por denuncia.

Con anterioridad al acuerdo de iniciación, podrá el órgano competente abrir un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

Artículo 30. Inicio a solicitud de parte. En caso que el procedimiento se inicie a petición de parte interesada, la solicitud que se formule deberá contener:

- a) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de su apoderado, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale, para los efectos de las notificaciones.

- b) Hechos, razones y peticiones en qué consiste la solicitud.

c) Lugar y fecha.
d) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio habilitado.

e) Órgano administrativo al que se dirige.
Cuando las pretensiones correspondientes a una pluralidad de personas, tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, podrán ser formuladas en una única solicitud, salvo que las normas reguladoras de los procedimientos específicos dispongan otra cosa.

De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten los interesados en las oficinas de la Administración, podrán éstos exigir el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia en la que figure la fecha de presentación anotada por la oficina.

La Administración deberá establecer formularios de solicitudes, cuando se trate de procedimientos que impliquen la resolución numerosa de una serie de procedimientos. Los formularios mencionados estarán a disposición de los ciudadanos en las dependencias administrativas.

Los solicitantes podrán acompañar los documentos que estimen convenientes para precisar o completar los datos del formulario, los cuales deberán ser admitidos y tenidos en cuenta por el órgano al que se dirijan.

Artículo 31. Antecedentes adicionales. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos señalados en el artículo precedente y los exigidos, en su caso, por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de cinco días, subsane la falta o acompañe los documentos respectivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición.

En los procedimientos iniciados a solicitud de los interesados, el órgano competente podrá recabar del solicitante la modificación o mejora voluntarias de los términos de aquélla. De ello se levantará acta sucinta, que se incorporará al procedimiento.

Artículo 32. Medidas provisionales. Iniciado el procedimiento, el órgano administrativo podrá adoptar, de oficio o a petición de parte, las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello.

Sin embargo, antes de la iniciación del procedimiento administrativo, el órgano competente, de oficio o a petición de parte, en los casos de urgencia y para la protección provisional de los intereses implicados, podrá adoptar las medidas correspondientes.

Estas medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en la iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción, el cual podrá ser objeto del recurso que proceda.

En todo caso, las medidas a que se refiere el inciso anterior, quedarán sin efecto si no se inicia el procedimiento en dicho plazo, o cuando la decisión de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de las mismas.

No se podrán adoptar medidas provisionales que puedan causar perjuicio de difícil o imposible reparación a los interesados, o que impliquen violación de derechos amparados por las leyes.

Las medidas provisionales podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a petición de parte, en virtud de circunstancias sobrevinientes o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción.

En todo caso, las medidas de que trata este artículo, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente.

Artículo 33. Acumulación o desacumulación de procedimientos. El órgano administrativo que inicie o tramite un procedimiento, cualquiera que haya sido la forma de su iniciación, podrá disponer su acumulación a

otros más antiguos con los que guarde identidad sustancial o íntima conexión, o su desacumulación.

Contra esta resolución no procederá recurso alguno.

Párrafo 3°

Instrucción del procedimiento

Artículo 34. Actos de instrucción. Los actos de instrucción son aquéllos necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse el acto.

Se realizarán de oficio por el órgano que tramite el procedimiento, sin perjuicio del derecho de los interesados a proponer aquellas actuaciones que requieran su intervención, o constituyan trámites legal o reglamentariamente establecidos.

Artículo 35. Prueba. Los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento, podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho, apreciándose en conciencia.

Cuando a la Administración no le consten los hechos alegados por los interesados o la naturaleza del procedimiento lo exija, el instructor del mismo ordenará la apertura de un período de prueba, por un plazo no superior a treinta días ni inferior a diez, a fin de que puedan practicarse cuantas juzgue pertinentes.

El instructor del procedimiento sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada.

Artículo 36. Momento de la prueba.

La Administración comunicará a los interesados, con la suficiente antelación, el inicio de las actuaciones necesarias para la realización de las pruebas que hayan sido admitidas.

En la notificación se consignará el lugar, fecha y hora en que se practicará la prueba, con la advertencia, en su caso, de que el interesado puede nombrar peritos para que le asistan.

Artículo 37. Informes. Para los efectos de la resolución del procedimiento, se solicitarán aquellos informes que señalen las disposiciones legales, y los que se juzguen necesarios para resolver, citándose el precepto que los exija o fundamentando, en su caso, la conveniencia de requerirlos.

Artículo 38. Valor de los informes. Salvo disposición expresa en contrario, los informes serán facultativos y no vinculantes.

Si el informe debiera ser emitido por un órgano de la Administración distinto del que tramita el procedimiento en orden a expresar el punto de vista correspondiente a sus competencias respectivas, y transcurriera el plazo sin que aquél se hubiera evacuado, se podrán proseguir las actuaciones.

Artículo 39. Información pública. El órgano al que corresponda la resolución del procedimiento, cuando la naturaleza de éste lo requiera, podrá ordenar un período de información pública.

Para tales efectos, se anunciará en el Diario Oficial o en un diario de circulación nacional, a fin de que cualquier persona pueda examinar el procedimiento, o la parte del mismo que se indique.

El anuncio señalará el lugar de exhibición y determinará el plazo para formular observaciones, que en ningún caso podrá ser inferior a diez días.

La falta de actuación en este trámite, no impedirá a los interesados interponer los recursos procedentes contra la resolución definitiva del procedimiento.

La actuación en el trámite de información pública no otorga, por sí misma, la condición de interesado. En todo caso, la Administración otorgará una respuesta razonada, en lo pertinente, que podrá ser común para todas aquellas observaciones que planteen cuestiones sustancialmente iguales.

Párrafo 4°

Finalización del procedimiento

Artículo 40. Conclusión del procedimiento. Pondrán término al procedimiento la resolución final, el

desistimiento, la declaración de abandono y la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico.

También producirá la terminación del procedimiento la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevinientes. La resolución que se dicte deberá ser fundada en todo caso.

Artículo 41. Contenido de la resolución final. La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá las cuestiones planteadas por los interesados.

Cuando en la elaboración de la resolución final se adviertan cuestiones conexas, ellas serán puestas en conocimiento de los interesados, quienes dispondrán de un plazo de quince días para formular las alegaciones que estimen pertinentes y aportar, en su caso, medios de prueba. Transcurrido ese plazo el órgano competente decidirá sobre ellas en la resolución final.

En los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución deberá ajustarse a las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la Administración de incoar de oficio un nuevo procedimiento, si fuere procedente.

Las resoluciones contendrán la decisión, que será fundada. Expresarán, además, los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno.

En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso, aunque podrá resolver la inadmisibilidad de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico o manifiestamente carente de fundamento.

La aceptación de informes o dictámenes servirá de motivación a la resolución cuando se incorporen al texto de la misma.

Artículo 42. Renuncia y Desistimiento. Todo interesado podrá desistirse de su solicitud o, cuando ello no esté prohibido por el ordenamiento jurídico, renunciar a sus derechos.

Si el escrito de iniciación se hubiera formulado por dos o más interesados, el desistimiento o la renuncia sólo afectarán a aquéllos que la hubiesen formulado.

Tanto el desistimiento como la renuncia podrán hacerse por cualquier medio que permita su constancia.

Artículo 43. Abandono. Cuando por la inactividad de un interesado se produzca por más de treinta días la paralización del procedimiento iniciado por él, la Administración le advertirá que si no efectúa las diligencias de su cargo en el plazo de siete días, declarará el abandono de ese procedimiento.

Transcurrido el plazo señalado precedentemente, sin que el particular requerido realice las actividades necesarias para reanudar la tramitación, la Administración declarará abandonado el procedimiento y ordenará su archivo, notificándoselo al interesado.

El abandono no producirá por sí solo la prescripción de las acciones del particular o de la Administración. En todo caso, los procedimientos abandonados no interrumpirán el plazo de prescripción.

Artículo 44. Excepción del abandono. La Administración podrá no declarar el abandono, cuando la cuestión suscitada afecte al interés general o fuera conveniente continuarla para su definición y esclarecimiento.

CAPITULO III

Publicidad y ejecutividad de los actos administrativos

Párrafo 1º

Notificación

Artículo 45. Procedencia. Los actos administrativos de efectos individuales, deberán ser notificados a los interesados conteniendo su texto íntegro.

Las notificaciones deberán practicarse, a más tardar, en los cinco días siguientes a aquél en que ha quedado totalmente tramitado el acto administrativo.

No obstante lo anterior, los actos administrativos que afectaren a personas cuyo paradero fuere ignorado, deberán publicarse en el Diario Oficial.

Artículo 46. Procedimiento. Las notificaciones se harán por escrito, mediante carta certificada dirigida al domicilio que el interesado hubiere designado en su primera presentación o con posterioridad.

Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

Las notificaciones podrán, también, hacerse de modo personal por medio de un empleado del órgano correspondiente, quien dejará copia íntegra del acto o resolución que se notifica en el domicilio del interesado, dejando constancia de tal hecho.

Asimismo, las notificaciones podrán hacerse en la oficina o servicio de la Administración, si el interesado se apersonare a recibirla, firmando en el expediente la debida recepción. Si el interesado requiriere copia del acto o resolución que se le notifica, se le dará sin más trámite en el mismo momento.

Artículo 47. Notificación tácita. Aun cuando no hubiere sido practicada notificación alguna, o la que existiere fuere viciada, se entenderá el acto debidamente notificado si el interesado a quien afectare, hiciere cualquier gestión en el procedimiento, con posterioridad al acto, que suponga necesariamente su conocimiento, sin haber reclamado previamente de su falta o nulidad.
Párrafo 2°

Publicación

Artículo 48. Obligación de publicar. Deberán publicarse en el Diario Oficial los siguientes actos administrativos:

- a) Los que contengan normas de general aplicación o que miren al interés general;
- b) Los que interesen a un número indeterminado de personas;
- c) Los que afectaren a personas cuyo paradero fuere ignorado, de conformidad a lo establecido en el artículo 45;
- d) Los que ordenare publicar el Presidente de la República; y

e) Los actos respecto de los cuales la ley ordenare especialmente este trámite.

Tratándose de los actos a que se refiere la letra c), la publicación deberá efectuarse los días 1° ó 15 de cada mes o al día siguiente, si fuese inhábil.

Artículo 49. Autenticación. Los actos publicados en el Diario Oficial se tendrán como auténticos y oficialmente notificados, obligando desde esa fecha a su íntegro y cabal cumplimiento, salvo que se establecieren reglas diferentes sobre la fecha en que haya de entrar en vigencia.

Párrafo 3°

Ejecución

Artículo 50. Título. La Administración Pública no iniciará ninguna actuación material de ejecución de resoluciones que limite derechos de los particulares sin que previamente haya sido adoptada la resolución que le sirva de fundamento jurídico.

El órgano que ordene un acto de ejecución material de resoluciones estará obligado a notificar al particular interesado la resolución que autorice la actuación administrativa.

Artículo 51. Ejecutoriedad. Los actos de la Administración Pública sujetos al Derecho Administrativo causan inmediata ejecutoriedad, salvo en aquellos casos en que una disposición establezca lo contrario o necesiten aprobación o autorización superior.

Los decretos y las resoluciones producirán efectos jurídicos desde su notificación o publicación, según sean de contenido individual o general.

Artículo 52. Retroactividad. Los actos administrativos no tendrán efecto retroactivo, salvo cuando produzcan consecuencias favorables para los interesados y no lesionen derechos de terceros.

CAPITULO IV

Revisión de los actos administrativos

Párrafo 1°

Principios generales

Artículo 53. Invalidación. La autoridad administrativa podrá, de oficio o a petición de parte, invalidar los actos contrarios a derecho, previa audiencia del interesado, siempre que lo haga dentro de los dos años contados desde la notificación o publicación del acto. La invalidación de un acto administrativo podrá ser total o parcial. La invalidación parcial no afectará las disposiciones que sean independientes de la parte invalidada.

El acto invalidatorio será siempre impugnabile ante los Tribunales de Justicia, en procedimiento breve y sumario.

Artículo 54. Interpuesta por un interesado una reclamación ante la Administración, no podrá el mismo reclamante deducir igual pretensión ante los Tribunales de Justicia, mientras aquélla no haya sido resuelta o no haya transcurrido el plazo para que deba entenderse desestimada.

Planteada la reclamación se interrumpirá el plazo para ejercer la acción jurisdiccional. Este volverá a contarse desde la fecha en que se notifique el acto que la resuelve o, en su caso, desde que la reclamación se entienda desestimada por el transcurso del plazo.

Si respecto de un acto administrativo se deduce acción jurisdiccional por el interesado, la Administración deberá inhibirse de conocer cualquier reclamación que éste interponga sobre la misma pretensión.

Artículo 55. Notificación a terceros. Se notificará a los interesados que hubieren participado en el procedimiento, la interposición de los recursos, para que en el plazo de cinco días aleguen cuanto consideren procedente en defensa de sus intereses.

Artículo 56. La autoridad correspondiente ordenará que se corrijan por la Administración o por el interesado, en su caso, los vicios que advierta en el procedimiento, fijando plazos para tal efecto.

Artículo 57. Suspensión del acto. La interposición de los recursos administrativos no suspenderá la ejecución del acto impugnado.

Con todo, la autoridad llamada a resolver el recurso, a petición fundada del interesado, podrá suspender la ejecución cuando el cumplimiento del acto recurrido pudiere causar daño irreparable o hacer imposible el cumplimiento de lo que se resolviera, en caso de acogerse el recurso.

Artículo 58. Publicidad de los actos recurridos. Las resoluciones que acogieren recursos interpuestos contra actos que hayan sido publicados en el Diario Oficial, deberán ser publicadas en extracto en dicho periódico en la edición correspondiente a los días 1° ó 15 de cada mes o al día siguiente si fuere inhábil.

Párrafo 2°

De los recursos de reposición y jerárquico

Artículo 59. Procedencia. El recurso de reposición se interpondrá dentro del plazo de cinco días ante el mismo órgano que dictó el acto que se impugna; en subsidio, podrá interponerse el recurso jerárquico.

Rechazada total o parcialmente una reposición, se elevará el expediente al superior que corresponda si junto con ésta se hubiere interpuesto subsidiariamente recurso jerárquico.

Cuando no se deduzca reposición, el recurso jerárquico se interpondrá para ante el superior jerárquico de quien hubiere dictado el acto impugnado, dentro de los 5 días siguientes a su notificación.

No procederá recurso jerárquico contra los actos del Presidente de la República, de los Ministros de Estado, de los alcaldes y los jefes superiores de los servicios públicos descentralizados. En estos casos, el recurso de reposición agotará la vía administrativa.

La autoridad llamada a pronunciarse sobre los recursos a que se refieren los incisos anteriores tendrá un plazo no superior a 30 días para resolverlos.

Si se ha deducido recurso jerárquico, la autoridad llamada a resolverlo deberá oír previamente al órgano recurrido el que podrá formular sus descargos por cualquier medio, escrito o electrónico.

La resolución que acoja el recurso podrá modificar, reemplazar o dejar sin efecto el acto impugnado.

Párrafo 3°

Del recurso extraordinario de revisión

Artículo 60. En contra de los actos administrativos firmes podrá interponerse el recurso de revisión ante el superior jerárquico, si lo hubiere o, en su defecto, ante la autoridad que lo hubiere dictado, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias.

- a) Que la resolución se hubiere dictado sin el debido emplazamiento;
- b) Que, al dictarlo, se hubiere incurrido en manifiesto error de hecho y que éste haya sido determinante para la decisión adoptada, o que aparecieren documentos de valor esencial para la resolución del asunto, ignorados al dictarse el acto o que no haya sido posible acompañarlos al expediente administrativo en aquel momento;
- c) Que por sentencia ejecutoriada se haya declarado que el acto se dictó como consecuencia de prevaricación, cohecho, violencia u otra maquinación fraudulenta, y
- d) Que en la resolución hayan influido de modo esencial documentos o testimonios declarados falsos por sentencia ejecutoriada posterior a aquella resolución, o que siendo anterior, no hubiese sido conocida oportunamente por el interesado.

El plazo para interponer el recurso será de un año que se computará desde el día siguiente a aquél en que se dictó la resolución en los casos de las letras a) y b). Respecto de las letras c) y d), dicho plazo se contará desde que la sentencia quede ejecutoriada, salvo que ella preceda a la resolución cuya revisión se solicita, caso en el cual el plazo se computará desde el día siguiente al de la notificación de ésta.

Párrafo 4°

De la revisión de oficio de la Administración

Artículo 61. Procedencia. Los actos administrativos podrán ser revocados por el órgano que los hubiere dictado.

La revocación no procederá en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de actos declarativos o creadores de derechos adquiridos legítimamente;
- b) Cuando la ley haya determinado expresamente otra forma de extinción de los actos; o
- c) Cuando, por su naturaleza, la regulación legal del acto impida que sean dejados sin efecto.

Artículo 62. Aclaración del acto. En cualquier momento, la autoridad administrativa que hubiere dictado una decisión que ponga término a un procedimiento podrá, de oficio o a petición del interesado, aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y, en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto en el acto administrativo.