

Análisis de la participación ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N° 20.500 en Chile (2011-2015)

Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)

Alumnos: Gellona Alvarado, Cristobal
Ramos Elguín, Jorge

Profesor Guía: Bravo Sandoval, Juan

Tesis para optar al Título de Administrador Público

Tesis para optar al grado de Licenciado en Gobierno y Gestión Pública.

Santiago, 2015.

***“La educación es el arma más poderosa
que puedes usar para cambiar el mundo”***

-Nelson Mandela.

AGRADECIMIENTOS.

A nuestro Profesor Guía el Señor Juan Bravo Sandoval, por su disposición y permanente motivación.

A nuestras Familias, Padres, Hermanos, Tíos y Abuelos, que fueron un pilar fundamental en este proceso de formación profesional, a lo largo de estos últimos seis años.

También, a nuestros amigos y compañeros de la generación 2010 de Administración Pública (Diurno) de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

A cada uno de las personas que contribuyeron en esta investigación; Los funcionarios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), a los Miembros del Consejo de la Sociedad Civil del SENCE, La fundación Cristo Vive, y cada uno de los Usuarios Beneficiarios del Servicio que gentilmente accedieron a otorgar información en el proceso de recopilación de datos, al Profesor Juan Sierra.

Por último a todos miembros de la Comunidad Universidad Academia de Humanismo Cristiano; profesores, auxiliares, administrativos y compañeros.

A Dios, por darme salud y vida.

¡MUCHAS GRACIAS!

“Haz de tu vida un sueño, y de tu sueño una realidad”
Antoine de Saint-Exupéry

Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	7
CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES E INSTITUCIONALES	9
1.1 Antecedentes Generales	9
1.2 Antecedentes Institucionales.....	11
1.2.1 Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	11
CAPÍTULO 2: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1 Descripción del Problema.....	13
2.2 Delimitación del Problema	15
2.3 Pregunta de Investigación	15
2.4 Justificación.	15
2.5 Objetivos de la Investigación.....	16
2.5.1 Objetivo General	16
2.5.2 Objetivos Específicos	17
2.6 Hipótesis de Investigación	17
CAPÍTULO 3: MARCO TEORICO	18
3.1 Análisis.....	18
3.1.1 Análisis Cuantitativo y Cualitativo.....	19
3.2 Participación Ciudadana.....	21
3.2.1 ¿Qué es la democracia?.....	21
3.2.2 ¿Qué es la participación ciudadana?.....	25
3.3 Gestión Pública	37
3.3.1 ¿Qué es la Gestión Pública?.....	37
3.3.2 ¿Qué son las Políticas Públicas?	40
3.4 Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública	46
3.4.1 Conceptos de Ley.....	46
3.4.2 Tipos de Ley	47
3.4.3 Resumen de la Ley N°20.500	49
CAPÍTULO 4: MARCO METODOLÓGICO	66
4.1 Tipo de Investigación.....	66

4.2 Instrumentos metodológicos usados	66
4.2.1 Entrevista	67
4.2.2 Encuesta	67
4.4 Unidad en estudio y muestra de estudio	68
CAPÍTULO 5: DESARROLLO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	70
5.1 Desarrollo y análisis del Objetivo Específico 1	70
5.2 Desarrollo y análisis del Objetivo Específico 2	74
5.2.1 Entrevista a Jefe de Unidad de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.....	74
5.2.2 Entrevista a Representantes de Consejos de la Sociedad Civil	75
5.2.3 Encuesta a usuarios beneficiarios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	76
5.3 Desarrollo y análisis del Objetivo Específico 3	77
5.3.1 Desarrollo de Entrevista al Jefe de la Unidad de Participación Ciudadana del SENCE.....	77
Jefe de Unidad de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.....	78
5.3.2 Desarrollo de la entrevista a la Presidenta del Consejo de la Sociedad Civil del SENCE	80
5.3.3 Desarrollo de la entrevista al Encargado de Programas del Consejo de la Sociedad Civil del SENCE	83
5.3.4 Desarrollo de la encuesta a Usuarios Beneficiarios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	85
5.4 Desarrollo y análisis del Objetivo Específico 4	95
5.5 Desarrollo y análisis del Objetivo Específico 5	97
CAPITULO 6: CONCLUSIONES.....	99
6.1 Conclusión del Objetivo Específico 1	99
6.2 Conclusión del Objetivo Específico 2.....	101
6.3 Conclusión del Objetivo Específico 3.....	102
6.3.1 Conclusión de la entrevista al Jefe de la Unidad de Participación Ciudadana del SENCE	102
6.3.2 Conclusión de la entrevista a los Representantes del Consejo de la Sociedad Civil del SENCE	103

6.3.3 Conclusión de la encuesta a los Usuarios Beneficiarios del SENCE	105
6.4 Conclusión del Objetivo Específico 4	114
6.5 Conclusión del Objetivo Específico 5	115
6.6 Conclusión del Objetivo General	117
6.7 Conclusión de la Pregunta de Investigación	119
6.8 Conclusión de la Hipótesis de Investigación	120
CAPITULO 7: SUREGENCIAS/PROPUESTAS.....	121
BIBLIOGRAFIA.....	126
ANEXOS.....	129

INTRODUCCION

El presente documento da cuenta de la investigación que se realizó en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), con el propósito de analizar cómo se ha llevado a cabo la implementación de la Ley N°20.500 en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública desde su puesta en marcha hasta el año 2015 y así detectar cuáles son los factores que repercuten positiva y negativamente en el proceso de la participación ciudadana al interior del SENCE.

El motivo por el cual se abordó el proceso de participación ciudadana en la gestión pública se debe a que considera que ésta es un eje vital dentro del proceso democrático, el cual lo fortalece y legitima al poseer una ciudadanía activamente participativa. Frente al poco énfasis que se ha otorgado al proceso de participación ciudadana, sumado a la poca promoción de la Ley - que recién se pone en marcha en febrero del año 2011 – motivó a realizar un análisis de ésta, entendiendo su importancia y repercusión que puede tener. Para esto, se optó por utilizar como estudio de caso al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo ya que reunía las características necesarias – cuenta con una Unidad de Participación, acceso a la información de los usuarios, constitución de un Consejo de la Sociedad Civil, etc. - que otros Servicios no poseían para realizar el presente estudio.

Para el desarrollo de la presente investigación, se optó por realizar una metodología de estudio tanto cualitativa como cuantitativa. La primera, con el fin de conocer bajo testimonios reales de los principales actores que inciden en el proceso de participación ciudadana en la gestión pública para así deducir cuáles fueron los factores que afectan positiva y negativamente la implementación de la Ley en el Servicio. Por otra parte, desde el punto de vista cuantitativo, se buscó conocer objetivamente la posición de los usuarios beneficiarios del SENCE, y como estos perciben el trabajo realizado, tanto por el Gobierno Central, en lo que implica el cuerpo de la Ley, como por el trabajo ejercido por el Servicio en relación de cómo éste ha implementado dicha Ley desde su puesta en marcha hasta el año 2015.

Durante el desarrollo de este estudio se exponen cada una de las temáticas, fenómenos, y situaciones que han entorpecido y, en menor grado, fortalecido la implementación de la Ley N°20.500, realizando recopilación de información fidedigna y oportuna con un posterior análisis de ésta. Es importante señalar que entendemos que la participación ciudadana en la gestión pública en Chile se ha visto muy despotenciada, y muchos son los factores que conllevan aquel

fenómeno, por tanto, es de total importancia exponer estos factores con el fin de mejorar este proceso.

A grandes rasgos el lector podrá conocer cuáles han sido los factores que han llevado a cabo una implementación de la Ley N°20.500 en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública poco eficiente dentro del Servicio, lo que conlleva a un estancamiento de dicho proceso, además, de aclarar el origen de estos factores – que a simple vista es muy fácil de confundir - y como puede repercutir en otros, en caso de no actuar sobre ellos.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES E INSTITUCIONALES

A continuación se describirán los antecedentes generales e institucionales, que servirán para comprender el contexto del tema a investigar. Para esto, se repasa a grandes rasgos los principales hitos en materia de participación ciudadana en los últimos Gobiernos, además, conocer la naturaleza del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, el cual fue escogido para realizar el estudio de caso.

1.1 Antecedentes Generales

La democracia, como sistema político, ha sido creada por las personas para realizar una vida en común. Para que este sistema de resultados, no basta con tener estructuras de poder democráticas sino que es imprescindible adoptar valores, actitudes y conductas democráticas tanto entre los gobernados como entre los gobernantes. Para lograr este lazo entre Estado-Ciudadanía, es primordial que el Estado lleve a cabo una gestión pública orientada a resultados, con una articulación permanente y continua de los procesos de planeación, ejecución y evaluación de las acciones que éste emprende. Esta gestión pública deberá tener tendencia a dar cumplimiento a los compromisos democráticamente concertados y asumidos por los Mandatarios electos para afrontar de forma integral, oportuna, transparente y eficiente las necesidades de la ciudadanía y dar cumplimiento a la función y competencias -encomendadas por la Constitución y la Ley- a la Nación y a sus entidades territoriales. Una vez logrado esto, la ciudadanía debe ser un actor permanente en la gestión pública participativa.

La forma básica de participación ciudadana en la esfera pública es ejercer el derecho a sufragio, para lo cual según la legislación chilena, es preciso estar inscrito en los registros electorales a contar de los 18 años de edad. Pero, la participación del ciudadano tiene relación también con atreverse a dar la opinión, cuestionar, criticar y discutir cuando el caso así lo amerite; ya sea en el colegio, la universidad, el trabajo, el gremio o sindicato, la junta de vecino, el partido político, etc.

Al revisar la historia, nos damos cuenta que no siempre fue así. Durante el proceso de dictadura, vividos entre los años 1973 – 1989 se presenta un quiebre democrático a través de la violación de los derechos humanos. La reducción del Estado, la implementación del sistema neoliberal, dejaron atrás todos los avances en materia democrática y participativa que se lograron en los anteriores gobiernos.

El triunfo del NO en el plebiscito de 1988, significó un proceso de transición para la vuelta a la democracia, asumiendo así la Presidencia de la República Don Patricio Aylwin Azocar entre 1990 – 1994, quien abordó dos grandes problemas en materia de descentralización. Por una parte, dio origen a los gobiernos regionales, modificando la Ley Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, y, por otra parte, restableció la generación democrática de los gobiernos municipales, reformando la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades. Recién en el año 2000, con la dictación del Instructivo Presidencial de Participación Ciudadana, se evidencia una real voluntad de fortalecer la participación ciudadana en el ámbito de la gestión pública. Esta realidad tiene como punto de partida dos hitos muy relevantes; en primer lugar, la constitución de la mesa intergubernamental de participación ciudadana, la que tuvo como objetivo, la elaboración de un diagnóstico acerca del estado de la participación en programas y políticas públicas; y en segundo lugar la constitución del Concejo Ciudadano para el fortalecimiento de la Sociedad Civil, que tenía por misión elaborar una propuesta de fortalecimiento y desarrollo integral del sector.¹

En el segundo año del Gobierno del Presidente Ricardo Lagos, se firma el Protocolo de Acuerdo Gobierno de Chile – Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en cuatro áreas de inversión relevantes para el país, dentro de las cuales se encontraba como un eje, la participación ciudadana. Este Protocolo permite realizar una serie de acciones concretas, como el Primer Encuentro Nacional de Voluntario Organizado en el año 2004. Paralelo a lo anterior, se elabora el Plan de Fortalecimiento de la Sociedad Civil y el Plan por la Igualdad y la No Discriminación y se realiza seguimiento a los Compromisos y Metas Ministeriales en materia de Participación.²

Sin embargo, el hito más relevante para esta investigación, es la dictación de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. El primer eje de la ley aborda las asociaciones entre personas, donde se establecen los límites y el rol del Estado en el apoyo a la asociatividad. Por ende, la idea central de este eje, se asienta en la búsqueda de mejorar los canales que conforman el proceso de obtención de la personalidad jurídica entre ciudadanos.

El segundo eje, el cual se utilizara como objeto de estudio es la participación ciudadana en la gestión pública, donde se señala que el Estado reconoce a los ciudadanos el derecho de participación en el ámbito de acción de sus

¹ Ministerio Secretaría General de Gobierno “*Gobernar con las personas, la política de participación ciudadana. Memoria 2000 – 2005*”, 2005; Cap. 1, Pág. 26.

² *Ibidem*.

competencias, por lo tanto, indica que los órganos de la Administración del Estado establecerán las modalidades de participación que tendrán los ciudadanos y las organizaciones.

Así fueron definidos cuatro mecanismos obligatorios por la ley para fomentar la participación ciudadana, primero, el **Acceso a la Información**; donde cada organización de la Administración Central del Gobierno debe transparentar sus acciones y presupuestos de manera tal que cualquier sujeto pueda tener conocimiento de éstas. En segundo lugar, están las **Cuentas Públicas Participativas**; donde las organizaciones de la Administración Central del Gobierno anualmente deben presentar una cuenta pública de sus acciones y ejecución presupuestaria a la cual, los ciudadanos podrán realizar inquietudes que la Autoridad del respectivo órgano deberá dar respuesta conforme a la normativa. En tercer lugar, se encuentran las **Consultas Ciudadanas**; en donde las organizaciones de la Administración Central del Gobierno, deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas. La Consulta señalada deberá ser realizada de manera informada, pluralista y representativa. Finalmente, se encuentra el **Consejo de la Sociedad Civil**; en donde las organizaciones de la Administración Central del Gobierno, deberán establecer estos Concejos, de carácter consultivo y estarán conformados de manera diversa.

1.2 Antecedentes Institucionales

1.2.1 Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)

Debido a la creciente necesidad de las organizaciones por mano de obra calificada o con específicos conocimientos y habilidades, se ha vuelto imprescindible la creación de un Servicio orientado a la capacitación de los trabajadores activos o mano de obra inactiva.

En respuesta a lo anterior, es que en 1976, fue creado el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, el cual es un organismo técnico del Estado, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica de derecho público, el cual se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. En la actualidad, tiene presencia a nivel nacional, cuya Dirección Nacional

está ubicada en Santiago y tiene representación en las 15 capitales regionales a través de sus Direcciones Regionales.

Tiene como misión *“Contribuir al mejoramiento de las condiciones de empleabilidad de los trabajadores que se encuentran ocupados, de las personas desocupadas y de aquellas que estén económicamente inactivas, a través de un sistema de formación con pertinencia y calidad, de mecanismos de intermediación laboral y de la regulación del Sistema Nacional de Capacitación e Intermediación Laboral”*.³

El SENCE tiene como principales **funciones**; supervigilar el funcionamiento del sistema de capacitación y difundir la información pública relevante para el funcionamiento eficiente de los agentes públicos y privados que actúan en dicho sistema; estimular las acciones y programas de capacitación que desarrollen las empresas a través de la aplicación del incentivo tributario, y administrar programas sociales de capacitación; promover y coordinar actividades de orientación ocupacional a las trabajadoras y trabajadores, principalmente a través de las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL); fomentar la calidad de los servicios que presentan los Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación (OTIC) y ejecutoras de capacitación, los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC).⁴

³ “El SENCE”, sitio web: <http://www.sence.cl/portal/Acerca-del-Sence/>. Revisado el 03 de Junio de 2015.

⁴ Ibídem.

CAPÍTULO 2: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el presente capítulo, se dará a conocer el estado del problema en cuestión, la participación ciudadana en la gestión pública, y a su vez, las dimensiones de éste. A raíz de esto, se da origen a la Pregunta de Investigación la que conlleva a justificar la razón de ser de la investigación. Para esto, es necesario establecer los objetivos a cumplir en el desarrollo del estudio para dar respuesta a la Pregunta de Investigación, por medio de una hipótesis que al final de la investigación se acepta o rechaza.

2.1 Descripción del Problema

La transición política de Chile a la democracia fue un caso tardío, se realizó de acuerdo al modelo elitista, sin ruptura democrática ni cambio constitucional, y por lo tanto, heredó rasgos institucionales del régimen militar que lo antecedió. El resultado de lo anterior fue un régimen que mostró estabilidad, en parte por que el ajuste estructural había sido realizado por el régimen militar con escasa oposición, y en parte porque supo mantener el dinamismo del crecimiento económico por cerca de veinte años. De tal forma que el sistema económico no fue mayormente modificado y el régimen político se estructuró sobre la base de dos alianzas políticas que en la práctica compartieron el poder.

Uno de los grandes temas pendientes para los nuevos gobiernos democráticos fue la participación ciudadana, en este sentido las principales transformaciones en el vínculo entre Estado-Sociedad realizado durante los veinte años de democracia se expresaron en las políticas públicas, particularmente, en el área social. Siguiendo esta última, a partir de esas políticas es que se formulan las orientaciones participativas y se buscó asegurar la inclusión social de la democracia recuperada.

Otro factor que ayudó al fortalecimiento de la participación ciudadana fue el origen de los Gobiernos Regionales y el traspaso de responsabilidades a los Municipios, principalmente, en la elaboración de proyectos y/o planes regionales y comunales.

Pese a los esfuerzos señalados, la participación ciudadana en el ámbito de la gestión pública no se vio favorecida del todo. Por lo cual, surge la necesidad de llenar el vacío en lo inmediato con la creación de un proyecto de ley sobre la materia, el cual fue enviado durante el Gobierno del ex Presidente Ricardo Lagos, la que a su vez fue bastante trabada, ya que el proyecto pasó por tres Gobiernos

para que recién en el año 2011 se lleve a cabo su aprobación y posterior promulgación.

La Ley N°20.500 fue promulgada el 16 de febrero de 2011, cuyo eje central es la participación ciudadana. En ella, es posible encontrar, principalmente, dos áreas abordar:

- a) “Asociaciones entre personas, sobre lo cual la Ley establece el marco del derecho, sus límites y el rol del Estado en el apoyo a la asociatividad. La idea central, en torno a la cual giran los contenidos respecto a esta área, tiene que ver con facilitar la asociatividad de los ciudadanos, es por esto que los cambios introducidos en esta materia a la Ley N°19.418 sobre juntas de vecinos y otras organizaciones, busca ser más fácil y expedito el proceso de obtención de personalidad jurídica.
- b) Participación ciudadana en la gestión pública, en esta materia se modifica la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. La cual señala que el Estado reconoce a la personas el derecho de participación en sus políticas, planes, programas y acciones, por lo tanto, indica que los órganos de la Administración del Estado deberán establecer cuáles son las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones sociales en el ámbito de su competencia.

A su vez, modifica la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, al establecer un nuevo órgano: Los Concejos Comunales de Organizaciones de la Sociedad Civil, perfeccionando así la Ordenanza Municipal de Participación Ciudadana y, finalmente, entregando nuevas atribuciones a la Secretaria Municipal respecto de los procesos de constitución de las Asociaciones y Fundaciones”.⁵

En función a lo anterior, el problema se sitúa en las facultades que tienen los diferentes actores involucrados en el proceso de participación ciudadana en la gestión pública al interior del SENCE, gatillando trabas en la implementación de la Ley N°20.500 en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública.

⁵ “Preguntas frecuentes Ley N°20.500”, *sitio web*: <http://www.gobiernoabierto.cl/preguntas-frecuentes-ley-20500>. Revisado el 06 Abril 2015.

2.2 Delimitación del Problema

La investigación tiene como delimitación espacial, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), a partir de la promulgación de la Ley N°20.500 enfocada en la participación ciudadana en la gestión pública, por lo cual su delimitación temporal será a partir de la puesta en marcha hasta el año 2015.

En el marco de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación ciudadana en la Gestión Pública, nuestro objeto de estudio recae en el punto “b” señalado anteriormente, sobre la **participación ciudadana en la gestión pública**, detectamos que no se ha realizado un análisis a la implementación de esta Ley.

2.3 Pregunta de Investigación

Dicho lo anterior es que surge la siguiente **pregunta de Investigación**: *¿Cómo se ha llevado a cabo la implementación de la Ley N°20.500 dentro del marco de la participación ciudadana en la gestión pública en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) desde su puesta en marcha hasta el año 2015?*

2.4 Justificación.

La crisis política e institucional que atraviesa el país, motiva a realizar esta investigación, ya que entendemos que la escasa participación ciudadana en la gestión pública es un efecto directo del malestar generalizado de la ciudadanía frente a estos. Esto se puede ver reflejado en ámbitos de la esfera pública, entre los cuales se pueden destacar la escasa participación electoral en las últimas elecciones siendo el caso más reciente, la elección Presidencial 2014, en donde se amplió el padrón electoral, dejando en evidencia que aún con un universo mayor de votantes, la tendencia siguió en que la ciudadanía no se interesa en participar electoralmente, por otro lado, la participación no-electoral se vio afectada producto de las malas prácticas y escasos espacios concretos de participación.

El valor práctico de la investigación tiene como objetivo dar a conocer la forma en que se ha llevado a cabo la participación de la ciudadanía en la gestión pública, la escasa información que se tiene respecto a la temática y los canales que existen

para que ésta llegue a los ciudadanos. También, la investigación busca ser un aporte en toda área del conocimiento respecto al tema, es por eso, que una vez publicada la investigación, y pase a ser de conocimiento público, será ideal para los estudiantes que requieran información sobre el tema a estudiar y en un eventual caso, para los profesionales que desempeñen sus tareas en relación al área de investigación. Una vez obtenidos los resultados, será un beneficio tanto para la ciudadanía como para la misma institución donde se realizara la investigación, pues reflejará los principales factores que interrumpen la participación ciudadana en la gestión pública entre los años 2011 y 2015. Finalmente, esperamos que la investigación ayude a entender y dejar en evidencia la forma en que en la actualidad, se ponen en práctica los mecanismos de participación ciudadana, además ayudar a entender la Ley N°20.500 en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública a nivel central.

Dicho lo anterior, surge la motivación de analizar la implementación de la Ley N°20.500 en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública, ya que a nuestro parecer ésta no ha sido del todo efectiva, creemos que todavía no se llena el vacío que supone. Por lo tanto, nuestra investigación, se centra en conocer cómo se ha llevado a cabo la implementación de la Ley N°20.500 en el marco de participación ciudadana en la gestión pública a nivel central, utilizando como estudio de caso, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

2.5 Objetivos de la Investigación

2.5.1 Objetivo General

Analizar la implementación de la Ley N°20.500 en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública dentro del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), desde su puesta en marcha hasta el año 2015.

2.5.2 Objetivos Específicos

1. Describir la Ley N°20.500, en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública.
2. Diseñar e implementar instrumentos de recopilación de información.
3. Examinar la implementación de la Ley N°20.500, en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), dentro del marco de la participación ciudadana en la gestión pública, desde su puesta en marcha hasta el año 2015.
4. Comparar la percepción de los actores que inciden en el proceso de participación ciudadana en la gestión pública –organizaciones de la sociedad civil, usuarios beneficiarios y directivos- del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).
5. Detectar los factores que dificultan o facilitan en la práctica el proceso de implementación de la Ley N°20.500, en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), dentro del marco de la participación ciudadana en la gestión pública, desde su puesta en marcha hasta el año 2015.

2.6 Hipótesis de Investigación

A partir de las diferentes facultades que tienen los actores involucrados en el proceso de participación, la implementación de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), se ha llevado a cabo de manera poco eficiente, lo cual conlleva a un estancamiento de la participación ciudadana en la gestión pública dentro del Servicio desde su puesta en marcha hasta el año 2015.

CAPÍTULO 3: MARCO TEORICO

En el presente capítulo, se darán a conocer las bases teóricas que son sustento de esta investigación, para lo cual, se han dividido en cuatro grandes áreas, que son las siguientes: análisis, participación ciudadana, gestión pública y Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. El estudio de estas, permitirá comprender y conocer cuáles son los pilares fundamentales en los cuales se sostiene la participación ciudadana en la gestión pública.

3.1 Análisis

El Análisis de Contenido nos ofrece la posibilidad de investigar sobre la naturaleza del discurso. Es un procedimiento que permite analizar y cuantificar los materiales de la comunicación humana. En general, puede analizarse con detalle y profundidad el contenido de cualquier comunicación: en código lingüístico oral, icónico, gestual, gestual signado, etc. y sea cual fuere el número de personas implicadas en la comunicación (una persona, diálogo, grupo restringido, comunicación de masas...), pudiendo emplear cualquier instrumento de compendio de datos como, por ejemplo, agendas, diarios, cartas, cuestionarios, encuestas, tests proyectivos, libros, anuncios, entrevistas, radio, televisión.etc (Holsti, 1968).⁶

Serrano (1993), señala *“En los últimos años esta técnica ha abandonado los límites de los medios de comunicación y se utiliza en marcos cada vez más variados, desde el contenido de las producciones personales como técnica auxiliar al análisis de datos obtenidos, a través de encuestas, entrevistas, registros de observación, etc”*.⁷

Krippendorff (1980), define el Análisis de Contenido como *“la técnica destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a un contexto”*.⁸

⁶ Holsti, Ole Rudolf *“Análisis de contenido: El manual de psicología social, Vol 2, métodos de investigación”* 1968. s/Pág.

⁷ Perez Serrano, Gloria *“Elaboración de proyectos sociales: casos prácticos”* 1993, pág.133.

⁸ Krippendorff, Klaus *“Análisis de Contenido; Una introducción a la Metodología”* 1980, pág.28.

Esta técnica, según el autor mencionado, sitúa al investigador respecto de la realidad en una triple perspectiva:

- Los datos tal y como se comunican al analista.
- El contexto de los datos.
- La forma en que el conocimiento del analista obliga a dividir la realidad.

El “Análisis de Contenido” se configura, como una técnica objetiva, sistemática, cualitativa y cuantitativa que trabaja con materiales representativos, marcada por la exhaustividad y con posibilidades de generalización. Esto significa:

Objetiva: Emplea procedimientos de análisis que pueden ser reproducidos por otras investigaciones de modo que los resultados obtenidos sean susceptibles de verificación por otros estudios distintos.

Sistemática: Exige la sujeción del análisis a unas pautas objetivas determinadas.

Cuantitativa: Mide la frecuencia de aparición de ciertas características de contenido y obtiene datos descriptivos por medio de un método estadístico.

Cualitativa: Detecta la presencia y ausencia de una característica del contenido y hace recuento de datos secundarios referidos a fenómenos a los que siempre es posible hacer referencia.

Representativa: Selecciona materiales y la presencia de categorías en los mismos que aparecen en número suficiente para justificar el recuento.

Exhaustiva: Una vez definido su objeto no puede olvidarse nada de él.

Generalización: Tiene unas hipótesis que debe probar de cara a extraer conclusiones en una investigación.

3.1.1 Análisis Cuantitativo y Cualitativo

Dentro de la metodología de investigación existen dos enfoques de estudio; cuantitativo y cualitativo. El primero, tiene como principal característica medir fenómenos utilizando la estadística junto a análisis de causa-efecto, esto a través de un proceso secuencial, deductivo y probatorio. Este tipo de estudio tiene como

virtudes generalizar los resultados, control sobre los fenómenos y posee precisión⁹.

Por otro lado, el estudio cualitativo tiene como principal característica no fundamentarse en la estadística sino conducir la investigación hacia ambientes naturales, para esto es necesario un proceso inductivo y recurrente a la vez, es decir, analizar la realidad de manera subjetiva. La ventaja del estudio cualitativo es que posee virtudes como la profundidad de ideas y una riqueza interpretativa¹⁰.

Tabla N°1
Diferencias de los enfoques.

Dimensión	Cuantitativo	Cualitativo
Punto de partida	Hay una realidad que conocer.	Hay una realidad que descubrir.
Objetividad	Busca ser objetivo.	Admite la subjetividad.
Lógica	Deductiva (de lo general a lo particular).	Inductiva (de lo particular a lo general).
Generación de teoría	Se genera a partir de comparar la investigación previa con los resultados de estudio.	No se fundamenta en estudios anteriores, sino que se genera o construye a partir de los datos empíricos obtenidos y analizados.
Diseño de investigación	Estructurado – Predeterminado.	Abierto – Flexibles.
Naturaleza de los datos	Cuantitativa (datos numéricos).	Cualitativa (textos, narraciones, etc).
Finalidad del análisis de datos.	Describir las variables y explicar sus cambios y movimientos.	Comprender a las personas y sus contextos.
Forma de los datos para analizar	Los datos son representados en forma de números que son analizados estadísticamente.	Datos en forma de texto, imágenes, piezas audiovisuales, documentos y objetos personales.

Fuente: Elaboración propia en base al documento "Metodología de la Investigación", Cuarta edición. Hernández Sampieri.

⁹ Hernández, Sampieri. "Metodología de la Investigación" 4ta Edición 2006.

¹⁰ ibídem

Teniendo en cuenta estos dos tipos de estudio, la presente investigación presentara un análisis en base a estos dos enfoques, ya que se estima necesaria la combinación de ambos para poder analizar nuestro objeto de estudio que es la implementación de la Ley N°20.500, tomando como caso de estudio, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

3.2 Participación Ciudadana

3.2.1 ¿Qué es la democracia?

La democracia como hecho histórico tiene su origen en el siglo V antes de Cristo, para designar la forma de organización política que adopta la polis de Atenas. Este régimen fue instaurado después de un largo proceso de reformas y cruentas revoluciones.

Etimológicamente, la palabra "democracia" se compone de dos palabras griegas: "demos", que significa pueblo, población, gente, y "kratos", que significa poder, superioridad, autoridad. Es decir, la democracia se traduce en el poder del pueblo, tal como Abraham Lincoln en 1863 la definió como "*el gobierno del pueblo, por el pueblo y para el pueblo*".

En el mundo contemporáneo existen una pluralidad de imágenes y usos para el concepto de democracia. En la mayoría de los casos la palabra "democracia" es usada como sinónimo de libertad, de igualdad, de gobierno de mayoría, de justicia social, de fraternidad, etc. Sin embargo, para algunas personas es símbolo de ineficacia, anarquía y de politiquería¹¹.

Para tener una aproximación más amplia sobre el sistema democrático es necesario repasar diversos enfoques de "democracia". En primera instancia, Bobbio, señala que "*por régimen democrático se entiende primeramente un conjunto de reglas y procedimientos para la formación de decisiones colectivas, en el que es prevista y facilitada la más amplia participación posible de los interesados*"¹². Si bien, es una definición mínima -como señala el mismo autor, de democracia, es asertiva al señalar que una democracia consta en base a reglas, reglas que tienen límites, que son los derechos de libertad.

¹¹ Auditoría a la democracia: "*Más y mejor democracia para un Chile inclusivo*", 2014, Pág.

¹² Bobbio, Norberto "*El futuro de la democracia*", 1985, Pág. 12.

Por otro lado, Dahl toma 5 **criterios**¹³, para cumplir la exigencia de que sus miembros tengan el mismo derecho a participar en las decisiones políticas de la asociación y así llevar adelante a la democracia.

Primero, habla de una **<<participación efectiva>>** en donde el ciudadano participa efectiva y libremente en el sistema democrático, de forma tal, de que antes que se adopte una política por la asociación, todos los miembros deben tener la oportunidad de que sus puntos de vista sobre como tenga que ser la política sean conocidos por los otros miembros.

Un segundo criterio es la **<<igualdad de voto>>** cuando llegue el momento de votar, cuando se tenga la decisión final sobre la política, todo miembro debe tener una igual y efectiva oportunidad de votar. Todos los votos valen lo mismo, sea quien sea el que vote, todos los votos valen por igual. Para así evitar ó discriminar los sistemas democráticos con el voto calificado.

El tercer criterio que señala Dahl es **<<Comprensión ilustrada>>** consiste en que todo miembro debe tener oportunidades iguales y efectivas para instruirse sobre las políticas alternativas relevantes y sus consecuencias posibles.

El cuarto criterio es **<<Control final sobre la Agenda>>** deben tener la exclusiva oportunidad de qué asuntos a tratar quieran poner en la agenda. De tal forma que las políticas siempre están abiertas a cambios introducidos por sus miembros, si ellos lo deciden.

Finalmente, debe existir una **<<Inclusión de los adultos>>**, no importa si los ciudadanos son de 16,17 ó 20 años, el criterio es incluir a la mayor cantidad de adultos capacitados posible.

Cuando carece cualquiera de estos criterios que señala Dahl, los sujetos no serán iguales por lo cual, la democracia tendrá un quiebre. Sobre su misma idea, Dahl nombra las diez **ventajas**¹⁴ que tiene el sistema democrático: Evita la tiranía, derechos esenciales, libertad general, autodeterminación, autonomía moral, desarrollo humano, protección de intereses personales esenciales, igualdad política, búsqueda de la paz y, finalmente, la prosperidad.

En esencia, la democracia es el tipo de régimen político a través del cual los ciudadanos se gobiernan a sí mismos, ya sea por medio de representantes electos de forma transparente y justa, o ejerciendo ellos mismos la toma de decisiones a través de mecanismos de participación directa.

¹³ Dahl, Robert *“La Democracia”* Págs. 48-49.

¹⁴ *ibídem* Págs. 56-57.

El gobierno democrático parte del supuesto de que todos los miembros de la nación están llamados a intervenir en su dirección. Da la posibilidad de participar en el destino de la sociedad, para el interés común general.

3.2.1.1 Características de democracia

La democracia tiene una serie de elementos que la conforman, Norberto Bobbio señala que la principal característica de la democracia contemporánea es la de ser representativa, es decir, que involucra a toda la comunidad y que los hombres que gobiernan son electos por consentimiento y confianza del pueblo. Ellos tienen cierta libertad de tomar decisiones en nombre de los representados para su bien. Deben de mantener al tanto la población por medio de la prensa, gacetas oficiales, actas parlamentarias o la esfera de la publicidad, ya que su actividad es pública y no se permiten excesos indebidos, a diferencia de la autocracia, donde el secreto de Estado es una regla.¹⁵

Otro elemento que sostiene la democracia es el que hay varias partes que buscan obtener el voto de la población, A estas se les llama partidos políticos. Actúan como asociaciones que buscan representar a su grupo votante que está de acuerdo con los estatutos del partido. Estos partidos políticos se van alternando el gobierno por medio de elecciones periódicas, libres, imparciales y con igualdad del valor del voto – voto universal – que por cierto, debe ser secreto.

Otras características de un sistema democrático son:

- “Es constitucionalista, pues sienta sus bases en una Carta Fundamental donde se establece la organización y atribuciones de los poderes públicos como también se reconocen y garantizan los derechos humanos.
- Establece el bien común como fin del Estado.
- Es el gobierno de la mayoría con respeto a los derechos de las minorías.
- Permite el pluralismo ideológico y político.
- Incentiva las libertades políticas que rodean al proceso electoral.

¹⁵ Martínez, Ana “La Democracia en México” 2005. Capítulo 1 s/Pág.

- Permite elecciones libres periódicas de los gobernantes según las normas preestablecidas, con sufragio universal, secreto, personal, igual y debidamente informado de los ciudadanos.
- Se da una competencia pacífica del poder. Se descarta todo tipo de violencia tanto física como verbal, al igual que el terrorismo.
- Se distribuye el Poder del Estado en órganos diferentes, para evitar el abuso de uno de ellos a través del control de los otros.
- Se reconoce la autonomía de los cuerpos intermedios de la sociedad para que los ciudadanos satisfagan diversas necesidades.
- Permite la vigencia efectiva de un Estado de derecho”.¹⁶

3.2.1.2 Tipos de Democracia

Directa: En todos los países con organización democrática, se presenta este tipo de democracia, pues todos los gobernantes de un Estado democrático, son elegidos mediante este tipo de democracia. Ahora bien, nadie discute que los gobernantes son elegidos directamente por el pueblo; eso sí, el caso en el que se evidencia de mejor forma de democracia directa es en el referéndum participativo.

Representativa: En este tipo de democracia, las cúpulas del poder son elegidas por el pueblo, además dichas cúpulas son organizadas de tal manera que después de estar en el poder, no puedan hacer y deshacer según les convenga, por esto, se ha implantado el sistema de separación de Poderes, baluarte principal de llamado "Estado Social de Derecho".

Los Poderes de un Estado, son los siguientes:

- Legislativo: Es el poder del Estado encargado de promulgar las leyes.
- Ejecutivo: Es el poder del Estado encargado de administrar los recursos del Estado, manejar los ejércitos, etc.
- Judicial: Es el poder del Estado encargado de administrar justicia.

¹⁶Biblioteca del Congreso Nacional, sitio web: "<http://www.bcn.cl/ecivica/democracia/>", revisado el 23 de Julio de 2015.

Estos Poderes se regulan entre sí, pues se vigilan entre sí, para que no se presenten irregularidades en la administración de dichos poderes.

Participativa: Aunque hablar de democracia participativa, es de por sí ya una redundancia, pues el significado de democracia es "gobierno del pueblo", normalmente se utiliza para denunciar y/o criticar la falta de participación del pueblo en la democracia representativa, ya que las elecciones para Presidente en un país democrático, es por lo general de unos 4 años, el pueblo incide en la toma de decisiones solo cuando elige a sus Gobernantes.

Además, se denomina como democracia participativa, a la toma de decisiones por parte de una asamblea de ciudadanos que se organizan a nivel local, dando voz y voto al total de ciudadanos mayores de edad de la comunidad.

Deliberativa: En la democracia deliberativa se presenta con mayor evidencia, lo que es llamado el poder de las mayorías; pues en este tipo de democracia entra a jugar un papel importante el ya conocido dicho, la mitad + uno, pues cuando un candidato a cualquier puesto de poder en el Estado alcanza más del 50% de los votos en juego, este automáticamente es elegido.

3.2.2 ¿Qué es la participación ciudadana?

La participación ciudadana se relaciona directamente con la esencia de la democracia, puesto que es lo que la define. La demanda de más y mejor democracia de los últimos años se manifiesta en la presión que la democracia participativa es acompañada o incluso sustituida por mecanismos propios de democracia directa. En todo caso, la participación por sí sola no basta para sostener todo el aparato democrático, sino que también son necesarios partidos políticos, instituciones políticas, poderes del Estado y, finalmente, un Estado constituido como tal.

En palabras más precisas y directas, la participación ciudadana es una forma de entender el ejercicio del poder donde los ciudadanos forman parte activa de la gestión pública. En este contexto se entiende que la participación ciudadana es un derecho ciudadano fundamental.

Por otra parte, la participación ciudadana tiene varias formas de expresarse, como las nuevas formas de deliberación, procesos de consultas y movilizaciones con el fin de informar e influir en las políticas públicas y en las instituciones, exigiendo rendiciones de cuentas para un debido control ciudadano, etc.

De todo lo que se ha hablado sobre la participación, se desprenden tres elementos necesarios para que exista una participación como tal, los cuales son: la **voluntariedad**, **quienes** la ejercerán y **para que** se van a ejercer.

Voluntariedad: La participación de la ciudadanía es ejercida en un acto libre que no está determinado por terceros, ni porque sea un mandato legal. Es la manifestación de un deseo de los sujetos de querer formar parte de las decisiones que les afectan. Las razones por las cuales se quiere formar parte de estos procesos pueden ser múltiples: la falta de adherencia y credibilidad en la agregación de intereses que hacen los representantes elegidos popularmente; la necesidad de expresar convicciones y posiciones en forma directa; la voluntad de formar colectivos que persiguen incidir en la agenda pública, colocando sus intereses en la discusión o deliberación pública; la necesidad de grupos o colectivos excluidos de hacer valer sus derechos y ponerlos en la discusión; la convicción de que los temas de interés público no están considerando las perspectivas y necesidades de las personas.¹⁷

Quiénes: se trata de la intervención de los ciudadanos en cuanto forman parte de la denominada sociedad civil. Este concepto adopta distintos énfasis y dependiendo de los autores, también varían sus fronteras. En su acepción más generalizada intenta agrupar el ámbito y las actividades no estatales. Para los efectos de esta definición entenderemos que los partidos políticos son formas de representación y mediación entre el Estado y la sociedad civil, en una relación que siempre cambia, por lo cual, no son parte de esta.

De acuerdo a lo anterior, la participación de la sociedad civil debe ser considerada al menos en dos aspectos: se refiere tanto a los ciudadanos organizados como a los no organizados, y, por otra parte, son aquellos que no tienen la calidad de representantes en uso de las instituciones tradicionales democráticas: partidos políticos; funcionarios públicos; autoridades elegidas en cargos de elección popular.¹⁸

Para que: la ciudadanía participa para seleccionar a sus Gobernantes y también en la gestión pública.

La participación puede ser de tipo indirecta cuando se produce a través de la adhesión a la posición de las organizaciones de la sociedad civil (puede

¹⁷ Valenzuela, Paz y Delpiano, Catalina - Corporación Participa. *“Manual de participación ciudadana”*. 2008, Pág. 23.

¹⁸ *Ibidem*, Pág. 24

entenderse como una forma de representación de los intereses ciudadanos). O bien, en forma directa, presencial.

La participación interesa a la ciudadanía por cuanto, es la esfera en la cual se adoptan las decisiones que están dirigidas a satisfacer las necesidades de la población, pero además, porque el concepto de ciudadanía entiende por tal un sujeto que además de demandar el respeto de los derechos por parte del Estado y de la sociedad, intenta formar parte de las decisiones sobre los temas que los afectan. No bastaría la agregación de interés presentada por los representantes propios de la democracia representativa, tales como los partidos políticos.

Por último, es importante destacar que la participación también tendría como objetivo o fin el ejercicio del control ciudadano, lo cual requiere instituciones y políticas diseñadas con el objetivo de lograr gobernabilidad.¹⁹

Entonces, y en función de todo lo que se ha analizado, se puede decir, que la participación ciudadana son las actividades voluntarias mediante las cuales los miembros de la sociedad civil, pueden intervenir en la selección de sus gobernantes; directa o indirectamente, en la gestión pública y en el ejercicio del control ciudadano.

3.2.2.1 Participación

Por lo general, el término “Participación” está asociado por definición a la esfera social y política, dada las características de carácter grupal y público que describe, y del compromiso para con otro que reporta, como la toma de decisiones o la puesta en común sobre una problemática o preocupación determinada.

Entonces, la participación se entiende como una acción que busca influir en las decisiones y ser parte activa y fecunda en la solución de los problemas que afectan a las personas en su vida diaria; de tal suerte que se puede hablar de un desarrollo social, económico, político y cultural cuando todas las personas participan en la construcción y los beneficios del progreso de la sociedad.

Juan XXIII, coloca la participación como el derecho a tomar parte activa y fecunda en la vida pública, para contribuir al bien común. Definiéndola así como uno de los derechos naturales del ser humano y elevando su posición tradicional en el orden político, social, económico y cultural.

¹⁹ *Ibíd*em, Pág. 24

De la participación de los ciudadanos y de la acción de los Gobernantes depende el respeto de la dignidad humana, el régimen de la libertad civil y religiosa, y la extensión de las relaciones de tipo fraternal.²⁰

Esto no es recibir pasivamente los beneficios del progreso, por el contrario, se trata de tomar parte en las decisiones y en el esfuerzo para la realización de sus objetivos. La convivencia en sociedad exige la participación y los ciudadanos contemporáneos toman conciencia de que no es un mero espectador, sino su creador y transformador.

Participar en la construcción de un destino colectivo resulta algo importante para cada ser humano; una toma de conciencia de su dimensión social y trascendente, por lo que, la comunidad ya no es un ente extraño sino un espacio para la amplia comunión con los demás, de manera que realizándose ayuda a la realización de otros.

Para que la participación alcance los objetivos propuestos debe ser activa, consiente, libre, responsable y eficaz.

3.2.2.2 Ciudadanía

La ciudadanía en su concepción tradicional señala que es el derecho a tener derechos. Se asocia a la posibilidad de tener derechos civiles y políticos. Especialmente, el derecho a sufragio, a optar a cargos de elección popular, derecho de propiedad, derecho de asociación y otros que confieren las Constituciones Políticas de cada Estado. Por tanto, la ciudadanía otorga una calidad jurídica y política especial que acredita a las personas como miembros activos del Estado.

Desde el término de la segunda guerra mundial se genera una crisis en torno al concepto de ciudadanía, la cual se debe a las siguientes razones:

En primer lugar, el concepto clásico de ciudadanía reconoce derechos individuales, mientras que en la actualidad, existen reivindicaciones por derechos colectivos a partir de nuevas identidades, como son el género, la edad, migrantes y las étnicas, entre otras. Hoy se ven demandas de derecho de diferentes grupos,

²⁰ Meza Palma, Floridalma. *“La participación política de la juventud para el desarrollo nacional”*, vol. 1, Pág. 121.

que como tales, presionan al Estado para que las políticas públicas incorporen sus identidades particulares y al resto de la sociedad para que reconozca legitimidad a tales identidades.

En segundo lugar, desde el denominado “enfoque de derechos” ha ido imponiéndose en el debate. Concibe a los ciudadanos como sujetos con derecho a demandar determinadas prestaciones y conductas, enfocándose en otorgar mayor poder a los sectores que se consideran excluidos.

La legitimidad del sistema político estaría dada por el reconocimiento y garantía efectiva de los derechos ciudadanos.

En tercer lugar, el Estado-Nación ha perdido su exclusividad como referente del ciudadano. Considerando el proceso de globalización, que trae cambios jurídicos y culturales, además de los económicos, el Estado resulta muy pequeño para asumir los desafíos globales pero también muy grande para responder a las demandas cada vez más diferenciadas y cotidianas de las personas.²¹

Siguiendo la idea de conocer que es la ciudadanía, conoceremos el concepto desde las diversas posiciones de la teoría política.

Posición Liberal: Para los liberales, la ciudadanía es un status que se les entrega a los individuos con derechos universales garantizados por el Estado. Los ciudadanos actúan racionalmente para lograr sus propios intereses y el rol del Estado consiste en protegerlos en el ejercicio de sus derechos.

Posición Comunitarista: El concepto liberal de ciudadanía, “auto interesada” e “independiente”, ha sido criticado por la posición comunitaria, especialmente, por Michael Sandel, argumentando que el sentido de identidad individual se produce a través de las relaciones con otros en la comunidad de la cual se es parte. Así, el pensamiento comunitario se centra en la noción de ciudadanos integrados socialmente y en la pertenencia a la comunidad. Para los comunitaristas, la ciudadanía es definida por el ejercicio de ciertas “virtudes cívicas”, tales como el respeto por los demás y el reconocimiento de la importancia del servicio público. Por tanto, esta corriente atribuye validez a los derechos colectivos, a diferencia del liberalismo, que minimiza la posibilidad de conceder significado político o jurídico a dichos derechos colectivos.²²

²¹ Valenzuela, Paz y Delpiano, Catalina - Corporación Participa. “Manual de participación ciudadana”. 2008, Pág. 12.

²² Sandel, M. “Liberalismo y los límites de justicia”. 2000, Págs. 13-16.

Posición Republicana: pone mayor énfasis en las identidades políticas de los individuos, en carácter de ciudadanos activos, más allá de las identidades en comunidades locales. En contraste con el pensamiento liberal, los republicanos, tales como Oldfield, argumentan que para poder participar en la vida comunitaria se requiere contar con recursos básicos. Muchos autores de esta tendencia promueven las formas deliberativas de la democracia, en contraste con el énfasis liberal en los sistemas políticos de representación. En los escritos republicanos de Habermas está la idea de que la ciudadanía debe ser entendida como una identidad cívica común, moldeada por una cultura pública común.²³

Finalmente, para el Estado chileno y expresado en la Constitución Política de la República, serán ciudadanos:

Artículo 13. Los chilenos que hayan cumplido dieciocho años de edad y que no hayan sido condenados a pena aflictiva.

La calidad de ciudadano otorga derechos de sufragio, de optar a cargos de elección popular y los demás que la constitución o la ley confieran.²⁴

Artículo 14. Los extranjeros avecinados en Chile por más de cinco años, y que cumplan con los requisitos señalados en el inciso primero del Artículo 13, podrán ejercer el derecho a sufragio en los casos y formas que determina la ley.²⁵

3.2.2.3 Conceptos de participación ciudadana

Definir la participación ciudadana resulta complejo, dada la amplia gama de procesos y conceptos asociados, pero los eruditos en el tema logran simplificarnos estos conceptos, como por ejemplo, los siguientes autores:

Para el actual Gobierno la participación ciudadana se puede entender como la instancia donde las personas (sujetos con capacidades, derechos y deberes) se involucran en el quehacer estatal fortaleciendo la transparencia, la eficacia y

²³ Habermas, J. *“El Estado nación europeo: sobre el pasado y el futuro de la soberanía y ciudadanía”*, public cultura, Vol 10, Pág 2.

²⁴ Constitución Política de Chile, Santiago de Chile, 21 de Octubre de 1980, Pág 9, Art. 13.

²⁵ Ibidem, Art, 14.

eficiencia de los servicios y políticas públicas. En otras palabras, la participación ciudadana ocurre cuando los ciudadanos se involucran en la gestión pública.²⁶

Tomas Alberich Nistal: la participación ciudadana es el conjunto de actividades, procesos y técnicas por los que la población interviene en los asuntos públicos que le afectan.²⁷

Pedro Mujica: La participación ciudadana es una forma de entender el ejercicio del poder donde los sujetos, entendiendo por tal a los ciudadanos, forman parte activa en la gestión pública.²⁸

Todos los conceptos vistos de participación ciudadana apuntan casi a lo mismo, lo que no puede pasar desapercibido es que al hablar de participación ciudadana en la gestión pública, hablamos de una nueva forma de política, que incorpora las demandas y necesidades de los ciudadanos para dotar de mayor viabilidad y eficacia a las Administraciones Públicas. Esta nueva política permite a los ciudadanos adquirir ciertos poderes.

3.2.2.4 Tipos de Participación Ciudadana

La participación ciudadana no es para nada un fenómeno generalizado en Chile ni en las sociedades latinoamericanas, por el contrario, es homogéneo, limitado e incluso deficiente. Esto es así en primer lugar, porque la sociedad no es un todo que se mueve por los mismo intereses, sino que, se constituye de personas que piensan de manera diferente y persiguen distintas cosas. La heterogeneidad de la participación responde a los tipos de participación ciudadana y a los diversos modos de ser de las comunidades, lo cual tiene que ver con multitud de variables como son los niveles de escolarización, antecedentes históricos, tipo de comunidad, móviles de participar, etc.

Existen diversos tipos de participación, ya sea por su origen, características, resultados, etc. La primera a ver son los tipos de participación con relación a la dependencia gubernamental.

²⁶ “¿Qué entendemos por participación ciudadana?”, sitio web: <http://www.participacionciudadana.segegob.cl//que-es-participacion-ciudadana>, revisado el 08 de Abril de 2015.

²⁷ Alberich Nistal, Tomas “Guía fácil de la participación ciudadana”. 2004, Pág. 24.

²⁸ Mujica, Pedro - Corporación Participa, “Manual de Participación Ciudadana”. 2008, Pág. 22.

Tabla N°2
Tipos de participación con relación a la dependencia gubernamental

Tipo de participación	Características
Institucionalizada	Está reglamentada para que la ciudadanía participe en los procesos decisorios del gobierno local.
No institucionalizada	Participación informal o formal pero que no está reglamentada.
Autónoma	La ciudadanía participa a través de algún tipo de asociación no gubernamental que, aunque participe en instancias de gobierno, no depende ni es controlada por éste.
Cientelística	La autoridad y los individuos o grupos se relacionan a través de un intercambio de favores o cosas.
Incluyente o equitativa.	Se promueve la participación de toda la ciudadanía, independiente de la pertenencia o identidad partidaria, religiosa o de clase social.

Fuente: María Teresa Rentería Rodríguez. "Ordenamiento territorial y participación social". Pág. 450.

La primera tabla ayuda a distinguir la naturaleza de la participación; sin embargo, tiene sus dificultades, como que el concepto de institucionalización es sinónimo de legal y, por lo tanto, viene dado por iniciativa del Gobierno, lo cual no necesariamente es así, pues puede haber participaciones no legales que no estén comprendidas en la Ley; pero, si institucionalizadas por costumbre. Otra dificultad es que estas categorías no son del todo independientes y pueden combinarse entre sí. Por ejemplo, la participación puede ser a la vez autónoma e incluyente.

Otra interesante tipología de participación es la que ofrece diferentes niveles o tipos de praxis según el grado de desarrollo de sus aspectos objetivos y subjetivos, en función de su grado de interrelación y al carácter de la transformación de la realidad y que se observa en la siguiente tabla:

Tabla N°3
**Tipología de la participación según aspectos objetivos y subjetivos,
interrelaciones e incidencia sobre la realidad**

<p style="text-align: center;">Participación espontánea</p> <p>Se caracteriza por una débil interrelación entre lo ideal y lo material, una mínima elaboración subjetiva (fines, conocimiento de la realidad, autoconciencia de valores) y una actividad práctica errática.</p>	<p style="text-align: center;">Participación reflexiva</p> <p>Se define por tener una interrelación fuerte entre lo ideal y lo material, una máxima elaboración subjetiva y una práctica coherente con el discurso.</p>
<p style="text-align: center;">Participación mecánica</p> <p>Se define por una transformación de la realidad que reproduce lo existente. La actividad subjetiva es mínima en relación con la práctica aceptándose acríticamente el status quo.</p>	<p style="text-align: center;">Praxis creativa</p> <p>Se define por la producción de algo nuevo con una actividad subjetiva, dinámica en íntima relación con la actividad práctica, resultando en un proceso de autoconstrucción integral del sujeto.</p>

Fuente: Luis Héctor Serra Vázquez. "Participación ciudadana y movimientos sociales". Pág. 7.

Considerando la anterior tabla, se debe partir mencionando que las categorías de participación espontánea, mecánica, reflexiva y creativa pueden ser formales o informales. Las formales son consideradas en los planes de desarrollo, programas o cualquier otro instrumento gubernamental, por el contrario, las no formales, son aquellas que no están consideradas en estas.

Para el caso de esta investigación, asociado a nuestra realidad, cabe señalar que no toda la participación se ejerce por vía institucional, ni tampoco toda participación incidente en las políticas y gestión pública se realiza por vías institucionales. De hecho la relevancia de las vías institucionales sólo sirve para canalizar de forma eficiente las demandas de la sociedad. En la relación entre el Estado y la sociedad chilena y latinoamericana también han predominado relaciones de cooperación, incorporación subordinada o la confrontación, sea por vía de formas más o menos violentas o por vía de los movimientos sociales y de protesta organizada que realizan presión para obtener sus demandas.

Un ejemplo de comparar las formas de participación en función de su relación con la institucionalidad y su capacidad de incidir es el caso del movimiento estudiantil chileno, el cual muestra que la efectividad política de los mecanismos no institucionalizados, particularmente, la protesta pública, resulta más eficiente que la que se obtiene a través de los mecanismos institucionalizados, en especial, los del diálogo con las Autoridades.

Otro punto de vista y para esta investigación el más acertado es el que tiene relación con la participación según los niveles que se alcanza en cada una de las fases de la política, la cual se expresa en el siguiente cuadro:

Tabla N°4
Tipología de participación ciudadana

NO PARTICIPACIÓN		TIPO DE PARTICIPACIÓN		FASE ASOCIADA
Uso de TI	Campañas	Difusión de información		<i>Información</i>
		Consulta no vinculante	Participación deliberativa	<i>Diagnóstico y decisión</i>
Gestión interna, mejora de atención al usuario		Ejecución delegada	Co-ejecución / seguimiento	<i>Implementación</i>
		Evaluación pasiva: consulta, quejas y reclamos	Reformulación deliberativa (Control social)	<i>Evaluación y reformulación</i>

↓	↓	↓
---	---	---

NO PARTICIPACIÓN ENCUBIERTA	PARTICIPACIÓN INSTRUMENTAL	PARTICIPACIÓN EMPODERADORA
-----------------------------	----------------------------	----------------------------

Fuente: Fernández M. y Ordoñez M. "Participación ciudadana en la agenda gubernamental del 2007" Pág. 33.

No participación encubierta: Es el conjunto de prácticas implementadas institucionalmente y presentadas como mecanismos de participación, con el fin, explícito o implícito de inhibir una participación genuina en la cual los actores sociales tengan una incidencia en los programas. Se incluyen disposiciones como:

- **Uso de Tecnologías de Información (TI):** Difusión parcial de información mediante tecnologías que se presuponen participativas e igualitarias. Aquí se incluye la publicación de información, el internet y otros mecanismos a los cuales en la práctica, se tiene acceso diferenciado y no garantiza una apropiación igualitaria de ésta.
- **Por campañas:** aquellas prácticas que se presentan como informativas pero cuyo contenido es esencialmente propagandístico, sin lograr una apropiación real, y potencialmente crítica, de la información por parte de la ciudadanía, que le permita ejercer adecuadamente sus derechos.

- **Gestión interna y mejoras de atención al usuario:** es el conjunto de disposiciones tendientes a mejorar la relación con el público mediante reformas netamente internas, como por ejemplo, la apertura de una oficina de reclamos, coordinación entre departamentos, o cualquier práctica institucional aplicada por la institucionalidad dentro del aparato institucional con el fin de mejorar la atención con sus contraparte o, más propiamente, beneficiarios.²⁹

Participación instrumental: se designa una forma de participación funcional de la gobernabilidad; incluye los modos de participación que en general se consideran como requisitos para la eficiencia de los programas sociales definidos institucionalmente. Dentro de esta se incluye:

- **“Difusión de información:** es un mecanismo básico, casi pre-participativo, por el cual los ciudadanos adquieren conocimiento de sus derechos, beneficios o cuentas públicas según sea el caso. Se dice que es una práctica casi pre-participativa ya que, en este nivel, la información fluye unidireccionalmente, considerando al ciudadano meramente como un receptor.
- **Consulta no vinculante:** caracteriza un proceso de participación, que tiene como finalidad obtener información por parte del Gobierno, que no otorga a la ciudadanía derecho alguno a intervenir directamente en las decisiones que de adoptan.
- **Ejecución delegada:** Aquellas modalidades en las cuales la ciudadanía es implicada en la ejecución del proyecto sin que, a su vez, cuente con la capacidad de incidir en las orientaciones del mismo. Pese a que la ejecución es participativa, la ciudadanía permanece pasiva ante las disposiciones institucionales a las que se somete para llevarlas a cabo.
- **Evaluación pasiva, consulta, quejas y reclamos:** Refiere a la capacidad de respuesta por parte de la ciudadanía, a la ejecución del programa, caracterizada por seguir canales ya preestablecidos y cuya influencia en la reformulación del mismo, resulta, al menos, dudosa”.³⁰

Participación empoderada: En ésta se reconoce a los actores sociales su capacidad de agencia para la constitución de espacios mediante los cuales la comunidad organizada y el poder institucional trabajan conjuntamente y deciden colectivamente las orientaciones de los programas. Aquí tiene lugar una

²⁹ Fernández, Matías y Ordoñez, Martín. “Participación ciudadana en la agenda gubernamental del 2007”. 2007, Pág. 34.

³⁰ Ibídem. Pág. 35.

participación auténtica, en la cual se le reconoce en la práctica a la ciudadanía su rol fundador respecto de toda la política. La ciudadanía activa adquiere poder mediante una capacidad de diálogo que le permite volverse agente en la solución de problemas o satisfacción de demandas que no tienen necesariamente un carácter material o de subsistencia. En este nivel se encuentran las siguientes prácticas:

- **“Participación deliberativa:** Incluye la consulta vinculante, aunque frecuentemente la trasciende, considerando una participación propiamente discursiva de la ciudadanía en la decisión de los cursos de acción seguidos por la política pública, integrando su capacidad de agencia de manera auténtica, puesto que aquí tiene lugar una verdadera conversión que permite desarrollar acuerdos dotados de un valor cualitativo harto superior que la “primera mayoría” generada por un cuestionario preestablecido.
- **Co-ejecución y seguimiento:** Se encuentra a nivel de la implementación, que corresponde a la implementación mancomunada entre actores sociales y poder institucional de los programas sociales, que tiene lugar de modo democrático y reflexivo, donde la ciudadanía puede participar de la ejecución de proyectos y supervisar que la ejecución de estos se realicen de acuerdo a los acuerdos previamente estipulados.
- **Reformulación deliberada (Control social):** es la instancia en que las autoridades rinden cuentas a la ciudadanía respecto de los compromisos establecidos, frente a lo cual la ciudadanía evalúa deliberativamente su actuar y toma las decisiones correspondientes (aprobar, vetar, o reformular los planteamientos), teniendo incidencia tanto en el futuro de las autoridades como en las siguientes fases del programa social”.³¹

³¹ Ibídem. Pág. 36.

3.3 Gestión Pública

3.3.1 ¿Qué es la Gestión Pública?

En el punto anterior repasamos el concepto de participación ciudadana pasando por diferentes autores, presentando los tipos de participación que ejerce la ciudadanía y que actores influyen en ella. Ahora para completar la idea de “participación ciudadana en la gestión pública”, se expondrá lo que entendemos por gestión, el espacio público, para así llegar a definir el concepto de gestión pública.

3.3.1.1 Gestión

Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos.³²

El primer punto a considerar es la gestión dentro de un agente económico de primera relevancia, como es la empresa. En ésta existe personal especializado para la toma de decisiones que conlleve comprometer recursos que suelen ser escasos. Así, el rol de la gerencia suele ser tomar decisiones en función de una planificación acertada para responder a las necesidades de la organización, decisiones que deben consumir el mínimo de recursos económicos y deben maximizar los beneficios obtenidos.

Otra área donde la correcta administración de recursos es crucial es el sector público. El Estado recauda dinero mediante los impuestos cobrados a los contribuyentes y esta recolección de recursos debe ser correspondida con bienes y servicios a la sociedad que el mercado por cualquier motivo no puede satisfacer. Así por ejemplo, debe brindar educación y salud a quienes por cualquier motivo se

³² “Definición de Gestión” sitio web: <http://definicion.mx/gestion/> , revisado el 05 de Agosto de 2015.

ven privados de ella debido a sus recursos económicos escasos. Toda esta recolección de recursos, por otra parte, debe hacerse procurando ser lo menos lesiva posible para el conjunto de la población productiva.

Finalmente, otra área donde la gestión suele ser imprescindible son las organizaciones no gubernamentales. Éstas se caracterizan por brindar asistencia con servicios a determinados grupos sociales, generalmente, con dificultades económicas; son en definitiva, un complemento al rol del Estado. Éstas obtienen recursos de donaciones que realiza el sector privado o de asignaciones del sector público. Nuevamente, los ingresos pueden variar a lo largo del tiempo, por lo que una correcta gestión de los mismos se torna imprescindible, gestión que trae aparejado dar a conocer el rol de la organización fin de seguir pudiendo obtener donaciones que hagan posible su funcionamiento.³³

Dada esta importancia atribuida a un correcto manejo de los recursos en función de las necesidades de distintos tipos de organizaciones, existen distintas orientaciones en la educación superior que intentan dar respuesta a estas necesidades. Así, la oferta educativa ofrece carreras de administración orientadas a las distintos tipos de organizaciones que pueden señalarse. Es sin duda una muestra cabal de la relevancia que el mercado atribuye al rol de gestionar adecuadamente un agente económico.

3.3.1.2 Lo público

Para definir que es la gestión pública y las políticas públicas, es primordial realizar un recorrido hacia la definición de lo **público** para lo cual, en primera instancia, hablaremos de la esfera pública, acuñado por Habermas, que apunta al lugar de nuestra vida social donde se puede conformar una opinión pública. Se comprende la opinión pública como “El termino que refiere a las funciones de la crítica y del control de la autoridad organizada del Estado que el publico ejerce informalmente, aunque también formalmente a través de las elecciones periódicas”³⁴.

³³ Ibídem.

³⁴ Artículo Universidad Diego Portales sobre “La Esfera Pública según Habermas” , sitio web: <http://sociologicahumanitatis.files.wordpress.com/2009/10/habermas-j-la-esfera-publica.pdf> , revisado el 10 de Agosto de 2015.

Es importante entender la esfera pública como una bisagra entre todo lo público y lo privado y como ambos se relacionan, es el espacio donde ambos se juntan e interactúan. Es aquí donde entra a jugar un rol importante las demandas de la sociedad civil y las decisiones estatales, ya que es en este espacio donde se lleva a cabo dicho diálogo.

3.3.1.3 Concepto de Gestión Pública

Enfoques respecto a la Gestión Pública o Administración Pública son varios, en primera instancia, Albi (1997), lo define como el conjunto de decisiones y reglas que es necesario adoptar para motivar y coordinar a las personas con el objeto de alcanzar metas individuales y colectivas; es pública, porque se desenvuelve en el contexto de los fines del Estado dentro de un marco jurídico-político³⁵.

Para el Banco Mundial (BM) la gestión pública, lo establece como el proceso de ejercicio de la autoridad para la gestión de los recursos económicos y sociales para el desarrollo del país, para esto los gobiernos deben tener la capacidad de elaborar, formular y aplicar políticas y desempeñar funciones.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo³⁶ (PNUD) promueve una buena gestión pública, se presenta en tres dimensiones: la económica, la política y la administrativa. En su dimensión económica, abarca los procesos de adopción de decisiones que afectan a las actividades económicas de un país y a sus relaciones con otras economías. En el plano político, se trata del proceso de adopción de decisiones tendentes a la formulación de políticas. En su vertiente administrativa, es el sistema por el que se aplican las políticas. Como suma de los tres aspectos, el buen gobierno comprende los procesos y estructuras que rigen las relaciones políticas y socioeconómicas.

En este último, el PNUD, también, señala 9 elementos esenciales en una buena gestión pública: Participación, Imperio de la Ley, Transparencia, Sensibilidad, Búsqueda del consenso, Equidad, Eficacia y eficiencia, Rendición de cuentas y visión estratégica.

También, la gestión pública, se puede entender como la capacidad de los actores gubernamentales para llevar a cabo sus propuestas de política o los objetos de su agenda. Esta capacidad estará en función de racionalidad, la coordinación y el

³⁵ Ortegón Quiñones Edgar, "Guía sobre diseño y gestión de la política pública" 2008, pág.24.

³⁶ Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola "Gestión pública adecuada: Perspectiva general" 1997, Pág.6

consenso con que se ejecuten las acciones públicas. Por lo tanto, la nueva gestión pública tiene como meta modificar o modernizar la Administración Pública para prestar mejores servicios a la comunidad y satisfacer sus necesidades en cantidad, costo, calidad y tiempos razonables.³⁷

En grandes rasgos, podemos definir, que la gestión pública está orientada a resultados, es la articulación permanente y continua de los procesos de planeación, ejecución y evaluación de las acciones que el Estado emprende, tendientes a dar cumplimiento a los compromisos democráticamente concertados y asumidos por los Mandatarios electos para atender de forma integral, oportuna, transparente y eficiente las necesidades de la ciudadanía y dar cumplimiento a la función y competencias encomendadas por la Constitución y la Ley a la Nación y a sus entidades territoriales.

3.3.2 ¿Qué son las Políticas Públicas?

3.3.2.1 Conceptos de Política y Políticas Públicas

Para iniciar el recocido sobre las políticas públicas, su influencia, proceso de formulación es necesario entender las diferencias que existen entre política y políticas públicas, conceptos que son base del debate político, que muchas veces la ciudadanía tiende a confundir o bien, cree que son términos similares.

La primera idea a señalar es que la política y las políticas públicas son entidades diferentes pero que se relacionan entre sí en busca de la opacidad del sistema político.

Tanto la política como las políticas públicas tienen que ver con el poder social. Pero, mientras la política, es un concepto amplio, relativo al poder en general, las políticas públicas corresponden a soluciones específicas de cómo manejar los asuntos públicos. El idioma inglés recoge con claridad esta distinción entre politics and policies³⁸.

Una política pública de excelencia debe contener características que incluyan aspectos de la más diversa índole, tales como: consistencia, funcionalidad,

³⁷ Ortegón Quiñones Edgar, "Guía sobre diseño y gestión de la política pública" 2008, pág.24.

³⁸ Ortegón Quiñones Edgar, "Guía sobre diseño y gestión de la política pública" 2008, Pág. 25.

oportunidad, amplitud, etc. El estilo de gobierno y su orientación son temas concomitantes con la calidad de la política pública³⁹.

Tabla N°5

Características de una política pública de excelencia.
1. Fundamentación amplia y no solo específica (¿Cuál es la idea?, ¿a dónde vamos?).
2. Estimación de costos y de alternativas de financiamiento.
3. Factores para una evaluación de costo-beneficio social.
4. Beneficio social marginal comparado con el de otras políticas (¿Qué es prioritario?).
5. Consistencia interna y agregada (¿a que se agrega? O ¿qué se inicia?).
6. Apoyos y críticas probables (políticas, corporativas, académicas).
7. Oportunidad política.
8. Lugar en la secuencia de medidas pertinentes (¿Qué es primero?, ¿Qué condiciona qué?).
9. Claridad de objetivos.
10. Funcionalidad de los instrumentos.
11. Indicadores (costo unitario, economía, eficiencia, eficacia).

Fuente: CIPE(2006). Directory of Public Policy Institutes in Emerging Markets”, Washington

Tabla N°6

Características de una buena política.
• Estabilidad: Cuán estable es en el tiempo.
• Adaptabilidad: Cuán ajustable puede ser una política cuando fallan o cambian las circunstancias.
• Coherencia y coordinación: en qué medida es compatible con políticas afines y en qué medida es el resultado de acciones bien coordinadas entre los agentes que participan en su formulación e implementación.
• Calidad de la implementación y de la efectiva aplicación.
• Orientación hacia el interés público: en qué medida se orienta hacia el interés público.
• Eficiencia: en qué medida se refleja una asignación de recursos escasos que asegura elevados retornos sociales.

Fuente: BID(2006) La política de las políticas públicas, Informe 2006, pág. 17.

³⁹ Lahera Eugenio, “Política y Políticas Públicas”, 2004. Pág. 6.

3.3.2.2 Tipos de Políticas Públicas

Luego de haber repasado en qué consiste una política pública, es importante recordar que existen diversos tipos de políticas públicas, en primera instancia, Theodore Lowi, desde una perspectiva politológica señala que existen cuatro tipos de políticas públicas; Regulatorias, Distributivas, Redistributivas y Constituyentes.

Las **Regulatorias** son aquellas orientadas, principalmente, a lograr la realización de conductas deseadas o la no realización de conductas indeseadas. El énfasis está aquí en un enfoque conductual de las decisiones de los sujetos. Ejemplos claros de estas son: la regulación urbanística del suelo o de los derechos de explotación del agua, legislación sobre salud pública (tabaco, alimentos), competencia desleal, telecomunicaciones, seguridad y salud laboral, políticas morales (aborto, eutanasia, derechos de homosexuales), seguridad vial, entre otras.⁴⁰

Por otro lado, las **Distributivas** son aquellas destinadas a prestar bienes o servicios a los ciudadanos. El énfasis está en el “delivery” de Servicios Públicos, tales como: los servicios de salud, educación y seguridad. Ejemplos claros de éstas son: subsidios, subvenciones hacia ciertas actividades, políticas de reparto de tierras, política comercial (aranceles), entre otras.⁴¹

Las **Redistributivas** actúan cuando se trata de políticas que recaudan de algunos para entregar a otros, en particular, por su condición de pobreza o vulnerabilidad. Ejemplos de estas son: política fiscal, seguridad social y sistema de pensiones, educación y sanidad, entre otras.⁴²

Finalmente, Lowi, menciona las políticas **Constituyentes**, que son aquellas que modifican la organización misma del Estado. Ejemplos de estas son: normas de separación de poderes en un Estado, relaciones entre niveles de gobierno, entre otras.⁴³

⁴⁰ Lowi, Theodore. “Políticas Públicas, estudios de casos, y Teoría Política. Política mundial. EE.UU”. 1964, Págs. 677-715.

⁴¹ Lowi, Theodore. “Políticas Públicas, estudios de casos, y Teoría Política. Política mundial. EE.UU”. 1964, Págs. 677-715

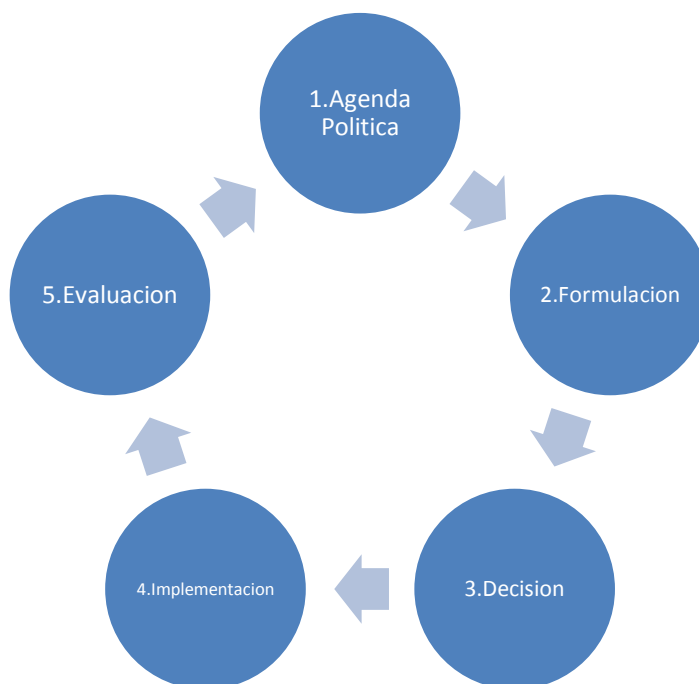
⁴² Ibídem

⁴³ Ibídem

3.3.2.3 Ciclo de las Políticas Públicas

Para entender la construcción o elaboración de las políticas públicas se debe partir desde su origen. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) señala que existe 5 etapas en el proceso de las políticas públicas: Agenda Política, Formulación de Políticas, Proceso de Decisión, Implementación y Evaluación. Es importante señalar que no son etapas causales y consecutivas. Son de momentos analíticos, de calidad y duración heterogénea, es decir, las fases del ciclo son interdependientes.

Diagrama N°1
Ciclo de las políticas públicas



Fuente: Elaboración propia con base en documentación de Gómez, Jose Javier "El ciclo de las políticas públicas" Guatemala 2010 ECLAC.

La incorporación de políticas a la agenda va a depender de donde surja la problemática, ésta puede ser desde arriba, por medio del gobierno central o regional, como también desde abajo, aquí entran a jugar los actores sociales, políticos, empresarios, opinión pública, etc.

Una vez detectada la problemática sobre la cual se va intervenir con el diseño de una política, se formulan una serie de alternativas que conllevarán a distintos

escenarios, con variables, en el cual se debe decidir por cuál escoger, bajo un criterio de viabilidad, bajo parámetros de eficiencia y eficacia.

Cuando se escoge la alternativa viable, se da paso a la implementación, que es donde se ejecuta la alternativa. Es decir, se lleva a la práctica la política, entra en acción con su objetivo, el cual se debe evaluar, con motivos de seguir o no con la política, si debe o no someter a intervenciones.

3.3.2.4 Implementación

El análisis de la implementación de las políticas públicas es la probablemente la etapa que mejor refleja la complejidad y riquezas de matices de las mismas, ya que es la etapa que conecta directamente a los actores políticos, los grupos objetivo, los beneficiarios finales y grupo terciarios (beneficiarios o afectados). Es en esta etapa en donde es esencial analizar la interacción entre actores con el fin de entender el buen o mal comportamiento que tiene la política pública en práctica.

Van Meter y Van Horn (1975), señalan que la implementación de políticas abarcan acciones de individuos o grupos públicos y privados que buscan el cumplimiento de los objetivos previamente decididos. Sus acciones son pequeños esfuerzos con el objeto de transformar las decisiones en principios operativos, así como esfuerzos prolongados para cumplir los cambios, pequeños o grandes, ordenados por las decisiones políticas.⁴⁴

Por otro lado, Sabatier y Mazmanian (1981), consideran que la implementación es la forma de llevar a cabo una decisión de política básica. Bardach (1978), establece que el proceso de implementación es: 1) un proceso de ensamblaje de elementos requeridos para producir un resultado programático particular, y 2) el agotamiento de un número de juegos vagamente interrelacionados en donde estos elementos son contenidos o entregados al proceso de ensamblaje en términos particulares.⁴⁵

Joan Subirats (1998), entiende la implementación como el conjunto de procesos que, tras la fase de programación, tienden a la realización concreta de los objetivos de una política pública. Esta definición se acerca a la noción de puesta

⁴⁴ Revuelta Vaquero, Benjamin *“La implementación de políticas públicas”* 2007 , Pág.137

⁴⁵ *Ibidem*.

en práctica o de ejecución que generalmente se utilizan en el lenguaje cotidiano de las Administraciones Públicas.⁴⁶

En resumen, definimos la implementación como el conjunto de decisiones y acciones:

- “Llevadas a cabo por actores públicos, paraestatales y privados que pertenecen al Acuerdo de actuación Político-Administrativo (APA);
- enmarcadas por un Programa de actuación Político-Administrativo (a través de un conjunto de normas legislativas y reglamentarias más o menos flexibles y favorables a los intereses de diversos actores) que regula las reglas institucionales específicas a la política en cuestión, y
- realizadas con la intención de crear, influenciar o controlar:
 - La constitución de una **«red de acción pública»** que estructure los contactos entre la administración formalmente competente (APA), otros servicios administrativos implicados, los grupos-objetivo, los beneficiarios finales y los grupos terciarios,
 - la concepción de una **«estrategia de implementación»** bajo la forma de planes de acción, que tengan en cuenta los análisis actualizados del problema político a resolver, particularmente en lo que concierne a su distribución social (o funcional), espacial (o geográfica) y temporal. y,
 - las decisiones (o los trabajos previos a las mismas) y acciones concretas, ya sean generales o individuales, que se destinan directamente a los grupos-objetivo (*outputs*: productos y/o prestaciones administrativas; por ejemplo, las autorizaciones administrativas para la explotación de instalaciones industriales.”⁴⁷

Bajo estos enfoques de la etapa de implementación, se puede deducir que es el proceso que ocurre entre las declaraciones formales de la política y el resultado final alcanzado. Cabe señalar que una política puede ser influenciada por diversas variables interdependientes – actores y factores – que pueden apoyar, alterar u obstruir el cumplimiento de los objetivos principales.

⁴⁶ Subirats, Joan, “Análisis y gestión de las políticas públicas” 2008, Pág.180

⁴⁷ Subirats, Joan, “Análisis y gestión de las políticas públicas” 2008, Págs.180-181

3.4 Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública

3.4.1 Conceptos de Ley

Dar una definición de Ley no es una tarea fácil. A lo largo de la historia son muchos los autores que han intentado definir lo que debe entenderse por Ley. Por lo tanto, se revisarán algunas de estas definiciones:

- Aristoteles, *“La Ley es el común consentimiento de la polis”*⁴⁸. Esta definición no es muy acertada, porque no considera un aspecto básico de la Ley, que es el elemento normativo, esencial en cualquiera de éstas. Al mismo tiempo, falta que señale que la ley tiene por finalidad encausar la conducta de los hombres.
- Gayo, Jurista de Roma del siglo II, la define como: *“Ley es aquello que el pueblo manda y establece”*⁴⁹. La definición no refleja a cabalidad la presencia de un elemento normativo, pero es mucho mejor que la definición de Aristoteles. Gayo al utilizar la expresión “manda”, está haciendo implícitamente alusión al elemento normativo, ya que al mandar tiene por finalidad regular y encausar conductas, pero no indica hacia donde han de encausarse dichas conductas.
- Tomas de Aquino, teólogo y filósofo cristiano del siglo XIII, dice que la Ley humana positiva *“es la prescripción de la razón a favor del bien común, dada y promulgada por quien tiene a su cargo la comunidad”*⁵⁰. Además de la Ley humana positiva, este pensador sostiene que existe la Ley eterna, la Ley natural y la Ley divina.
- Marcel Planiol, *“Ley es una regla social obligatoria establecida con carácter permanente por la autoridad pública y sancionada por la fuerza”*⁵¹. Esta definición ha sido muy bien acogida por la doctrina jurídica chilena,

⁴⁸ Citado por Hervada, Javier. *“Lecciones Propedéuticas de Filosofía del Derecho”*. 1992 s/Pág.

⁴⁹ Gayo. *“Instituciones”*. , 1990 s/Pág.

⁵⁰ Escandón Alomar, Jesús. *“Curso de Introducción al Derecho”*. 2008, Cap 3, Pág. 78.

⁵¹ Planiol, Marcel. *“Tratado Elemental de Derecho Civil”*. Librería General de Derecho y Jurisprudencia, 1925. s/Pág.

primeramente porque Planiol fue uno de los más grandes civilistas de Francia del siglo XX y en segundo lugar porque si se analiza detenidamente el concepto se ve que se aparta de lo que en nuestro ordenamiento se entiende por Ley en estricto rigor, ya que incluye normas de origen estatal que no son leyes en esta acepción. Según nuestro concepto de Ley nacional quedan excluidas del concepto de Ley de Planiol las normas consistentes en los actos jurídicos de particulares y la costumbre.

Según lo visto en estas definiciones por los diferentes autores, la Ley comenzó y se ejercía en los tiempos de Aristóteles bajo una concepción muy básica, la cual se fue desarrollando y perfeccionando a lo largo de la historia.

La concepción de Ley que adopta el Estado chileno, la cual se expresa en el Artículo 1º del Código civil señala que:

“La Ley es una declaración de la voluntad soberana que, manifestada en la forma prescrita por la Constitución, manda, prohíbe o permite”⁵².

3.4.2 Tipos de Ley

Las leyes se pueden clasificar de diversas maneras, dependiendo de cuál sea el punto de vista que se considere, los puntos de vista son los siguientes:

- Clasificación de las leyes considerando el **tipo de fuerza obligatoria** que **posean**. Son aquellas que se infieren de la definición del Artículo 1º de nuestro Código Civil, cuando expresa que la Ley manda, prohíbe o permite, por consiguiente encontramos la clasificación que distingue entre leyes imperativas, prohibitivas y permisivas o facultativas. Las leyes imperativas son aquellas que mandan o prescriben la realización de un determinado acto, señala también los requisitos que deben cumplirse para llevarlo a cabo cuando corresponda. Las leyes prohibitivas son las que impiden absolutamente y bajo toda circunstancia la realización de un determinado acto o conducta. Las leyes permisivas o facultativas son las que permiten o facultan la realización de un determinado acto o conducta.⁵³

⁵² Ministerio de Justicia, “Código Civil”. 2000, Cap. 1, Pág. 2.

⁵³ Escandón Alomar, Jesús. “Curso de Introducción al Derecho”. 2008, Cap 3, Págs. 82 – 86.

- Clasificación de las leyes según su **importancia**. En el aparato jurídico chileno la mayor o menor importancia de las leyes se debe a que la Constitución en ciertas materias específicas que ella señala, indica cuales deben ser reguladas por leyes que requieren de mayorías más altas, en la votación parlamentaria, que las que exigen las leyes simples o comunes para su aprobación, modificación o derogación, en este sentido existen cuatro clasificaciones, las que son las interpretativas de la Constitución, leyes orgánicas constitucionales, de quórum calificado, leyes simples o comunes. Leyes interpretativas de la Constitución son las que precisan o explican el sentido y alcance de un precepto de la Constitución Política de la República, para ser aprobada, modificada o derogada se requiere de los tres quintos de los Diputados y Senadores en ejercicio. Leyes orgánicas constitucionales son normas complementarias de la Constitución relativas a ciertas materias expresamente previstas en el texto constitucional, son objeto de un control preventivo de constitucionalidad y no pueden ser materia de delegación de facultades legislativas, para ser aprobadas, modificadas o derogadas, se requiere de cuatro séptimas partes de los Diputados y Senadores en ejercicio. Leyes de quórum calificado son las que tratan sobre materias señaladas en la Constitución para ser aprobadas, modificadas o derogadas, requiere de la mayoría absoluta de los Diputados y Senadores en ejercicio. Leyes ordinarias o comunes son las normas restantes que regulan aspectos de la vida social que la Constitución define como materias de leyes, para ser aprobadas, modificadas o derogadas, se requiere de la concurrencia de la mayoría de los Diputados y Senadores asistentes a la sesión⁵⁴.
- Clasificación de las leyes según su **duración**. De acuerdo a su duración las leyes se van a clasificar en permanentes, temporales y transitorias. Las leyes permanentes son aquellas que se dictan para durar indefinidamente en el tiempo, mantienen su vigencia hasta que son derogadas o se les pone término por alguno de los medios que se contemplan para hacerlas cesar. Leyes temporales son las que se dictan para que rijan durante un periodo de tiempo que ha sido prefijado o predeterminado, la misma ley fija un plazo o establece una condición que indica hasta cuando ella va a tener vigencia. Leyes transitorias son las que regulan las situaciones que se producen como consecuencia de un cambio de legislación en determinadas materias.

⁵⁴ “El poder legislativo: la ley”, *sitio web*: <http://www.bcn.cl/ecivica/ley/>. Revisado el 10 de Junio del 2015.

- Clasificación de las leyes según su **extensión**. Al hablar de extensión se hace referencia al territorio en que rigen y al número de casos, situaciones o personas que ella regula. Considerando el territorio las leyes se dividen en generales, que son las que rigen en todo el territorio y locales, que son las que rigen en una parte del territorio. Considerando al número de personas las leyes se clasifican en generales, que se aplican a todos los habitantes de la República y particulares cuya aplicación se restringe solo a ciertas personas⁵⁵.
- Clasificación de las leyes según la **materia** que **regulan**. A este respecto, las leyes se dividen en de derecho público y derecho privado. Leyes de derecho público, en este sentido, encontramos leyes pertenecientes al derecho constitucional, derecho administrativo, derecho penal, entre otros. Leyes del derecho privado, en este aspecto, encontramos el derecho civil, comercial, minería, aguas y otros⁵⁶.

Entonces, después de analizar minuciosamente los tipos de leyes, en este sentido, se concluye que la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, es de carácter permisivo o facultativo, la cual requiere de quórum calificado, tiene una duración permanente en el tiempo, rige en todo el territorio nacional, rige a todos los ciudadanos y es una ley de derecho público.

3.4.3 Resumen de la Ley N°20.500

Asociaciones

En relación a las asociaciones, la Ley expresa lo siguiente:

Título I: De las asociaciones sin fines de lucro

Párrafo 1º: Del derecho de asociación

Señala que todas las personas tienen derecho a asociarse libremente para realizar fines lícitos, otorga la facultad de crear asociaciones que expresen la diversidad de intereses sociales e identidades culturales, pero prohíbe las asociaciones contrarias a la moral, al orden público y a la seguridad del Estado, expresa

⁵⁵ Escandón Alomar, Jesús. "Curso de Introducción al Derecho". 2008, Cap 3, Págs. 92 – 93.

⁵⁶ *Ibidem*.

claramente que las asociaciones no podrán realizar actos en contra de la dignidad, valor de la persona, régimen de derecho y al bienestar general de la sociedad democrática.⁵⁷

El Estado tendrá el deber de promover y apoyar las iniciativas asociativas de la sociedad civil, por lo tanto, los órganos de la Administración del Estado garantizarán la autonomía de las asociaciones y no podrán adoptar medidas que interfieran con su vida interna, además el Estado en sus programas, planes, y acciones deberá contemplar el fomento de las asociaciones, garantizando criterios técnicos y transparencia en la asignación de los recursos.⁵⁸

Nadie será obligado a constituir una asociación, ni a integrarse o permanecer en ella, ya que la afiliación es libre, personal y voluntaria. Entonces, ni la Ley ni la autoridad pública podrán exigir la afiliación a una determinada asociación.⁵⁹

Las asociaciones deberán garantizar los derechos y deberes que tendrán sus asociados, ya que la condición de asociado lleva consigo el deber de cumplir los estatutos y acuerdos válidamente adoptados por la asamblea y demás órganos de la asociación. En otro ámbito, las asociaciones podrán construir uniones o federaciones, cumpliendo los requisitos que dispongan sus estatutos y aquellos que la Ley exige para la constitución de las asociaciones. En las mismas condiciones, las federaciones podrán constituir confederaciones.⁶⁰

Párrafo 2º: Del Registro Nacional de Personas sin Fines de Lucro.

El párrafo señala que existirá un Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación, la información del Registro se actualizará sobre los documentos autorizados por las Municipalidades y demás órganos públicos. En el Registro se inscribirán los antecedentes relativos a la constitución, modificación y disolución de las asociaciones y fundaciones constituidas, organizaciones comunitarias funcionales, juntas de vecinos, uniones comunales y demás personas jurídicas sin fines de lucro. En el Registro se inscribirán los actos que determinen la composición de los órganos de dirección y administración de las personas jurídicas registradas.⁶¹

⁵⁷ Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Santiago de Chile, 16 de febrero 2011, Pág. 1, Título I, Párrafo 1°, Art.1°.

⁵⁸ Ibídem, Art. 2°.

⁵⁹ Ibídem, Art. 3°.

⁶⁰ Ibídem, Art. 4°, 5°, 6°.

⁶¹ Ibídem, Pág.2, Párrafo 2°, Art.8°, 9°, 10°

El Servicio certificará, a petición de cualquier interesado, la vigencia de las personas jurídicas registradas, así como la composición de sus órganos de dirección y administración, también elaborará anualmente las estadísticas oficiales de las personas jurídicas inscritas en el Registro, para determinar aquellas que estén vigentes. Asimismo, el Servicio elaborará anualmente una nómina de personas jurídicas no vigentes y el retraso o falta de remisión de los antecedentes de las personas jurídicas al Registro, o su inscripción en él, se mirará como una infracción grave a los deberes funcionarios de quien corresponda, para efectos de su responsabilidad administrativa.⁶²

Título II: De las organizaciones de interés público

Párrafo 1º: Sobre la calidad de interés público

Señala que las organizaciones de interés público serán aquellas personas jurídicas sin fines de lucro cuya finalidad es la promoción del interés general, en materias de derecho ciudadanos, asistencia social, educación, salud, medio ambiente o cualquiera otra de bien común, en especial las que recurran al voluntariado. Tendrán carácter de interés público las organizaciones comunitarias funcionales, juntas de vecinos y uniones comunales y las comunidades y asociaciones indígenas. Las personas jurídicas que reciban fondos públicos, en calidad de asignaciones para la ejecución de proyectos, subvenciones o subsidios, deberán informar acerca del uso de estos recursos, ya sea publicándolos en su sitio electrónico, o en su defecto, en otro medio. Por lo tanto, anualmente, las organizaciones de interés público deberán dar a conocer su balance contable.⁶³

Párrafo 2º: Sobre el voluntariado

Señala que son organizaciones de voluntariado las organizaciones de interés público cuya actividad principal se realiza con un propósito solidario, a favor de terceros y se lleva a cabo de forma libre, sistemática y regular, sin pagar remuneración a sus participantes. Las personas interesadas en realizar voluntariado en las organizaciones de interés público, sean o no asociadas, tendrán derecho a que se deje constancia por escrito del compromiso que asumen con dichas organizaciones, en el que se señalará la descripción de las actividades que el voluntario se compromete a realizar, incluyendo la duración y el horario de éstas.⁶⁴

⁶² *Ibidem*, pág. 3, Art.11°, 12°, 13°.

⁶³ *Ibidem*, Pág. 3, Título II, Párrafo 1°, Art. 15°, 16°, 17°.

⁶⁴ *Ibidem*, Pág. 4, Párrafo 2°, Art. 19°, 20°.

Título III: Del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público

Señala que el fondo estará constituido con los aportes, ordinarios o extraordinarios que sean contemplados anualmente por la Ley de Presupuesto para tales eventos y con aportes de la cooperación internacional que reciba a cualquier título; de igual forma, también, podrá recibir y transferir aquellos recursos provenientes de otros organismos del Estado, así como donaciones o aportes que se hagan a título gratuito. Los recursos de este fondo serán destinados al financiamiento de proyectos o programas nacionales o regionales, donde anualmente el Consejo Nacional del Fondo, el cual está integrado por A) El Subsecretario del Ministerio Secretaría General del Gobierno, B) El Subsecretario del Ministerio de Hacienda, C) Subsecretario del Ministerio de Planificación, D) Dos miembros designados por el Presidente de la República, E) Seis Representantes de de las organizaciones de interés público; quienes son los encargados de fijar una cuota nacional y regional sobre la base de los criterios objetivos de distribución. La asignación de la Región Metropolitana no podrá exceder el 50% del total de los recursos transferidos.⁶⁵

Dentro del Consejo Nacional para su elección correspondiente, los miembros elegidos por el Presidente de la República es realizada de un solo acto, en caso de ser rechazada, el mismo Presidente hará una propuesta dentro de los 30 días siguientes a la votación negativa, los representantes de las organizaciones de interés público deberán seleccionar a tres miembros suplentes, los Subsecretarios que son participes deberán nombrar, respectivamente, a sus suplentes. El Presidente del Consejo será nombrado, directamente, por el Presidente de la República, de entre las seis personas elegidas por las organizaciones de interés público, por el contrario, si éste no es designado o en caso de ausencia, el mismo consejo designará de entre sus miembros y por voto mayoritario a un Presidente Provisorio.⁶⁶

Por otra parte, los Consejos Regionales del Fondo se encuentran constituidos por A) Cinco representantes de las organizaciones de interés público de cada región, B) El Secretario Ministerial de Gobierno, C) El Secretario Ministerial de Planificación y D) dos miembros designados por el Intendente con acuerdo del Consejo Regional. El Presidente respectivo a cada Consejo Regional será elegido por el Intendente Regional correspondiente dentro de los cinco representantes de las organizaciones de interés público. Los miembros de cada Consejo, ya sea nacional y regional, se renovarán cada dos años, no recibirán remuneración o

⁶⁵ Ibídem, Pág. 4, Título III, Párrafo 1°, art.21°.

⁶⁶ Ibídem, Art. 22°.

dieta de especie alguna por su participación en los mismos, sin perjuicio de los fondos que sean destinados para solventar las concurrencias a las diferentes sesiones.⁶⁷

Dentro de las causales de cesación de los miembros de los respectivos Consejos se encuentran: A) expiración del periodo para el que fue nombrado, B) renuncia voluntaria, C) condena a pena aflictiva y D) falta grave al cumplimiento de sus obligaciones como Consejero, los reemplazantes a los cargos serán elegidos por el mismo procedimiento de elección y estarán vigentes por el resto del periodo correspondiente a cumplir. El Consejo Nacional tiene la obligación de: A) aprobar las bases generales y requisitos administrativos para la postulación de proyectos o programas a ser financiados dentro del país, B) adjudicar proyectos o programas de carácter nacional postuladas anualmente y C) cumplir otras funciones determinadas por la presente Ley y Reglamento. Por otro lado, los Consejos Regionales, tienen la obligación de: A) fijar anualmente criterios y prioridades para la adjudicación de los recursos del fondo entre proyectos y programas que se califiquen como relevantes para la región, B) adjudicar recursos a proyectos y/o programas de impacto regional y C) cumplir las demás funciones señaladas por esta Ley y su Reglamento. En otras materias, el Consejo Regional, estará sujeto a regulaciones establecidas por el Consejo Nacional.⁶⁸

Las autoridades que forman parte de los Consejos y se encuentren vinculados con alguna asociación o fundación, ya sea por interés patrimonial o realización de labores remuneradas, ya sea por ellos mismos o hasta el tercer grado de lazo sanguíneo o segundo grado de afinidad, se encontrarán inhabilitados para presentar proyectos y participar en las discusiones y/o votaciones de la respectiva asociación o fundación. Lo mismo será aplicado a miembros elegidos como representantes de las organizaciones de interés público. Respecto de la función ejecutiva del Fondo, esta radicará en el Ministerio Secretaría General de Gobierno, actuando como soporte técnico para el funcionamiento regular del Fondo así como tanto del Consejo Nacional como de los Consejos Regionales. Éste será nombrado por el Sistema de Alta Dirección Pública. El Coordinador Regional, por su parte, es el encargado de las funciones ejecutivas del Fondo en cada región del país. Los gastos que se originen serán financiados con cargos al presupuesto del Ministerio. Tanto el catastro como las resoluciones del Consejo Nacional y Regional deberán estar sujetos a disposición de la Contraloría General de la

⁶⁷ *Ibíd.*, Art. 23°, 24°.

⁶⁸ *Ibíd.*, Art. 25°, 26°, 27°.

República, para que ésta conozca la asignación y rendición de cuenta de los recursos⁶⁹.

Participación ciudadana en la gestión pública

En relación a la participación ciudadana, la Ley expresa lo siguiente:

Título IV: Sobre la modificación de otros cuerpos legales

Párrafo 1º: Sobre la modificación de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones. Además, cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones, dichas modalidades de participación deberán actualizarse y publicarse a través de medios electrónicos u otros.⁷⁰

Por lo tanto, cada órgano de la Administración del Estado deberá poner en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y propuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible. Dicha información se publicara en medios electrónicos u otros.⁷¹

Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía a la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria. Esta cuenta deberá desarrollarse desconcentradamente.⁷²

Los órganos de la Administración del Estado, de oficio a petición de parte, deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas. La consulta señalada deberá ser realizada de manera informada, pluralista y representativa. Las opiniones recogidas serán evaluadas y ponderadas por el órgano competente.⁷³

⁶⁹ Ibídem, , Art. 28°, 29°, 30°, 31°.

⁷⁰ Ibídem, Pág. 7, Título IV, Párrafo 1°, Art. 70°.

⁷¹ Ibídem, Art. 71°.

⁷² Ibídem, Art. 72°.

⁷³ Ibídem, Art. 73°.

Los órganos de la Administración del Estado deberán establecer Consejos de la Sociedad Civil, de carácter consultivo, que están formados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del órgano respectivo.⁷⁴

Párrafo 2º: Sobre modificación de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

A la Municipalidad le corresponderá Pronunciarse, a más tardar el 31 de Marzo de cada año, a solicitud del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil, sobre las materias de relevancia local que deben ser consultadas a la comunidad por intermedio de esta instancia, como así mismo la forma en que se efectuará dicha consulta, informando de ello a la ciudadanía e informar a las organizaciones comunitarias de carácter territorial y funcional; a las asociaciones sin fines de lucro y demás instituciones relevantes en el desarrollo económico, social y cultural de la comuna, acerca de la marcha y funcionamiento de la Municipalidad.⁷⁵

La Ordenanza deberá contener una mención del tipo de las organizaciones que deben ser consultadas e informadas, como también las fechas o épocas en que habrán de efectuarse tales procesos. Asimismo, describirá los instrumentos y medios a través de los cuales se materializará la participación, entre los cuales se considerarán la elaboración de presupuestos participativos, consultas u otros.⁷⁶

Además, en cada Municipalidad existirá un Consejo Comunal de la Sociedad Civil. El cual será elegido por las organizaciones comunitarias de carácter territorial y funcional, y por las organizaciones de interés público de la comuna. Asimismo, y en un porcentaje no mayor a 1/3 del total de sus miembros, podrán integrarse a aquellos representantes de las asociaciones gremiales y organizaciones sindicales, o de otras actividades relevantes para el desarrollo económico, social y cultural de la comuna.

El Consejo Comunal de las Organizaciones de la Sociedad Civil se reunirá a lo menos cuatro veces por año bajo la presencia del Alcalde. Un Reglamento, elaborado sobre la base de un Reglamento tipo, propuesto por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que el Alcalde respectivo someterá a la aprobación del Concejo, determinará la integración, organización, competencia y funcionamiento del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil,

⁷⁴ Ibídem, Art. 74°

⁷⁵ Ibídem, pág. 9, párrafo 2º, Art. 33, N° 5, Letras N, Ñ.

⁷⁶ Ibídem, N° 7.

cuando así lo solicite por escrito 1/3 de sus integrantes. Dicho Reglamento podrá ser modificado por los 2/3 de los miembros del Concejo.

Los Consejeros durarán cuatro años es sus funciones. En ausencia del Alcalde, el Consejo será presidido por el Vicepresidente que elija el propio Consejo entre sus miembros. Las sesiones del Consejo serán públicas, debiendo consignarse en Actas los asuntos abordados en sus reuniones y los acuerdos adoptados en las mismas. El Secretario municipal mantendrá en archivos tales Actas.

El Alcalde deberá informar al Consejo acerca de los presupuesto de inversión, del Plan Comunal de Desarrollo y sobre las modificaciones al Plan Regulador. En el mes de Marzo de cada año, el Consejo deberá pronunciarse respecto de la cuenta pública del Alcalde sobre la cobertura y eficiencia de los servicios municipales.

Los Consejeros deberán informar a sus respectivas organizaciones, en sesión especialmente convocada al efecto y con la medida anticipación para recibir consultas u opiniones, acerca de la propuesta de presupuesto y del Plan Comunal de Desarrollo, incluyendo el Plan de Inversiones y las modificaciones al Plan Regulador, como también sobre cualquier otra materia relevante.⁷⁷

Cada Municipalidad deberá proporcionar los medios necesarios para el funcionamiento del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil.

Deberán habilitar y mantener en funcionamiento una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias abierta a la comunidad.⁷⁸

El Alcalde, con acuerdo del Concejo, a requerimiento de los 2/3 de los integrantes en ejercicio del mismo y a solicitud de 2/3 de los integrantes en ejercicio del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil, ratificada por los 2/3 de los Concejales en ejercicio, o por iniciativa de los ciudadanos inscritos en los Registros Electorales de la comuna, someterá a plebiscito las materias de administración local relativas a inversiones específicas de desarrollo comunal, a la aprobación o modificación del Plan Comunal de Desarrollo, a la modificación del Plan Regulador o a otras de interés para la comunidad local.⁷⁹

Párrafo 3º: Modificaciones de la Ley N°19.418, sobre Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias

⁷⁷ Ibídem, N°8.

⁷⁸ Ibídem, N°10.

⁷⁹ Ibídem, N°11.

Señala que será obligación de las Municipalidades enviar al Servicio del Registro Civil e Identificación, semestralmente, y para efectos de mantener actualizado el Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro⁸⁰.

Las uniones comunales de juntas de vecinos y las uniones comunales de organizaciones comunitarias funcionales podrán agruparse en federaciones y confederaciones de carácter provincial, regional o nacional.⁸¹

El Concejo deberá cuidar que dicho Reglamento establezca condiciones uniformes, no discriminatorias y transparentes en el procedimiento de asignación, así como reglas de inhabilidad que eviten los conflictos de intereses y aseguren condiciones objetivas de imparcialidad.⁸²

No podrán ser parte del Directorio de las organizaciones comunitarias territoriales y funcionales los Alcaldes, Concejales y Funcionarios municipales que ejerzan cargos de Jefatura Administrativa en la respectiva Municipalidad mientras dure su mandato.⁸³

Será necesario a lo menos 1/3 de uniones comunales de juntas de vecinos o de organizaciones comunitarias funcionales de la provincia o de la región, para formar una Federación. 1/3 de federaciones regionales de un mismo tipo podrán constituir una Confederación Nacional.

Cada unión comunal que concurra a la constitución de una Federación, o que resuelva su retiro de ella, requerirá de la voluntad conforme de la mayoría de los integrantes de la dirección de dicha unión comunal, dejando constancia de ello en el acta de la sesión especialmente convocada para tal efecto. La Federación o confederación gozará de personalidad jurídica por el solo hecho de realizar el depósito de su Acta constitutiva y Estatutos en la Secretaría Municipal de la comuna donde reconozca su domicilio, de acuerdo al Reglamento, el que establecerá, además, los procedimientos para su constitución, regulación y funcionamiento.⁸⁴

Párrafo 5º: Modificaciones de las Leyes sobre organización del Ministerio Secretaría General de Gobierno

⁸⁰ Ibídem, Pág. 11, Art.34°.

⁸¹ Ibídem, Art. 6° Bis.

⁸² Ibídem, Art. 5°.

⁸³ Ibídem, N° 4, Letra B.

⁸⁴ Ibídem, N° 6

Corresponderá, especialmente, a la División de Organizaciones Sociales: a) contribuir a hacer más eficientes los mecanismos de vinculación, interlocución y comunicación entre el Gobierno y las organizaciones sociales, favoreciendo el asociacionismo y el fortalecimiento de la sociedad civil; b) promover la participación de la ciudadanía en la gestión de las políticas públicas; c) coordinar, por los medios pertinentes, la labor del Ministerio.⁸⁵

Párrafo 6º: Modificaciones en el Título XXXIII del Libro I del Código Civil

Las corporaciones de derecho privado se llaman también asociaciones. Una asociación se forma por una reunión de personas en torno a objetivos de interés común a los asociados. Una fundación, mediante la afectación de bienes a un fin determinado de interés general.

El acto por el cual se constituyan las asociaciones o fundaciones constará en escritura pública o privada suscrita ante Notario, Oficial del Registro Civil o Funcionario Municipal autorizado por el Alcalde, las copias del acto deberán depositarse en la Secretaria Municipal del domicilio de la persona jurídica en formación, dentro del plazo de 30 días contado desde su otorgamiento. Dentro de los 30 días siguientes a la fecha del depósito el Secretario Municipal podrá objetar fundadamente la constitución de la asociación o fundación, si no se hubiere cumplido los requisitos que la Ley o el Reglamento señalen.

Si al vencimiento de este plazo el Secretario Municipal no hubiere notificado observación alguna, se entenderá por el solo ministerio de la ley que no objeta la constitución de la organización.

Sin perjuicio de las reclamaciones administrativas y judiciales procedentes, la persona jurídica en formación deberá subsanar las observaciones formuladas, dentro del plazo de 30 días, contado desde su notificación. Los nuevos antecedentes se depositaran en la Secretaria Municipal. Si el Secretario Municipal no tuviere objeciones a la constitución, o vencido el plazo para formularlas, de oficio y dentro del quinto día, el Secretario Municipal archivará copia de los antecedentes de la persona jurídica y los remitirá al Servicio de Registro Civil e Identificación para su inscripción en el Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro.

En el acto constitutivo, además de individualizarse a quienes comparezcan otorgándolo, se expresara la voluntad de constituir una persona jurídica, se

⁸⁵ Ibídem, Art. 3°.

aprobaran sus estatutos y se designaran las autoridades inicialmente encargadas de dirigirlas.

Los estatutos de las personas jurídicas deben contener: el nombre y domicilio de la persona jurídica; la duración, cuando no se constituya por tiempo indefinido; la indicación de los fines a que está destinada; los bienes que forman parte de su patrimonio inicial y la forma en que se aporten; las disposiciones que establezcan sus órganos de administración, como serán integrados y las atribuciones que les corresponda, y las disposiciones relativas a la reforma de estatutos y a la extensión de la persona jurídica, indicándose la institución sin fines de lucro a la cual pasaran sus bienes en este último evento.

Los estatutos de toda fundación deberán precisar, además los bienes o derechos que aporte el fundador a su patrimonio, así como las reglas básicas para la aplicación de los recursos al cumplimiento de los fines fundacionales y para la determinación de los beneficiarios.

El nombre de las personas jurídicas al que se refiere deberá hacer referencia a su naturaleza, objeto o finalidad. No podrá coincidir o tener similitud susceptible de provocar confusión con ninguna otra persona jurídica u organización vigente, sea pública o privada, ni con personas naturales, salvo con el consentimiento expreso del interesado.

La dirección y administración de una asociación recaerá en un Directorio de al menos tres miembros, cuyo mandato podrá extenderse hasta por 5 años. No podrán integrar el Directorio personas que hayan sido condenadas a pena aflictiva. El Director que durante el desempeño del cargo fuere condenado por crimen o simple delito, o incurriere en cualquier otro impedimento o causa de inhabilidad o incompatibilidad establecida por la ley o los estatutos, cesará en sus funciones, debiendo el Directorio nombrar a un reemplazante que durara en sus funciones el tiempo que reste para completar el periodo del Director reemplazado.

El Presidente del Directorio lo será también de la asociación, la representará judicial y extrajudicialmente y tendrá las demás atribuciones que los Estatutos señalen. El Directorio sesionará con la mayoría absoluta de sus miembros y sus acuerdos se adoptarán por la mayoría absoluta de los asistentes. El Directorio rendirá cuenta ante la asamblea de la inversión de los fondos y de la marcha de la asociación durante el periodo en que ejerza sus funciones.

Los Directores ejercerán su cargo gratuitamente, pero tendrán derecho a ser reembolsados de los gastos, autorizados por el Directorio. Sin embargo, y salvo que los estatutos dispusieren lo contrario, el Directorio podrá fijar una retribución

adecuada a aquellos Directores que presten a la organización servicios distintos de sus funciones como Directores.

Las asociaciones y fundaciones podrán adquirir, conservar y enajenar toda clase de bienes, a título gratuito u oneroso, por actos entre vivos o por causa de muerte, el patrimonio de una asociación se integrara, además, por los aportes ordinarios y extraordinarios que la asamblea imponga a sus asociados. Las rentas, utilidades, beneficios o excedentes de la asociación no podrán distribuirse entre los asociados ni aun en caso de disolución.

Corresponderá al Ministerio de Justicia la fiscalización de las asociaciones y fundaciones. En ejercicio de esta o potestad podrá requerir a sus representantes que presenten para su examen las Actas de las asambleas y de las sesiones de Directorio, las cuentas y memorias aprobadas, libros de contabilidad, de inventario y de remuneraciones, así como cualquier otra información respecto del desarrollo de sus actividades. El Ministerio podrá ordenar a las corporaciones y fundaciones que subsanen las irregularidades que comprobare o que se persigan las responsabilidades pertinentes.

Las personas jurídicas estarán obligadas a llevar contabilidad de conformidad con los principios de contabilidad de aceptación general. Deberán, además, confeccionar anualmente una memoria explicativa de sus actividades y un balance aprobado por la asamblea o, en las fundaciones, por el Directorio. Las personas jurídicas cuyo patrimonio o ingresos totales anuales superen los límites definidos por resolución del Ministerio de Justicia, deberán someter su contabilidad, balance general y estados financieros al examen de auditores externos independientes designados por la asamblea de asociados o por el Directorio de la fundación de entre aquellos inscritos en el Registro de Auditores externos de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Las asociaciones y fundaciones podrán realizar actividades económicas que se relacionan con sus fines. Así mismo, podrán invertir sus recursos de la manera que decidan sus órganos de administración. Las rentas que se perciban deberán destinarse a los fines de la asociación o fundación o al incrementar su patrimonio.

La modificación de los estatutos de una asociación deberá ser acordada por la asamblea citada especialmente con este propósito. La disolución o fusión con otra asociación deberán ser aprobadas por 2/3 de los asociados que asistan a la respectiva asamblea. Los estatutos de una fundación solo podrán modificarse por acuerdo del Directorio, previo informe favorable del Ministerio.

El Ministerio de Justicia emitirá un informe respecto del objeto de la fundación, como asimismo, del órgano de administración y de dirección en cuanto a su generación, integración y atribuciones.

Las asociaciones se disolverán: por vencimiento del plazo de duración, si lo hubiera; por acuerdo de la asamblea general extraordinaria; por sentencia judicial ejecutoriada, en caso de: estar prohibida por la constitución o la Ley o infringir gravemente sus estatutos, o haberse realizado íntegramente su fin o hacerse imposible su realización, y por las demás causas previstas en los estatutos y en las leyes.⁸⁶

3.4.3.1 Propósito de la Ley

La Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, tiene como propósito fundamental incorporar recursos para cambiar la relación entre el Gobierno y la ciudadanía, la cual se exprese en un mayor empoderamiento de la sociedad civil en materias relativas a la gestión pública y políticas públicas.

La Ley N°20.500 entra en vigencia el 16 de Febrero del 2011, con el fin de aumentar la injerencia ciudadana en las decisiones políticas relevantes, incentivar la creación de asociaciones de interés público, simplificar el procedimiento sobre la constitución de asociaciones y fundaciones, inscribir a las asociaciones en el registro nacional de personas sin fines de lucro, fomentar las organizaciones de interés público; en especial las que tengan relación con el voluntariado, organizaciones comunitarias funcionales, juntas de vecinos y unidades comunales.

Finalmente, y en relación con el objetivo de análisis de esta investigación, los órganos de la Administración del Estado, deberán garantizar los mecanismos formales de participación ciudadana en la gestión pública, los cuales serán **acceso a la información relevante** acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuesto, asegurando que esta sea oportuna, completa y ampliamente accesible; **consulta ciudadana** de oficio o por petición de parte, deberá señalar las materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas, deberá ser realizada de manera informada, pluralista y representativa; dar **cuenta pública participativa** directamente a la ciudadanía de

⁸⁶ *Ibidem*, Págs. 12 – 16.

la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria; establecer **Consejos de la Sociedad Civil**, de carácter consultivo, que estarán conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del órgano respectivo.

La Ley es un hito en la relación entre el Gobierno y la ciudadanía, pues recoge una nueva forma de entender la participación ciudadana, al hacerla más efectiva, real y plausible sobre el derecho de asociarse para actuar al interior del Estado. En este sentido, “se reconoce a las personas el derecho de participación en la elaboración de políticas, planes y programas y acciones”⁸⁷, pues “cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de sus competencias”.⁸⁸

3.4.3.2 Mecanismos de Participación

Los mecanismos de participación ciudadana, que garantiza la Ley N°20.500, por medio de los órganos de la Administración del Estado son **acceso a la información relevante, cuenta pública participativa, consulta ciudadana y Consejos de la Sociedad Civil**.

Acceso a la información relevante: el acceso a la información relevante, básicamente, consiste en poner en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que esta sea oportuna, completa y ampliamente accesible.

Este mecanismo aporta de manera directa al control ciudadano, mejorando y fortaleciendo los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna a través de su sistema integral de atención ciudadana.

Su objetivo a punta a mantener una ciudadanía informada de aquellos procedimientos que realizan las instituciones públicas velando por la transparencia total de sus actos y acciones.

⁸⁷ Ley 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública. Santiago de Chile, 16 de Febrero del 2011, Pág. 8, Título IV. Art. 69°.

⁸⁸ *Ibidem*, Art. 70°.

La información se entregará a través del sitio web del Servicio, boletines y servicios de información electrónicos, Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, y espacios de atención de público existentes en las diferentes oficinas del Servicio, encuentros o jornadas informativas, publicaciones, folletos y mensajes radiales y espacios de información acotados.⁸⁹

Cuenta pública participativa: es un proceso que dispone espacios de diálogos e intercambio de opiniones entre las instituciones, sus respectivas autoridades y la comunidad, con el propósito de dar a conocer la gestión, para posteriormente evaluarla, generar transparencia, condiciones de confianza y garantizar el ejercicio del control ciudadano sobre la Administración Pública.

Las cuentas públicas participativas fomentan la transparencia de la gestión de los Servicios Públicos, permitiendo a las personas conocer y consultar sobre la ejecución presupuestaria, políticas, planes y programas de los Servicios del Estado.

Este mecanismo facilita el control ciudadano sobre las instituciones públicas, de modo de que las personas tengan la opción de fiscalizar el quehacer de los Ministerios y Servicios Públicos anualmente.

El carácter participativo de las cuentas permite que los ciudadanos, además de conocer el documento, puedan realizar consultas a los Servicios de su interés.

Las cuentas públicas participativas pueden ser presenciales, virtuales o de ambas formas. En el primero de los casos, las personas tienen el derecho de contar con una instancia para hacer llegar sus preguntas a la autoridad, las cuales deben ser respondidas a través de un documento público. Éste, posteriormente, debe hacerse llegar a quien planteo la consulta, según el medio que la institución determine. Si la cuenta pública se realizó de manera virtual, las preguntas serán respondidas a través de un documento público en el mismo sitio web desde donde fue posible acceder y descargar el informe de la cuenta pública. Finalmente, si la cuenta pública participativa se efectuó a través de ambas modalidades, las formas de responder serán las mismas ya señaladas.⁹⁰

⁸⁹ "SENADIS" sitio web: <http://www.senadis.gob.cl/pag/139/678/descripcion>. revisado el 21 de Julio de 2015

⁹⁰ Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sitio web: <http://participacionciudadana.minsegres.gob.cl/que-es-cuentas-p%C3%BAblicas-participativas>. revisado el 21 de Julio de 2015.

Consultas ciudadanas: las consultas ciudadanas son instancias que pretenden incorporar la opinión de la ciudadanía respecto de una determinada política, plan, programa o proyecto gubernamental. Estas pueden realizarse en cualquier momento del ciclo de la política pública.

Los temas de las consultas pueden ser definidos por los Servicios Públicos (de oficio) o por los ciudadanos (a petición de parte), y la forma como esto se implementa en cada Ministerio o Servicio Público debe estar definido en sus normas de participación ciudadana. Los Ministerios y Servicios Públicos pueden realizar sus consultas ciudadanas a través de ventanillas virtuales de opinión, diálogos participativos u otras metodologías que estimen pertinentes.

La ventanilla virtual o de consulta ciudadana virtual, es una forma virtual de participación ciudadana que opera como espacio y canal para invitar a las personas a incorporar su opinión a una determinada política pública o plan gubernamental.

Es un espacio que busca acercar el trabajo del Gobierno a la ciudadanía con el objetivo de incorporar las ideas y sugerencias de los ciudadanos, con objeto de mejorar los planes, programas, proyectos y acciones que desarrolle el Ejecutivo.

El diálogo participativo o consulta ciudadana presencial es una instancia de comunicación presencial entre la autoridad gubernamental y representantes de la sociedad civil, en la que se tratan diversos temas de políticas públicas, con el fin de promover la participación e incidencia ciudadana.

Permiten informar, consultar, construir y/o validar una política pública acercándola a las personas. El proceso de diálogo participativo comprende un encuentro en el que se expone un tema a discutir; un espacio de diálogo en que las personas pueden desarrollar sus planteamientos y una respuesta a la autoridad a dichos planteamientos en los que se explicita de qué forma se incorporaran estos en el proyecto consultado.⁹¹

Consejo de la Sociedad Civil: los Consejos de la Sociedad Civil son un mecanismo de participación cuyos integrantes representan a organizaciones de la sociedad civil relacionados al quehacer de la institución.

Su función es acompañar a la máxima autoridad de cada Ministerio o Servicio Público en los procesos de tomas de decisiones en políticas públicas.

⁹¹ Ibídem.

Análisis de la Participación Ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile.
Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

Los Consejos de la Sociedad Civil son de carácter consultivo (no vinculantes), autónomos y están conformados por representantes de la sociedad civil, cuya labor esté relacionada con los temas de competencia del órgano de la Administración Pública. Además, es necesario, que su composición tenga presente los criterios de diversidad, pluralidad y representatividad.⁹²

⁹² *Ibíd.*

CAPÍTULO 4: MARCO METODOLÓGICO

Éste capítulo permitirá conocer el tipo de estudio de la investigación, además de los instrumentos de investigación que se utilizarán, para recopilar la información necesaria y así llevar a cabo este estudio. Finalmente conoceremos la muestra que participaran en dicho estudio.

4.1 Tipo de Investigación

La metodología que se utilizará en la presente investigación es de carácter cualitativo y cuantitativo, ya que tiene como finalidad dar a conocer cómo se comportan las variables que dan sustento a la implementación de la Ley N°20.500 en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública en Chile desde la puesta en marcha hasta el año 2015, en base a un estudio de caso en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)

Para llevar a cabo la metodología, se utilizará el tipo de estudio descriptivo, los cuales buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Mide y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir, esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así –y valga la redundancia – describir lo que se investiga.⁹³

4.2 Instrumentos metodológicos usados

Los instrumentos a utilizar para el desarrollo de esta investigación que tiene como finalidad analizar cómo se ha implementado la Ley N°20.500 en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública en Chile desde su puesta en marcha hasta el año 2015 en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, serán dos entrevistas de carácter cualitativo y una encuesta de carácter cuantitativa.

⁹³ Sampieri, Fernández, Baptista. *“Metodología de la Investigación”*. 1997 s/Pág.

4.2.1 Entrevista

“La entrevista se puede definir como una conversación de dos o más personas en un lugar determinado para tratar un asunto. Técnicamente, es un método de investigación científica que utiliza la comunicación verbal para recoger información en relación con una determinada finalidad.

Según Grawitz, una entrevista se puede clasificar de seis maneras: entrevista clínica, entrevista profunda, entrevista de respuestas libres, entrevista centrada, entrevista de preguntas abiertas y entrevista de preguntas cerradas.

Para el desarrollo de nuestra investigación, se adoptó utilizar la entrevista de **preguntas abiertas**, en la cual se hacen preguntas precisas redactadas previamente y se sigue un orden previsto. El entrevistado, por su parte, es libre de responder como desee, pero dentro del marco de la pregunta hecha”.⁹⁴

4.2.2 Encuesta

La encuesta es una estrategia de investigación que se basa en las declaraciones verbales de una población concreta. La muestra debe ser representativa de la población y la información se limita a las preguntas que componen el cuestionario.⁹⁵

Según Guillermo Briones, existen dos tipos de encuestas: la encuesta descriptiva y encuesta explicativa.

El tipo de encuesta de esta investigación es de carácter **explicativa**, ya que busca la explicación de un fenómeno o variable dependiente mediante el análisis de su relación con una o más variables independientes o causas de ese fenómeno. Habitualmente tal relación se expresa mediante una hipótesis. El tipo de estudio explicativo varía según la naturaleza específica del problema estudiado.⁹⁶

Además, es de respuestas cerradas, ya que los encuestados deberán elegir entre una de las opciones que se presentan en el listado que se formuló.

⁹⁴ Grawitz, Madeleine. “*Métodos y técnicas de las ciencias sociales*”. 1984 s/Pág.

⁹⁵ Cea D’Ancona, M.A. “*Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*”. 1998. Págs. 239-254.

⁹⁶ Briones, G. “*Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*”. 1996. Pág. 52 – 56.

Finalmente, se realizará de forma personal, pues se hará de cara a cara con el encuestado.

4.3 Universo en estudio

Según los propósitos de esta investigación, el universo de estudio será el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), para analizar la implementación de la Ley N°20.500 en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública en Chile, desde su puesta en marcha hasta la actualidad, tomando como estudio de caso, el Servicio mencionado.

4.4 Unidad en estudio y muestra de estudio

Tanto la unidad de estudio como la muestra de estudio para el desarrollo de esta investigación se dividen en tres segmentos:

La primera unidad de estudio se ubica en la **Unidad de Participación Ciudadana** del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, siendo la muestra de estudio, el Jefe de la Unidad de Participación Ciudadana del Servicio.

La segunda unidad de estudio radica en el **Consejo de la Sociedad Civil** del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, siendo muestra de estudio, la Presidenta y el Encargado de Programas, ambos pertenecientes al Directorio del Consejo del SENCE.

La tercera y última unidad de estudio se encuentra en los **Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC)** del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, siendo la muestra de estudio, los usuarios beneficiarios de los mismos, a los cuales se encuestará.

Tabla N°7
Muestra de Estudio

Servicio de Estudio	Entrevista Jefe de Unidad de Participación Ciudadana	Entrevista Representantes de Consejos de la Sociedad Civil	Encuesta Usuarios Beneficiarios del Servicio
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	1	2	100
Total	1	2	100

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 5: DESARROLLO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se van a desarrollar uno por uno los objetivos anteriormente planteados, para así conocer la realidad del proceso de participación ciudadana en la gestión pública al interior del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. Lo anteriormente dicho, nos permitirá realizar las posteriores conclusiones pertinentes al caso.

5.1 Desarrollo y análisis del Objetivo Específico 1

“Describir la Ley N°20.500, en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública”

Tabla N°8

Tipo de norma	Ley N°20.500
Fecha de Publicación	16-02-2011
Fecha promulgación	04-02-2011
Organismo	MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO.
Título	SOBRE ASOCIACIONES Y PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA.
Tipo de versión	Única de: 16-02-2011.
Inicio vigencia	16-02-2011.
ID norma	1023143.

Fuente: Elaboración propia, con base en “Ley N°20.500, Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública”.

La Ley está compuesta por cuatro Títulos, que son los siguientes:

Tabla N°9

Título I	De las asociaciones sin fines de lucro.
Título II	De las organizaciones de interés público.
Título III	Del fondo de fortalecimiento de las organizaciones de interés público.
Título IV	De la modificación de otros cuerpos legales.
Título V	Disposiciones transitorias.

Análisis de la Participación Ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile.
Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

Fuente: Elaboración propia, con base en “Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública”.

Los Títulos están compuestos por los siguientes párrafos:

Tabla N°10

Título I “De las organizaciones sin fines de lucro”.	1º Del derecho de asociación, 2º Del registro nacional de personas sin fines de lucro.
Título II “De las organizaciones de interés público”.	1º Sobre la calidad de interés público, 2º Sobre el voluntariado,
Título III “Del fondo de fortalecimiento de las organizaciones de interés público”.	Del fondo de fortalecimiento de las organizaciones de interés público.
Título IV “De la modificación de otros cuerpos legales”.	1º Modificación de la ley N° 18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado, 2º Modificación de la ley N° 18.695, orgánica constitucional de municipalidades, 3º modificaciones de la ley N° 19.418, sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias, 4º Modificaciones de la ley de los tribunales electorales regionales.
Título V “Disposiciones transitorias”.	

Fuente: Elaboración propia, con base en “Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública”.

Con la entrada en vigencia de la Ley N°20.500 el día miércoles 16 de febrero del 2011, las personas pueden asociarse libremente para perseguir fines lícitos. La afiliación es libre, personal y voluntaria. Las asociaciones pueden reunirse en uniones o federaciones y, éstas a su vez, tienen libertad para formar confederaciones.

Dicha Ley reconoce a las organizaciones de interés público como personas jurídicas sin fines de lucro, cuyo fin es la promoción del interés general, en materias de derecho ciudadano, asistencia social, educación, salud, medio ambiente o cualquier otra de bien común, especialmente las que funcionen mediante voluntariado. Como por ejemplo, las uniones comunales, juntas de vecinos, asociaciones indígenas.

Las asociaciones anteriormente mencionadas deben garantizar los derechos y deberes que los asociados tienen en materias de participación, elecciones y

acceso a la información del estado de cuentas. Además, cada asociación, debe tener Estatutos los que contengan:

- Nombre y domicilio de la persona jurídica.
- La duración (cuando ésta no sea por tiempo indefinido).
- Los fines a que está destinada.
- Los bienes de su patrimonio inicial y la forma en que se aportan.
- Sus órganos de administración, como serán integrados y las atribuciones que le correspondan.
- Como se reformarán los Estatutos y cuál será el procedimiento de extinción de la persona jurídica, indicándose a la institución sin fines de lucro a la cual pasarán sus bienes, en este caso.

Es obligación del Servicio de Registro Civil e Identificación mantener un Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro.

Las organizaciones de interés público pueden recibir fondos públicos para la ejecución de proyectos, subvenciones o subsidios. Sin embargo, deben informar públicamente como se usan dichos fondos.

Se crea el Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público, el cual está destinado al financiamiento de proyectos o programas nacionales o regionales que involucren a las organizaciones de interés público. Está regido por un Consejo Nacional, que aprueba los requisitos para la postulación de proyectos y adjudicará los programas nacionales que postulen anualmente.

Las asociaciones ciudadanas podrán participar en la gestión pública, porque cada órgano de la Administración del Estado debe establecer las modalidades de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de sus competencias. Estas modalidades deben mantenerse actualizadas y publicarse a través de medios electrónicos u otras formas de difusión. Este mecanismo aporta de manera directa al control ciudadano, mejorando y fortaleciendo los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna a través de su sistema integral de atención ciudadana.

Además, dichos órganos, deben hacer una cuenta pública participativa de sus acciones, planes, políticas, programas y ejecución presupuestaria, con el fin de fomentar la transparencia de la gestión de los Servicios Públicos. Al ser de carácter participativo permite que los ciudadanos además de conocer el documento, puedan realizar consultas y/o sugerencias a los Servicios de su interés.

También, deben señalar las materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas mediante una consulta ciudadana, que debe ser informada, pluralista y representativa. Dicha consulta se puede realizar a través de la ventanilla virtual de cada entidad estatal, otra forma de efectuarse es por medio de los diálogos participativos, el cual se lleva a cabo entre la autoridad gubernamental y los representantes de la sociedad civil.

Finalmente, deben establecer Consejos de la Sociedad Civil, de carácter consultivo, conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro relacionadas con la materia y competencia del órgano respectivo. La función de dichos Consejos es acompañar a la máxima autoridad de cada entidad estatal en los procesos de toma de decisiones.

A nivel de las comunas las organizaciones civiles participan a través de Consejos Comunales de Organizaciones de la Sociedad Civil, los que pueden hacer observaciones sobre los presupuestos de inversión, Plan Comunal de Desarrollo y modificaciones al Plan Regulador propuesto por el Alcalde.

Para constituir una asociación ciudadana se debe tener una escritura pública o privada suscrita ante Notario, Oficial del Registro Civil o Funcionario Municipal autorizado por el Alcalde. Posteriormente, existe un plazo de 30 días para dejar una copia en la Secretaría Municipal de la comuna donde la asociación está domiciliada. Si el Secretario Municipal no tiene objeciones, tiene un plazo de 30 días para enviar los antecedentes al Registro Civil, para que los incluya en el Registro mencionado anteriormente.

Cada asociación debe contar con un Directorio de al menos tres miembros, que se encargue de su dirección y administración, y cuyo mandato podrá ser de hasta cinco años.

Finalmente, todas estas asociaciones son fiscalizadas por el Ministerio de Justicia de la República de Chile.

5.2 Desarrollo y análisis del Objetivo Específico 2

“Diseñar e implementar instrumentos de recopilación de información”

5.2.1 Entrevista a Jefe de Unidad de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Tabla N°11

Entrevista: Jefe de Unidad de Participación Ciudadana

1. Respecto a la Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Sobre el acceso a la información relevante, ¿cuáles o cuál es la plataforma de información más utilizada dentro del Servicio?
2. Desde la implementación de la Ley N°20.500, en el marco de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, desde su puesta en marcha ¿Cómo evaluaría la demanda de información por parte de los Usuarios del Servicio?
3. Desde la puesta en marcha de la Ley N°20.500 sobre participación ciudadana en la gestión pública: Sobre cuentas públicas participativas. ¿Con qué frecuencia se elaboran cuentas públicas participativas dentro del Servicio?
4. ¿Qué medios utilizan para dar a conocer cuentas públicas participativas dentro del Servicio?
5. Respecto a la Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Sobre las consultas ciudadanas, ¿principalmente, de dónde se originan las consultas ciudadanas?
6. A partir de la puesta en marcha de la Ley N°20.500 hasta el presente año. ¿Cómo ha sido el comportamiento (progresado – mantenido - retroceso) de la realización de consultas ciudadanas?
7. ¿Cuáles son los factores (costos – políticos – técnicos – etc.) que influyen en la realización de las consultas ciudadanas?
8. Desde la puesta en marcha de la Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Sobre los Consejos de la Sociedad Civil. ¿Cómo ha evolucionado en el tiempo, la conformación de Consejos de la Sociedad Civil?
9. ¿Qué actores participan en la conformación de los Consejos de la Sociedad Civil?
10. ¿Cómo evaluaría usted, la implementación de la Ley N°20.500, en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública?

Fuente: Elaboración propia.

5.2.2 Entrevista a Representantes de Consejos de la Sociedad Civil

Tabla N°12

Entrevista tipo a Representantes de Consejos de la Sociedad Civil.

1. ¿Cuál es la percepción que tienen como actores partícipes en los Consejos de la Sociedad Civil, sobre los mecanismos de participación que otorga el SENCE?, ¿Son efectivos?
2. ¿Cómo evaluaría el trabajo realizado hasta la fecha con el Servicio y otras Asociaciones que componen el Consejo? ¿Se ha visto entorpecido?
3. En el marco de la Ley N°20.500, la cual viene a llenar un vacío en materia de participación ciudadana en la gestión pública. ¿Realmente, se ha cumplido el objetivo de hacer efectiva la participación con las entidades estatales?
4. Bajo su experiencia respecto a la Ley N°20.500. ¿Cuáles son los factores que favorecen o dificultan el proceso de la participación ciudadana en la gestión pública?
5. ¿Se han reflejado cambios concretos en materia de participación entre el antes y después de la puesta en marcha de la Ley N°20.500?
6. La Ley N°20.500 señala que el Estado reconoce a la personas el derecho de participación en sus políticas, planes, programas y acciones. Frente a esta afirmación como Asociación. ¿Sienten que su posición ha sido plasmada en la elaboración o cambio de alguna de sus políticas, planes, programas y acciones del SENCE?

Fuente: Elaboración propia.

5.2.3 Encuesta a usuarios beneficiarios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Tabla N°13

Encuesta Tipo

1. ¿Cómo evaluaría la cercanía del Servicio con sus Usuarios?
 - a. No existe cercanía.
 - b. Poco cercana.
 - c. Medianamente cercana.
 - d. Cercana.
 - e. Muy cercana.

2. ¿Conoce los mecanismos de participación (**acceso a la información relevante, cuenta pública participativa, consulta ciudadana y Consejos de la Sociedad Civil**) a los que tiene derecho?
 - a. No, tampoco me interesa.
 - b. No, pero si me interesa.
 - c. Sí, pero no los utilizo.
 - d. Si, los utilizo.

3. ¿Tiene conocimiento de las políticas, planes, programas y proyectos del Servicio?
 - a. Si.
 - b. No.

4. ¿Alguna vez ha revisado alguna cuenta pública del Servicio?
 - a. Si, solo una.
 - b. Si, más de una.
 - c. No, pero sé que existen.
 - d. No, no sabía que existían.

5. ¿Le interesa participar en la elaboración de alguna de las políticas, planes, programas y proyectos del Servicio?
 - a. Si.
 - b. No, no sé cómo participar.
 - c. No, prefiero que otros tomen las decisiones.
 - d. No, porque mi opinión no será tomada en cuenta.

6. ¿Ha recibido algún tipo de invitación para saber su opinión sobre alguna medida del Servicio?
 - a. Si.
 - b. Sí, pero no me interesa.

- c. No, pero me gustaría.
 - d. No, pero no me interesa dar mi opinión.
7. ¿Alguna vez ha participado en alguna consulta ciudadana del Servicio?
- a. Si, solo una vez.
 - b. Si, más de una vez.
 - c. No, pero me gustaría.
 - d. No, no me interesa.
 - e. No sabía que existían.
8. ¿Le gustaría que se realizaran plebiscitos en el Servicio?
- a. Si.
 - b. No.
9. ¿Le gustaría que existiera un ente autónomo propulsor y regulador de la participación ciudadana en la gestión pública?
- a. Si.
 - b. No.
 - c. No me interesa.

Fuente: Elaboración propia.

5.3 Desarrollo y análisis del Objetivo Específico 3

“Examinar la implementación de la Ley N°20.500, en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), dentro del marco de la participación ciudadana en la gestión pública desde su puesta en marcha hasta el 2015”

5.3.1 Desarrollo de Entrevista al Jefe de la Unidad de Participación Ciudadana del SENCE.

A continuación se desprenderán las ideas principales de la entrevista realizada al Jefe de la Unidad de Participación Ciudadana del SENCE (Ver anexo N° I)

Jefe de Unidad de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

1. Respecto a la Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Sobre el acceso a la información relevante, ¿cuáles o cuál es la plataforma de información más utilizada dentro del servicio?

El entrevistado señala que la plataforma más utilizada por los usuarios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo es el formulario online, el cual está disponible en la página web oficial del Servicio (<http://www.sence.cl>).

2. Desde la implementación de la Ley N°20.500, en el marco de participación ciudadana en la gestión pública, desde el 2011. ¿Cómo evaluaría la demanda de información por parte de los Usuarios del Servicio?

El entrevistado expresa que la demanda de información por parte de los usuarios del Servicio ha sido creciente progresivamente, existe un aumento significativo.

3. Desde la puesta en marcha de la Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Sobre cuentas públicas participativas. ¿Con qué frecuencia se elaboran cuentas públicas participativas dentro del Servicio?

El entrevistado indica que las cuentas públicas participativas se elaboran con la misma frecuencia que exige la Ley N°20.500, es decir, 2 veces por año, las cuales son presentadas por el Director Nacional del Servicio.

4. ¿Qué medios utilizan para dar a conocer cuentas públicas participativas dentro del Servicio?

El entrevistado manifiesta que las cuentas públicas participativas se dan a conocer a través del sitio web del Servicio (<http://www.sence.cl>), además, afirma que también realizan invitaciones dirigidas.

5. Respecto a la Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Sobre las consultas ciudadanas, ¿principalmente, de dónde se originan las consultas ciudadanas?

El entrevistado señala que principalmente, se originan desde los Diálogos Participativos. Cabe mencionar que sólo se ha realizado una consulta ciudadana dentro del Servicio.

6. A partir de la puesta en marcha de la Ley N°20.500 hasta el presente año. ¿Cómo ha sido el comportamiento (progresado – mantenido – retroceso) de la realización de consultas ciudadanas?

El entrevistado evalúa que el comportamiento de la realización de consultas ciudadanas es de progreso, a pesar de que se ha realizado hasta la fecha sólo una.

7. ¿Cuáles son los factores (costos – políticos – técnicos – etc.) que influyen en la realización de las consultas ciudadanas?

El entrevistado afirma de que no existen factores determinantes en la realización de consultas ciudadanas, sólo que es un mecanismo que recién se está ejerciendo dentro del Servicio.

8. Desde la puesta en marcha de la Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Sobre los Consejos de la Sociedad Civil. ¿Cómo ha evolucionado en el tiempo, la conformación de Consejos de la Sociedad Civil?

El entrevistado señala que la evolución de la conformación de Consejos de la Sociedad Civil ha sido positivo, ya que es el mecanismo más utilizado por el Servicio. Se ha puesto énfasis en descentralizar los Consejos.

9. ¿Qué actores participan en la conformación de los consejos de la Sociedad Civil?

El entrevistado expresa que los actores que conforman los Consejos de la Sociedad Civil en SENCE son en total 73 organizaciones las cuales están divididas en 7 categorías. (Ver Anexo N° II)

10. ¿Cómo evaluaría usted, la implementación de la Ley N°20.500, en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública?

El entrevistado evalúa de buena forma la implementación de la Ley N°20.500, haciendo hincapié en el último Instructivo Presidencial y la repercusión de éste.

5.3.2 Desarrollo de la entrevista a la Presidenta del Consejo de la Sociedad Civil del SENCE

5.3.2.1 Presentación

Presidenta del Consejo de la Sociedad Civil del SENCE.

Presidenta del Sindicato de Trabajadoras de Casas Particulares.

El Sindicato de Trabajadoras de Casa Particular (SINTRACAP), surge de la necesidad de contar con un espacio sindical que agrupe a las trabajadoras del sector que y tuviera carácter autónomo. Es fundado en 1947 y se afilia en 1970 a la Central Unitaria de Trabajadores (CUT), activo hasta la fecha.

Los objetivos y la misión de SINTRACAP es luchar por los derechos de las trabajadoras de casa particular, reivindicando, visibilizando y dignificando nuestro trabajo ante la sociedad. Avanzar en una legislación que reconozca, valores y sobre todo proteja el aporte que como trabajadoras hacemos al conjunto de la sociedad, no como un mero apoyo a las familias sino como un oficio serio, contributivo y que permite sostener gran parte de cómo está organizada nuestra sociedad⁹⁷.

SINTRACAP es parte de la Coordinadora de Organizaciones de Trabajadoras de Casa Particular. Esta nace el año 2010, ante la necesidad de contar con una instancia que articulara a las diferentes Organizaciones y Sindicatos representativos de las trabajadoras de casa particular, permitiendo un trabajo conjunto y en sintonía.

SINTRACAP también, es parte de la Confederación Latinoamericana y del Caribe de Trabajadoras del Hogar. La Confederación está constituida por Sindicatos, Asociaciones y Grupos de trabajadoras del hogar de 15 países de la región. Es

⁹⁷ FESINTRACAP “Camino al fortalecimiento organizacional”. Santiago, Agosto de 2015. Pág.14.

una organización unitaria, pluralista, autónoma que; impulsa, desarrolla y fortalece la lucha por reivindicar y mejorar las condiciones e vida del sector.

El 13 de Octubre del año 2013 se funda la Federación de Sindicatos de Trabajadoras de Casa Particular (FESINTRACAP), conformada por los SINTRACAP de la Región Metropolitana, La Serena, Rancagua y Talca. La Federación se encuentra afiliada a la Central Unitaria de Trabajadores.

El objetivo de FESINTRACAP es activar a los Sindicatos del territorio nacional, con especial énfasis en la generación de una identidad de trabajadoras de casa particular y posicionarse dentro del sector sindical con el fin de obtener mejoras en sus condiciones laborales, en las alianzas con actores estratégicos y la ratificación del Convenio 189 de la OIT en Chile⁹⁸.

5.3.2.2 Desarrollo de la entrevista

A continuación se desprenderán las ideas principales de la entrevista realizada a la Presidenta del Consejo de la Sociedad Civil del SENCE. (Ver anexo N° III)

1. ¿Cuál es la percepción que tienen como actores partícipes en los Consejos de la Sociedad Civil, sobre los mecanismos de participación que otorga el SENCE?, ¿Son efectivos?

La entrevistada dice no ser efectivos, por lo que sugiere una restauración de los mecanismos de participación, esto, en miras a aumentar la cobertura para todos los puntos de vista.

2. ¿Cómo evaluaría el trabajo realizado hasta la fecha con el Servicio y otras Asociaciones que componen el Consejo?, ¿Se ha visto entorpecido?

La entrevistada señala que el trabajo con el SENCE y otras Asociaciones ha sido buena, sosteniendo que el Servicio entrega las facilidades para ejercer de buena forma la participación ciudadana, específicamente, en el Consejo.

⁹⁸ Ibídem , pág.15.

3. En el marco de la Ley N°20.500, la cual viene a llenar un vacío en materia de participación ciudadana en la gestión pública. ¿Realmente se ha cumplido el objetivo de hacer efectiva la participación con las entidades estatales?

La entrevistada expresa que se ha cumplido el objetivo de hacer efectiva la participación en relación a las entidades públicas, pero carece de representatividad.

4. Bajo su experiencia respecto a la Ley N°20.500. ¿Cuáles son los factores que favorecen o dificultan el proceso de la participación ciudadana en la gestión pública?

La entrevistada manifiesta que el factor que favorece, principalmente, es la voluntad de avanzar que otorga el SENCE a sus Asociaciones, pero indica que en el diseño de las capacitaciones no es cuidadoso para abarcar a todas.

5. ¿Se han reflejado cambios concretos en materia de participación entre el antes y después de la puesta en marcha de la Ley N°20.500?

La entrevistada se encuentra conforme con la puesta en marcha de la Ley, ya que entrega cierto grado de empoderamiento a los diversos actores de la sociedad civil en materia de participación ciudadana en la gestión pública.

6. La Ley N°20.500 señala que el Estado reconoce a la personas el derecho de participación en sus políticas, planes, programas y acciones. Frente a esta afirmación como Asociación. ¿Sienten que su posición ha sido plasmada en la elaboración o cambio de alguna de sus políticas, planes, programas y acciones del SENCE?

La entrevistada afirma que su posición ha sido plasmada en la toma de decisiones, pero todo depende de la responsabilidad que tienen ellos, como Consejos, en cómo y hasta qué punto incidir en éste.

5.3.3 Desarrollo de la entrevista al Encargado de Programas del Consejo de la Sociedad Civil del SENCE

5.3.3.1 Presentación

La Organización No-Gubernamental (ONG) FOCUS fue creada en el año 2011, teniendo como misión trabajar con los sectores sociales más vulnerables, la sociedad civil y la institucionalidad pública, generando actividades, intervenciones, ideas de proyectos, programas y planes que potencien las capacidades, competencias y la solidaridad de las personas, en las comunidades, organizaciones, instituciones y territorios del país. Nuestra acción se sustenta fundamentalmente en la creatividad, el desarrollo, la participación democrática, e inclusiva.

Sus áreas de temáticas son: Educación y Formación, Pedagogía & Andragogía, Cultura, Medio Ambiente, Emprendimiento Social, Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Empleabilidad, Diálogo Social, Participación Ciudadana y Gente Grande.

La ONG FOCUS tiene sedes regionales en: Tarapacá, Coquimbo, Valparaíso, Talca, Biobío, Araucanía y Los Lagos

5.3.3.2 Desarrollo de la Entrevista

A continuación se desprenderán las ideas principales de la entrevista realizada al Encargado de Programas del Consejo de la Sociedad Civil del SENCE. (Ver anexo N°IV)

1. **¿Cuál es la percepción que tienen como actores partícipes en los Consejos de la Sociedad Civil, sobre los mecanismos de participación que otorga el SENCE?, ¿Son efectivos?**

El entrevistado señala que desde su percepción, los mecanismos son efectivos, pero tiene falencias considerables, él atribuye dichas falencias al poco tiempo de entrada en vigencia de la Ley y que sólo después del último Instructivo, comienzan a operar los mecanismos. Concluye la respuesta afirmando que los Consejos de la Sociedad Civil son un cuerpo potente dentro del proceso de la participación ciudadana al interior del SENCE, pero que debería tener una mayor influencia en la toma de decisiones.

Finalmente, resalta que se necesita una mayor cultura de participación ciudadana.

2. ¿Cómo evaluaría el trabajo realizado hasta la fecha con el Servicio y otras Asociaciones que componen el Consejo?, ¿Se ha visto entorpecido?

El entrevistado expresa que los trabajos se han llevado a cabo de forma expedita y casi sin trabas, dejando en claro que esto es producto de las herramientas que otorga el Servicio y de la voluntad política por parte de las Autoridades del SENCE.

3. ¿En el marco de la Ley N°20.500, la cual viene a llenar un vacío en materia de participación ciudadana en la gestión pública. ¿Realmente se ha cumplido el objetivo de hacer efectiva la participación con las entidades estatales?

El entrevistado indica que si ha sido efectiva la participación con las entidades del Estado, también deja en evidencia, que a su modo de ver, los mecanismos y, especialmente, los Consejos carecen de representatividad, ya que un número muy disminuido de participantes realmente participa de manera activa. Culpa de lo anterior, al desconocimiento de la Ley, de sus mecanismos y los requisitos que impone el Servicio para participar.

4. ¿Bajo su experiencia respecto de la Ley N°20.500 ¿Cuáles son los factores que favorecen o dificultan el proceso de la participación ciudadana en la gestión pública?

El entrevistado manifiesta que los factores que facilitan el proceso de participación ciudadana en la gestión pública es la voluntad política por parte de las Autoridades del SENCE.

De igual forma deja en claro factores que deterioran o dificultan dicho proceso, en este sentido, es categórico al decir que la poca difusión de la Ley, la escasa representatividad de los Consejos de la Sociedad Civil y de los mecanismos de participación y los altos requisitos que impone el Servicio para acceder a sus planes, son los factores que provocan retroceso en el proceso de participación.

5. ¿Se han reflejado cambios concretos en materia de participación entre el antes y el después de la puesta en marcha de la Ley N°20.500?

El entrevistado afirma que sí, pues la puesta en marcha de la Ley es un claro avance y en comparación con antes, es un progreso en materia de participación ciudadana.

6. ¿La Ley N°20.500 señala que el Estado reconoce a las personas el derecho de participación en sus políticas, planes, programas y acciones. Frente a esta afirmación, como Asociación ¿Sienten que su opinión ha sido plasmada en la elaboración o cambio de alguna de las políticas, planes, programas y acciones del SENCE?

El entrevistado señala que están en proceso y como el Consejo es muy nuevo aún, por lo tanto, no se pueden ver los resultados. Finalmente, deja claro, que se sienten confiados de que influirán en decisiones del Servicio, producto de la voluntad política de las Autoridades del SENCE.

5.3.4 Desarrollo de la encuesta a Usuarios Beneficiarios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

La encuesta se realizó a 100 Usuarios Beneficiarios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Ver Anexo N°V), que se encontraban realizando cursos de capacitación en la Fundación Cristo Vive Formación Laboral (Ver Anexo N°VI), entidad que imparte cinco cursos certificados por SENCE, dichos cursos son:

- Asistente de Enfermos y Cuidado del Adulto Mayor.
- Electricidad y Electrónica Automotriz.
- Mecánica Automotriz.
- Soldador Calificado Arco y MIG.
- Asistencia Técnica Computacional y de Redes.

Tabla N°14
Base de datos.

	1.- ¿Cómo evaluaría la cercanía del Servicio con sus usuarios?	2.- ¿Conoce los mecanismos de participación a los que tiene derecho?	3.- ¿Tiene conocimiento de las políticas, planes, programas y proyectos del Servicio?	4.- ¿Alguna vez ha revisado alguna cuenta pública del Servicio?	5.- ¿Le interesa participar en la elaboración de alguna de las políticas, planes, programas y proyecto del Servicio?	6.- ¿Ha recibido algún tipo de invitación para saber su opinión sobre alguna medida del Servicio?	7.- ¿Alguna vez ha participado en alguna consulta ciudadana del Servicio?	8.- ¿Le gustaría que se realizaran plebiscitos en el Servicio?	9.- ¿Le gustaría que existiera un ente autónomo propulsor y regulador de la participación ciudadana en la gestión pública?
1	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	Si	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si
2	Cercana	No, pero sí me interesa	No	Si, sólo una	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si
3	Poco cercana	Sí, pero no los utilizo	No	No, pero sé que existen	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
4	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	Si	Si, más de una	No, no sé como participar	Si	No sabía que existían	Si	Si
5	No existe cercanía	No, pero sí me interesa	No	Si, sólo una	Si	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si
6	Muy cercana	Sí, pero no los utilizo	Si	Si, sólo una	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
7	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	No, porque mi opinión no será tomada en cuenta	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si
8	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	Si	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	No me interesa
9	Cercana	No, pero sí me interesa	Si	No, no sabía que existían	Si	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si

Análisis de la Participación Ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile.
Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

10	No existe cercanía	No, tampoco me interesa	No	No, no sabía que existían	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
11	Cercana	No, tampoco me interesa	No	No, no sabía que existían	No, no sé como participar	Si, pero no me interesa	No, tampoco me interesa	No	No me interesa
12	Muy cercana	No, tampoco me interesa	Si	Si, más de una	No, no sé como participar	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No, tampoco me interesa	No	No
13	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	No	Si, sólo una	Si	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si
14	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	Si	No, pero me gustaría	No sabía que existían	No	Si
15	Poco cercana	Sí, pero no los utilizo	Si	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
16	Medianamente cercana	Sí, pero no los utilizo	Si	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No, tampoco me interesa	No	No me interesa
17	Poco cercana	Sí, los utilizo	Si	Si, más de una	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
18	Medianamente cercana	No, tampoco me interesa	No	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	Sí, pero no me interesa	No, pero me gustaría	Si	No me interesa
19	Cercana	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	No, prefiero que otros tomen las decisiones	Sí, pero no me interesa	No sabía que existían	No	Si
20	Cercana	Sí, los utilizo	Si	No, pero sé que existen	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
21	Muy cercana	Sí, los utilizo	Si	Si, sólo una	Si	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No, pero me gustaría	No	Si
22	Muy cercana	Sí, los utilizo	Si	Si, más de una	Si	Si	No, pero me gustaría	Si	Si

Análisis de la Participación Ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile.
Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

23	Cercana	No, pero sí me interesa	Si	No, pero sé que existen	No, prefiero que otros tomen las decisiones	No, pero me gustaría	Si, sólo una vez	Si	Si
24	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	Si	No, pero sé que existen	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
25	Poco cercana	Sí, pero no los utilizo	No	No, pero sé que existen	No, porque mi opinión no será tomada en cuenta	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No, tampoco me interesa	No	Si
26	No existe cercanía	No, tampoco me interesa	Si	No, no sabía que existían	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si
27	Poco cercana	Sí, pero no los utilizo	No	No, pero sé que existen	No, porque mi opinión no será tomada en cuenta	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No, tampoco me interesa	No	Si
28	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
29	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
30	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	Si	No, pero sé que existen	Si	Si	No sabía que existían	No	No me interesa
31	Poco cercana	Sí, pero no los utilizo	Si	No, pero sé que existen	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
32	Cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	Si	Si	No, pero me gustaría	Si	Si
33	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
34	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No, tampoco me interesa	Si	Si
35	Cercana	No, pero sí me	No	No, no sabía que	Si	No, pero me gustaría	No, pero me	Si	Si

Análisis de la Participación Ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile.
Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

		interesa		existían			gustaría		
36	Cercana	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	Si	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No, pero me gustaría	Si	Si
37	Cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
38	No existe cercanía	No, pero sí me interesa	Si	No, pero sé que existen	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
39	No existe cercanía	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	No, prefiero que otros tomen las decisiones	Sí, pero no me interesa	No, pero me gustaría	Si	Si
40	No existe cercanía	No, tampoco me interesa	No	No, no sabía que existían	No, prefiero que otros tomen las decisiones	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No, tampoco me interesa	No	No me interesa
41	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
42	Poco cercana	Sí, pero no los utilizo	Si	Si, sólo una	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
43	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	Si	Si	No, pero me gustaría	Si	Si
44	Cercana	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	No, prefiero que otros tomen las decisiones	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No sabía que existían	Si	Si
45	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	Sí, pero no me interesa	No, pero me gustaría	Si	Si
46	Poco cercana	Sí, pero no los utilizo	Si	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	Sí, pero no me interesa	No, tampoco me interesa	Si	Si
47	No existe cercanía	No, pero sí me interesa	Si	No, no sabía que existían	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si

Análisis de la Participación Ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile.
Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

48	No existe cercanía	No, pero sí me interesa	Si	No, no sabía que existían	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
49	Poco cercana	Sí, pero no los utilizo	No	No, no sabía que existían	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si
50	No existe cercanía	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
51	Medianamente cercana	Sí, pero no los utilizo	Si	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No, tampoco me interesa	Si	Si
52	Poco cercana	No, tampoco me interesa	No	No, no sabía que existían	No, prefiero que otros tomen las decisiones	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No, tampoco me interesa	No	No me interesa
53	Poco cercana	No, pero sí me interesa	Si	No, pero sé que existen	No, prefiero que otros tomen las decisiones	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
54	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	No, porque mi opinión no será tomada en cuenta	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
55	No existe cercanía	No, tampoco me interesa	No	No, no sabía que existían	No, porque mi opinión no será tomada en cuenta	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No sabía que existían	No	No
56	Poco cercana	Sí, los utilizo	Si	No, no sabía que existían	Si	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si
57	Poco cercana	No, pero sí me interesa	Si	No, no sabía que existían	Si	Si	No, pero me gustaría	Si	Si
58	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	No, no sé como participar	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No, tampoco me interesa	Si	Si
59	Poco cercana	No, pero sí me interesa	Si	No, pero sé que existen	No, prefiero que otros tomen las decisiones	Si	Si, sólo una vez	Si	Si

Análisis de la Participación Ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile.
Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

60	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	No, porque mi opinión no será tomada en cuenta	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
61	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
62	Poco cercana	Sí, los utilizo	Si	No, no sabía que existían	Si	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si
63	Cercana	Sí, pero no los utilizo	Si	No, no sabía que existían	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
64	Cercana	Sí, los utilizo	Si	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
65	Poco cercana	Sí, los utilizo	Si	No, pero sé que existen	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
66	Cercana	No, pero sí me interesa	No	Si, más de una	Si	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No, tampoco me interesa	Si	No
67	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	Si	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	No
68	Muy cercana	Sí, los utilizo	No	Si, sólo una	Si	Si	Si, sólo una vez	Si	Si
69	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	Si	Si, más de una	No, prefiero que otros tomen las decisiones	No, tampoco me interesa dar mi opinión	Si, más de una vez	Si	Si
70	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si
71	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	Si	Si, más de una	No, prefiero que otros tomen las decisiones	No, tampoco me interesa dar mi opinión	Si, más de una vez	Si	Si
72	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	No

Análisis de la Participación Ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile.
Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

73	No existe cercanía	No, tampoco me interesa	No	No, no sabía que existían	No, porque mi opinión no será tomada en cuenta	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No sabía que existían	No	No
74	Poco cercana	Sí, pero no los utilizo	Si	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si
75	Poco cercana	Sí, pero no los utilizo	Si	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si
76	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
77	Poco cercana	Sí, los utilizo	Si	No, pero sé que existen	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
78	Poco cercana	Sí, los utilizo	Si	Si, sólo una	Si	Si	No sabía que existían	Si	Si
79	Cercana	Sí, los utilizo	Si	No, no sabía que existían	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No, tampoco me interesa	Si	Si
80	Muy cercana	Sí, pero no los utilizo	No	No, pero sé que existen	Si	No, pero me gustaría	Si, sólo una vez	Si	Si
81	Muy cercana	Sí, pero no los utilizo	No	No, pero sé que existen	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
82	No existe cercanía	No, tampoco me interesa	No	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No, tampoco me interesa	Si	Si
83	Muy cercana	Sí, pero no los utilizo	No	No, pero sé que existen	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
84	Muy cercana	Sí, pero no los utilizo	Si	Si, sólo una	Si	Si	No, pero me gustaría	Si	Si
85	No existe cercanía	No, pero sí me interesa	Si	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si

Análisis de la Participación Ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile.
Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

86	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
87	Poco cercana	Sí, pero no los utilizo	No	No, no sabía que existían	Si	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No, pero me gustaría	Si	Si
88	Poco cercana	Sí, pero no los utilizo	No	No, no sabía que existían	Si	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No, pero me gustaría	Si	No
89	Cercana	Sí, pero no los utilizo	Si	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	Sí, pero no me interesa	No, pero me gustaría	Si	Si
90	Muy cercana	Sí, los utilizo	Si	No, no sabía que existían	No, no sé como participar	Sí, pero no me interesa	No, pero me gustaría	Si	Si
91	Cercana	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	No, prefiero que otros tomen las decisiones	No, pero me gustaría	No, tampoco me interesa	No	Si
92	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si
93	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	Si	No, tampoco me interesa dar mi opinión	No, pero me gustaría	Si	Si
94	Cercana	Sí, pero no los utilizo	Si	No, no sabía que existían	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
95	Medianamente cercana	No, pero sí me interesa	No	No, pero sé que existen	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
96	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	Si	No, pero me gustaría	No, pero me gustaría	Si	Si
97	Cercana	Sí, pero no los utilizo	Si	No, pero sé que existen	Si	Sí, pero no me interesa	No, pero me gustaría	Si	Si
98	Cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	Si	Si	Si, sólo una vez	Si	Si

Análisis de la Participación Ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile.
Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

99	Poco cercana	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	No, no sé como participar	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si
100	No existe cercanía	No, pero sí me interesa	No	No, no sabía que existían	Si	No, pero me gustaría	No sabía que existían	Si	Si

Fuente: Elaboración Propia en base a los datos recopilados en la Encuesta realizada a los Usuarios Beneficiarios del SENCE.

5.4 Desarrollo y análisis del Objetivo Específico 4

“Comparar percepción de los actores que inciden en el proceso de participación ciudadana en la gestión pública –organizaciones de la sociedad civil, usuarios beneficiarios y directivos- del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)”.

En este punto se elaborara una matriz, en la cual se seleccionaran las áreas en donde existe una mayor asimetría en relación a las respuestas de los actores, toda esta información se desprende de lo expresado en los instrumentos de recopilación de información entrevistas y encuesta.

Las áreas de mayor asimetría seleccionadas fueron:

1. Difusión de los mecanismos de participación.
2. Efectividad de los mecanismos de participación
3. Voluntad de los actores
4. Satisfacción frente a la implementación de la Ley.

5.4.1 Matriz de comparativa de Actores

Matriz N°1
Matriz comparativa de Actores

Actor.	Difusión de los Mecanismos de Participación	Efectividad de los mecanismos	Voluntades de los actores	Satisfacción frente a la implementación de la Ley
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	El trabajo de difusión de la Ley y de los mecanismos de participación, ha sido eficiente, lo que permite que la ciudadanía haga valer sus derechos.	Señala que los mecanismos de participación si son efectivos, ya que se realizan en función de lo que la Ley dictamina.	El Servicio cuenta con toda la voluntad política necesaria para realizar Consultas Ciudadanas Participativas y, así mismo, fortalecer la participación activa dentro del Servicio.	Antes de la Ley N°20.500 y, específicamente, antes del último Instructivo Presidencial, no existía una activa Participación Ciudadana dentro del Servicio, por lo tanto, se puede evidenciar claramente un progreso en la implementación.
Consejos de la Sociedad Civil del (SENCE)	Existe una escasa difusión de la Ley y de los mecanismos con que cuentan las personas e instituciones para	Se puede deducir que los mecanismos realmente si son efectivos, pero no puede pasar	Es evidente una voluntad política por parte del Servicio y de sus Autoridades.	En gran medida se sienten satisfechos en relación a la participación ciudadana en la gestión pública al interior del Servicio

Consejos de la Sociedad Civil del (SENCE)	<p>hacer efectivo su derecho a participar en las decisiones públicas.</p>	<p>desapercibido que tienen grandes falencias, alguna de éstas son producto de la juventud de la Ley, la inaplicación de ésta en el anterior Gobierno, no abarca al universo total de participantes, que estos mecanismos muchas veces son solo consultivos y no decisorios.</p>		
Usuarios Beneficiarios del SENCE	<p>El 64% de los usuarios beneficiarios del SENCE, no conoce los mecanismos de participación, dejando en evidencia que existe un problema de difusión de la Ley.</p>	<p>Se determina que los mecanismos no son efectivos, ya que el 84% de la muestra, nunca ha revisado una cuenta pública, al mismo tiempo, el 93% de la muestra, nunca ha participado en alguna consulta ciudadana.</p>	<p>Se determina que la voluntad política queda en cuestión, ya que el 51% de los encuestados, considera que el Servicio no es cercano con sus usuarios, además, el 80% señala que nunca ha recibido algún tipo de invitación para conocer su opinión por parte del Servicio.</p>	<p>Se deduce que no existe satisfacción por parte de los usuarios beneficiarios, esto se puede reflejar en que la gran mayoría de los encuestados no conoce los mecanismos de participación, pero si les gustaría participar, y es más, están de acuerdo en la realización de plebiscitos y en la creación de un ente autónomo que promueva, regule y garantice sus derechos a la participación.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los instrumentos de recopilación de información utilizados.

5.5 Desarrollo y análisis del Objetivo Específico 5

“Detectar los factores que dificultan o facilitan en la práctica el proceso de implementación de la Ley N°20.500, en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), dentro del marco de la participación ciudadana en la gestión pública desde su puesta en marcha hasta el 2015”

Con el propósito de detectar los factores que facilitan y/o dificultan en la práctica el proceso de implementación de la Ley N°20.500 al interior del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se presentará una tabla resumen de dichos factores, los cuales se desprenden de los mecanismos de recopilación de información a los cuales fueron sometidos los diversos actores en el proceso de participación ciudadana en la gestión pública dentro del SENCE.

5.5.1 Tabla resumen de factores que facilitan y dificultan la implementación de la Ley N°20.500 en el SENCE.

Tabla N°15
Factores que facilitan y dificultan el proceso de implementación de la Ley N°20.500 en el SENCE

Factores que facilitan	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad Política: Se considera la voluntad política como el factor clave en la implementación de Ley N°20.500. Esto producto de la importancia que tomaron los diferentes gobiernos en la elaboración de ésta a nivel macro. Por otra parte, se considera, también, una real voluntad política por parte de las Autoridades del SENCE, para fomentar y potenciar el proceso de proceso de participación ciudadana en la gestión pública al interior del Servicio. • Instructivo Presidencial 007 de Participación Ciudadana en la Gestión Pública: El segundo factor determinante en el proceso de implementación de la Ley N°20.500 es la dictación del Instructivo Presidencial 007, ya que a partir de éste comienza a implementarse efectivamente, el proceso de participación ciudadana en la gestión pública y, por consiguiente, a operar los mecanismos de participación. • Uso de plataformas virtuales: Por último, se considera que el uso de las plataformas virtuales interviene positivamente en la implementación de la Ley N°20.500.
Factores que dificultan	<ul style="list-style-type: none"> • Falta cultura de participación: El primer factor detectado tiene relación con la carencia de una cultura cívica, la cual repercute en los procesos de participación. Este fenómeno se debe al escaso énfasis por parte de los diferentes Gobiernos que han transcurrido en materia de educación cívica. • Inexistencia de una representatividad participativa: Otro factor considerable que dificulta el proceso de participación tiene relación con el desconocimiento de una población objetivo, es decir, ¿Con quién me entiendo? y ¿a quién convocar para que sea representativa la participación?

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Escasa difusión de la Ley N°20.500: El segundo factor detectado, tiene relación poca publicidad de la Ley y los mecanismos que ésta otorga para hacer efectivo el proceso de participación por parte del Ejecutivo.• Falencias en la orientación política: Se considera que el Estado debe realizar políticas de participación ciudadana, favoreciéndola como un criterio que vaya de la mano con las acciones que planifica y ejecuta, este factor apunta netamente a la incidencia y al carácter decisorio que tienen los mecanismo de participación.• Asimetría de los mecanismos: Finalmente, otro factor detectado, es que no se le otorga la misma importancia a los cuatro mecanismos de participación establecidos por la Ley N°20.500. |
|--|--|

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los resultados de los instrumentos de recopilación de información utilizados.

CAPITULO 6: CONCLUSIONES

En éste capítulo, se conocerán las conclusiones al respecto de cómo se ha llevado a cabo el proceso de participación ciudadana al interior del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. Lo anteriormente dicho se logrará gracias a un anterior análisis crítico del proceso de participación ciudadana en la gestión pública. Todo lo anterior nos guiara a aceptar o rechazar la hipótesis de investigación. Finalmente éste capítulo nos permitirá elaborar las sugerencias y propuestas que se realizaran a nivel macro, como a nivel micro.

6.1 Conclusión del Objetivo Específico 1

“Describir la Ley N°20.500, en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública”

A partir de la voluntad política de los diferentes gobiernos en vías de impulsar la participación ciudadana en la gestión pública como una política de Estado, surge la necesidad de elaborar la Ley N°20.500, otorgando el derecho a la ciudadanía de participar libremente en la gestión pública, con el propósito de incidir en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a nivel central.

La Ley N°20.500, que entra en vigencia en Febrero del año 2011, desde punto de vista de la participación ciudadana a nivel central, entrega cuatro mecanismos directos de participación – acceso a la información relevante, cuentas públicas participativas, consultas ciudadanas y los Consejos de la Sociedad Civil-, en los cuales los diferentes actores de la sociedad civil puede hacer uso de ellos. La Ley tiene un fin intrínseco que consiste en empoderar a la ciudadanía, para lo cual los organismos públicos se ven en la obligación de relacionarse con estos para así crear una gestión participativa dentro de las entidades estatales.

No obstante, en la práctica puede que no cumpla con las expectativas creadas, ya que los mecanismos de participación no otorgan a la ciudadanía ni a las organizaciones civiles el poder decisorio en el quehacer de las entidades estatales a nivel Central, y tampoco una influencia directa en la elaboración o modificación de las políticas, planes, programas y proyectos. Por ejemplo, si una consulta ciudadana al interior del SENCE arroja que los programas de capacitación no son

los justo y necesario, y se necesita aumentar la cantidad de cursos a impartir, el Servicio no se ve en la obligación de acoger esta apreciación y ampliar el número de sus programas. Por lo tanto, los mecanismos solamente se limitan a conocer las opiniones y/o sugerencias de los participantes, entonces, en este sentido, la participación ciudadana no sería tal como lo presenta la Ley.

La razón de ser de la Ley es fomentar la participación ciudadana en la gestión pública, para lo cual es ideal contar con la participación del máximo de personas o instituciones en el proceso de participación, pero esto no se ha conseguido, pues existe un desconocimiento casi general en la ciudadanía sobre sus derechos de participación y los mecanismos con los que cuentan para hacer efectiva dicha participación. La casi inexistente difusión de la Ley da origen a lo señalado anteriormente, dando paso a una escasa participación y por ende una crisis de representatividad. Por ejemplo, si se quisiera conformar un Consejo de la Sociedad Civil en una determinada entidad estatal y el universo de organizaciones que participaran en el Consejo de la Sociedad Civil de dicha entidad es de 75 organizaciones y estas a su vez, están en la necesidad de elegir a sus representantes, se hará una votación democrática para determinarlos, pero se podría dar el caso de que en esta votación se elija al Director con un quórum de 20 organizaciones. Por lo tanto, queda en evidencia la crisis de representatividad señalada.

Finalmente, determinamos que la Ley N°20.500 pretende solucionar de forma rápida el vacío en materia de participación ciudadana en la gestión pública y es esta misma velocidad con la que intenta actuar la que no le permite cumplir sus objetivos de forma eficaz. La Ley entra en vigencia en febrero del año 2011 y los mecanismos de participación comienzan a operar de forma efectiva recién en el año 2014 a raíz del Instructivo Presidencial 007 de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, ya que éste señala que todas las instituciones del Gobierno Central deben crear una Unidad de Participación Ciudadana junto a una serie de nuevas maneras de ejercer la participación ciudadana. Es aquí donde se genera el punto de inflexión, el cual se traduce en un antes y un después de la Ley, dejando en evidencia que la Ley se pensó en un corto plazo y a modo de reacción sobre el problema puntual de la escasa participación ciudadana en el ámbito público. Lo anteriormente expresado, nos hace pensar y concluir, que no existen estrategias por parte del Gobierno Central para potenciar la participación a largo plazo.

6.2 Conclusión del Objetivo Específico 2

“Diseñar e implementar instrumentos de recopilación de información”

Producto de la necesidad de obtener información certera y precisa para desarrollar en profundidad esta investigación, fue necesario diseñar e implementar instrumentos de recopilación de información. Los instrumentos escogidos fueron dos entrevistas y una encuesta.

La primera entrevista se realizó al Jefe de la Unidad de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la cual consta de diez preguntas abiertas, en la cual se realizan preguntas precisas, redactadas previamente y se sigue un orden previsto.

La segunda entrevista se realizó a la Presidenta del Sindicato de Trabajadoras de Casas Particulares y a su vez, Presidenta del Consejo de la Sociedad Civil del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y al Encargado de Programas del Consejo de la Sociedad Civil del SENCE a su vez Presidente de la ONG FOCUS, ambos pertenecientes al Directorio del Consejo de la Sociedad Civil del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la cual consta de seis preguntas abiertas, donde se realizan preguntas precisas, redactadas previamente y sigue un orden previsto.

Por otro lado se recurrió a la elaboración de una encuesta, la cual fue dirigida a los Usuarios Beneficiarios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, específicamente, a 100 encuestados. Esta encuesta consta de 9 preguntas cerradas, ya que los encuestados debieron elegir entre una de las opciones que se presentó en el listado formulado.

Estos instrumentos permitieron de forma satisfactoria recopilar la información necesaria para evaluar la implementación de la Ley N°20.500 en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública desde su puesta en marcha hasta el año 2015 al interior del SENCE.

6.3 Conclusión del Objetivo Específico 3

“Examinar la implementación de la Ley N°20.500, en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), dentro del marco de la participación ciudadana en la gestión pública desde su puesta en marcha hasta el 2015”

6.3.1 Conclusión de la entrevista al Jefe de la Unidad de Participación Ciudadana del SENCE

Respecto al **acceso a la información relevante** se concluye que producto de la puesta en marcha de la Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública y su posterior trabajo de difusión, ha permitido que la ciudadanía haga valer su derecho a obtener información relevante, la cual se ha visto reflejada en un aumento de la demanda de información al interior del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. La plataforma más común por la que se solicita la información es por medio virtual, a través del portal de transparencia – el cual, está respaldado por la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública-. Cabe señalar, que las otras plataformas por las cual se solicita información, pero en menor cantidad, son los formularios presenciales, que están disponibles en la OIRS y las cartas certificadas.

En relación a las **cuentas públicas participativas** el Servicio cumple con lo que exige la Ley N°20.500, ya que realiza cuentas públicas participativas una vez por semestre, la cual es presentada por el Director Nacional del Servicio a través de su plataforma virtual. Cabe mencionar que a partir del último Instructivo Presidencial N°007 para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, se han implementado cinco nuevas **medidas** que complementan los mecanismos establecidos por la Ley N°20.500 : **Audiencias Públicas, Presupuestos Participativos, Cabildos Ciudadanos, Diálogos Participativos y Plataformas Digitales Participativas (Ver Anexo N°VII)** . El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo intenta potenciar los Diálogos Participativos – los que por Ley se deben realizar una vez al año –, realizando hasta la fecha cinco de estos.

Por otro lado, producto de la puesta en marcha de la Ley N°20.500 y del último Instructivo Presidencial que incorpora los Diálogos Participativos, los cuales dan origen a la primera y única Consulta Ciudadana dentro del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. Antes del último Instructivo Presidencial no existía una activa Participación Ciudadana dentro del Servicio, por lo tanto, se puede evidenciar claramente un progreso en la implementación de Consultas

Ciudadanas Participativas, ya que el Servicio cuenta con toda la voluntad política necesaria para realizar Consultas Ciudadanas Participativas y, por lo tanto, para fortalecer la participación activa dentro del Servicio.

Finalmente, el Servicio se ha enfocado, mayoritariamente a la conformación de Consejos de la Sociedad Civil donde se han constituido dos consejos, en los cuales participan Gremios, Organizaciones Indígenas, Organizaciones de Mujeres, Fundaciones, Centros de Estudios, Organizaciones Sindicales, Asociaciones, Corporaciones, ONG's , entre otras. Estos se constituyen de manera democrática, es decir, en base a una votación popular.

6.3.2 Conclusión de la entrevista a los Representantes del Consejo de la Sociedad Civil del SENCE

La Ley N°20.500, la cual tiene como objetivo hacer efectiva la participación ciudadana con las diferentes entidades del Estado, se puede decir, que en términos reales, si ha sido efectiva, recordando que anterior a la puesta en marcha de la Ley no existía ninguna herramienta reconocida para ejercer la participación de la ciudadanía. En todo caso, se reconoce un defecto, y es que carece de representatividad, ya que, si bien es cierto los mecanismos surgen de un ejercicio democrático, la cantidad de participantes y, principalmente, al interior de los Consejos de la Sociedad Civil, tiende a ser muy poco representativa.

También, se puede concluir que los mecanismos realmente si son efectivos, pero no puede pasar desapercibido que tienen grandes falencias, alguna de éstas son producto de la juventud de la Ley, la inaplicación de ésta en el anterior Gobierno, no abarca al universo total de participantes, que estos mecanismos muchas veces son solo consultivos y no decisorios, entre otros.

Cabe destacar que en el caso puntual del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), la participación no se ha visto entorpecida en ningún momento, ya que el Servicio entrega las herramientas necesarias para el desarrollo de la participación y es evidente una voluntad política por parte del Servicio y de sus Autoridades.

No se debe pasar por alto que recién a partir del último Instructivo Presidencial 007 de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, se comienza a implementar al interior del Servicio la participación en sus diferentes políticas, planes, programas y acciones por parte de la sociedad. Por consiguiente el Consejo de la

Sociedad Civil del SENCE es muy nuevo, pero sus Consejeros se muestran confiados en que van a incidir de forma concreta en el proceso de formulación, decisión, implementación o evaluación de alguna de éstas, pues las Autoridades del Servicio los reconocen como un actor de peso en el proceso de participación y la evidente voluntad política del Servicio en este sentido, los hace estar optimista.

En gran medida la participación ciudadana en la gestión pública al interior del Servicio ha sido efectiva gracias a la notable voluntad política por parte de las autoridades del SENCE y al efectivo trabajo de los Funcionarios Públicos que se desempeñan en él.

No obstante, existen factores que muchas veces dificultan el proceso de participación, uno de estos es la escasa difusión de la Ley y de los mecanismos con que cuentan las personas e instituciones para hacer efectivo su derecho a participar en las decisiones públicas, producto del anterior factor se genera una escasa participación de las organizaciones, lo cual hace muy poco representativos a los Consejos de la Sociedad Civil y, finalmente, las barreras de entradas o requisitos que en este caso, el Servicio impone para pertenecer a los programas que éste imparte.

Tabla N°16

FODA de las conclusiones de los Miembros del Consejo de la Sociedad Civil

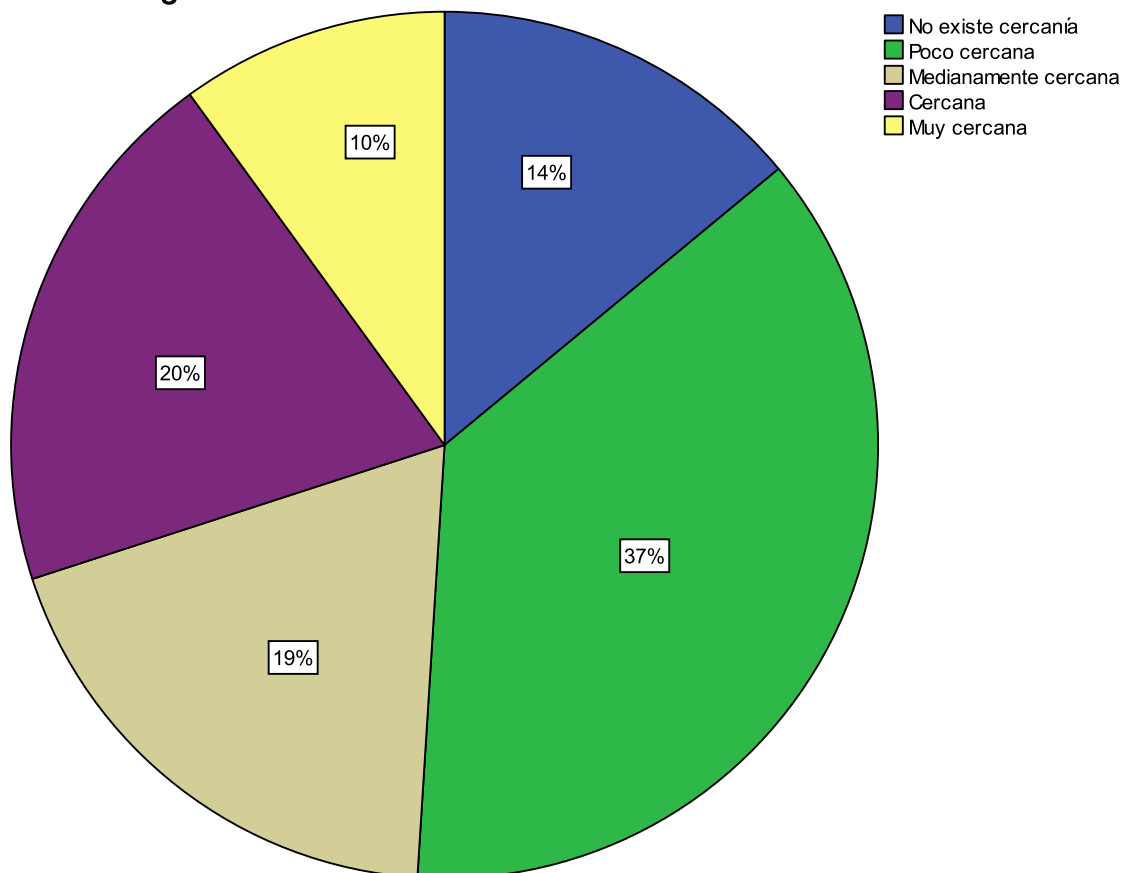
<u>FORTALEZAS</u>	<u>DEBILIDADES</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de la Ley N°20.500. • Mecanismos de participación democráticos. • Mecanismos efectivos. • Voluntad política por parte de los directivos del SENCE. • Herramientas técnicas para la participación por parte del SENCE. 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas de representatividad. • Escasa participación. • Altas barreras de entradas a los programas.
<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>AMENAZAS</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo presidencial 007 de participación ciudadana en la gestión pública. • Funcionarios públicos eficientes al interior del SENCE. 	<ul style="list-style-type: none"> • Juventud de la Ley N°20.500. • Escasa difusión de la ley N°20.500 por parte del Gobierno central.

Fuente: Elaboración propia, con base en respuestas de la entrevista de los Miembros del Consejo de la Sociedad Civil.

6.3.3 Conclusión de la encuesta a los Usuarios Beneficiarios del SENCE

Grafico N°1

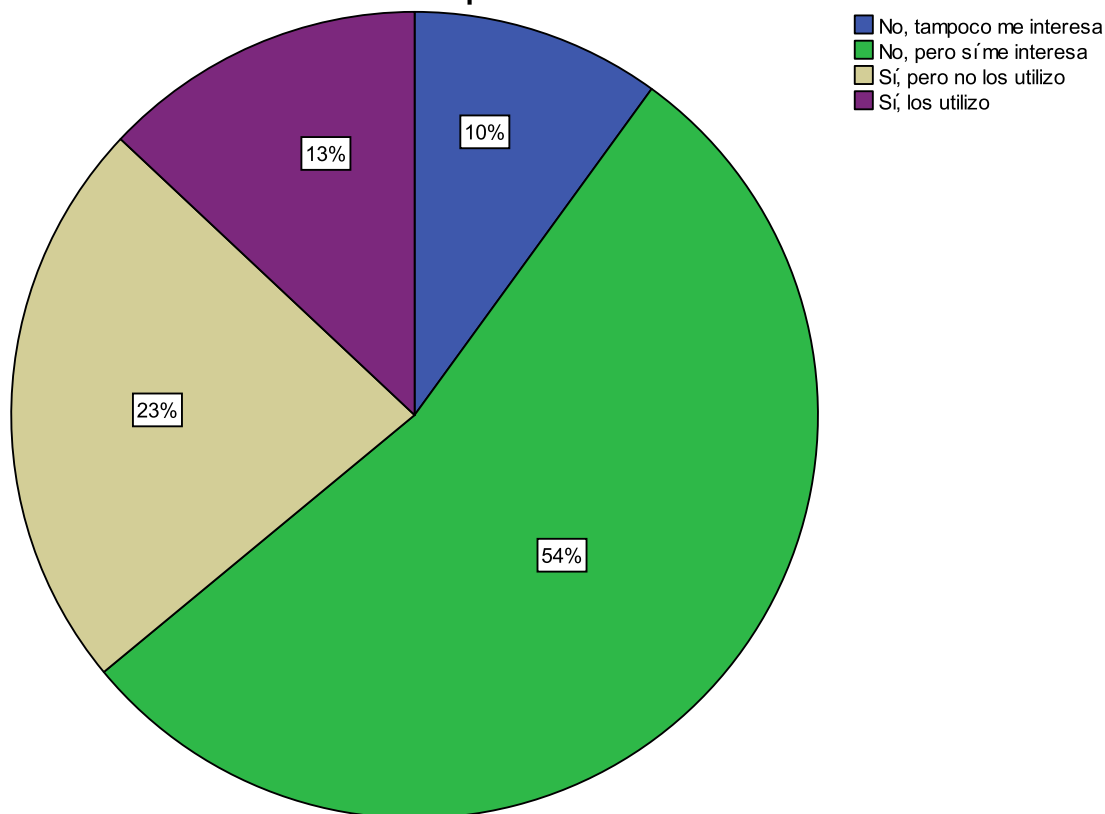
¿Cómo evaluaría la cercanía del servicio con sus usuarios?



A partir de los resultados arrojados por la pregunta numero 1 de la encuesta realizada a los Usuarios Beneficiarios del SENCE, se concluye que el 51% de los encuestados afirma no tener una cercanía efectiva con el Servicio, en contra parte, solamente el 30% de los encuestados señala que si existe cercanía del Servicio frente a sus Usuarios. Estos resultados dejan en evidencia que el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo no ha logrado crear un vínculo potente con sus Usuarios en materia de cercanía.

Grafico N°2

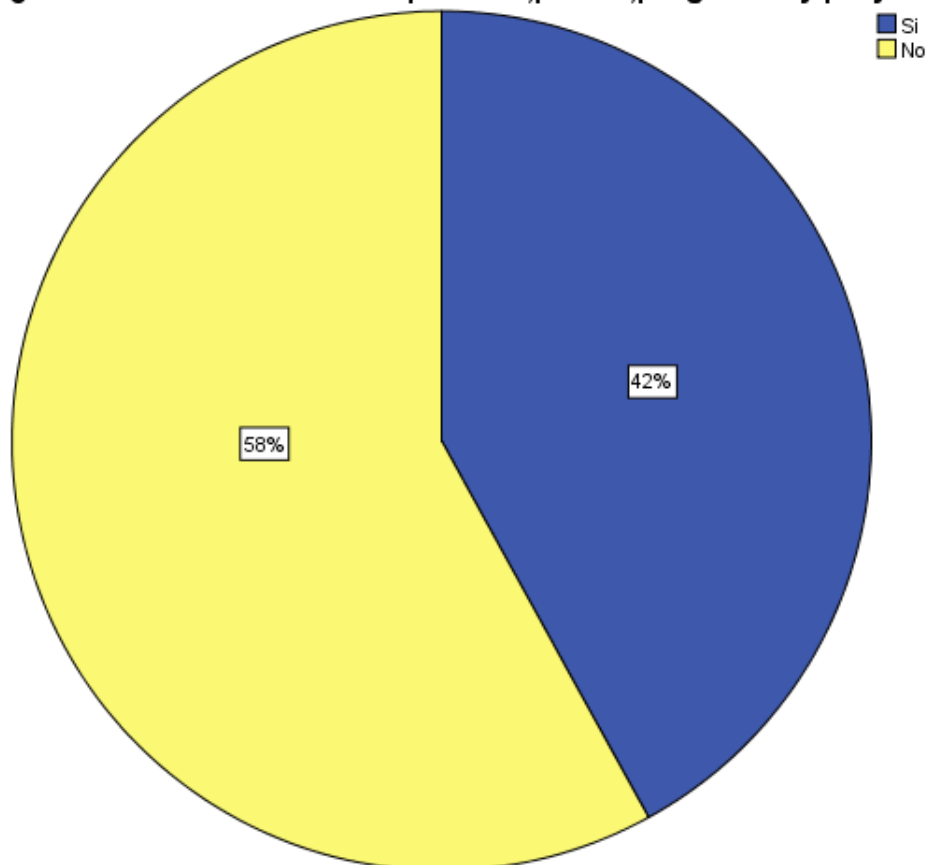
¿Conoce los mecanismos de participación (acceso a la información relevante, cuenta pública participativa, consulta ciudadana, y consejos de la sociedad civil) a los que tiene derecho?



A partir de los resultados arrojados por la pregunta numero 2 de la encuesta realizada a los Usuarios Beneficiarios del SENCE, se desprende que el 64% de los encuestados no conoce los mecanismos de participación ciudadana a los cuales tiene derecho, pero, también, arroja que el 84% de estos presenta interés en conocerlos. Por otro lado el, 36% de los encuestados señala que si los conoce, pero, solamente el 36% de estos, si utiliza y hace efectivo su derecho a participación. Por lo tanto, se concluye que, efectivamente, existen problemas de difusión de la Ley y de los mecanismos de participación que otorga la Ley N°20.500.

Grafico N°3

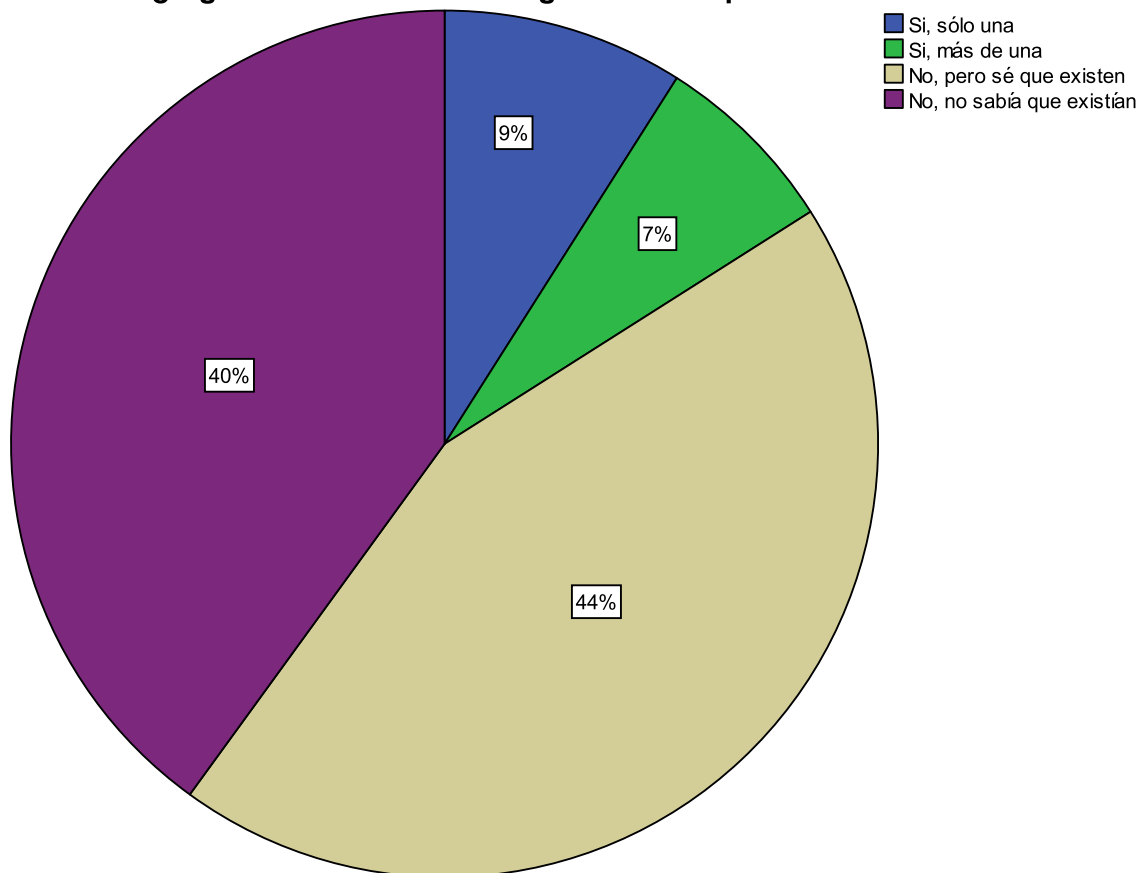
¿Tiene conocimiento de las políticas, planes, programas y proyectos del servicio?



A partir de los resultados arrojados por la pregunta numero 3 de la encuesta a los Usuarios Beneficiarios del SENCE, se desprende que el 42% de los entrevistados asegura tener conocimiento de al menos una política, plan, programa o proyecto impulsado por el SENCE, versus un 58% que reconoce no tener ningún tipo de conocimiento frente a estos. Por lo tanto, se concluye que a pesar de que el porcentaje de conocimiento es menor al de desconocimiento, creemos que es un porcentaje muy considerable considerando los resultados de las preguntas 1 y 2. Esto se podría explicar debido a que la mayoría de los encuestados siente un real compromiso con el programa al cual pertenecen – en este caso, los programas de capacitación –, buscando por sus medios conocer e interiorizarse en el quehacer del Servicio y sus futuros Programas.

Grafico N°4

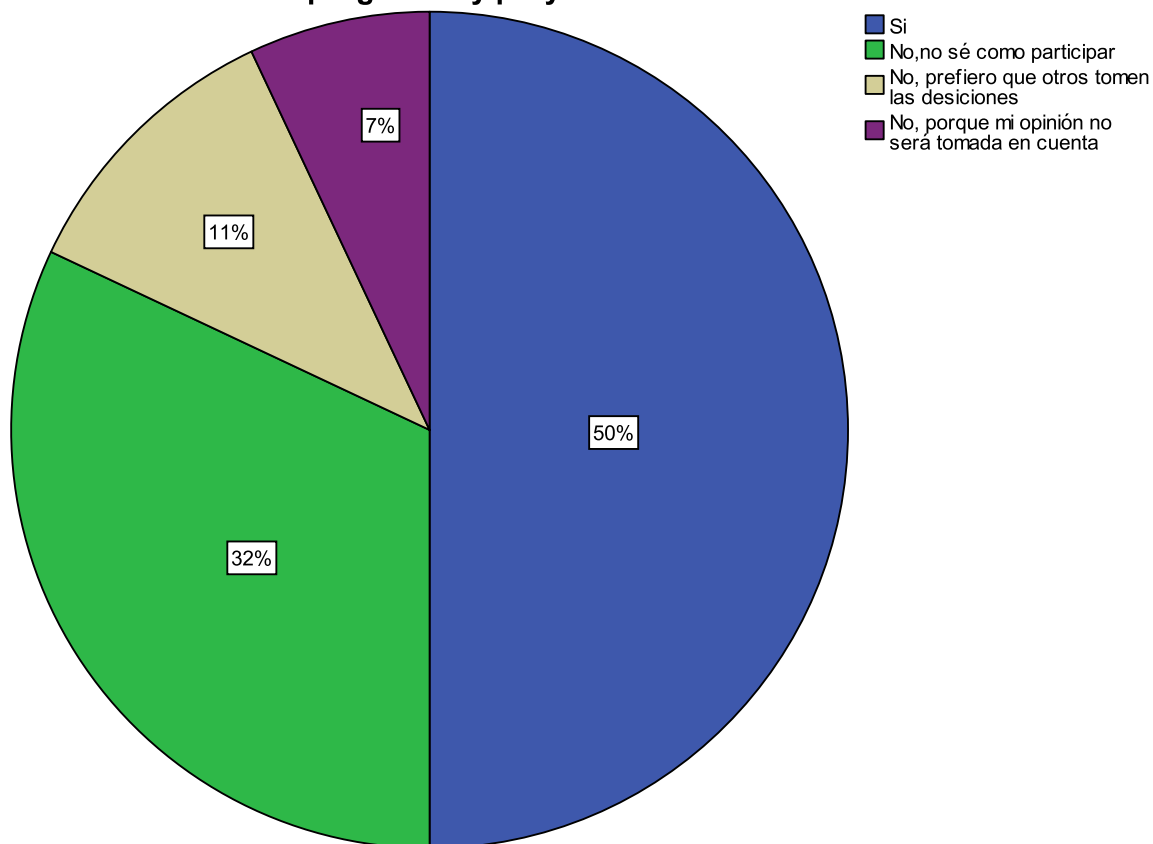
¿Alguna vez ha revisado alguna cuenta pública del servicio?



A partir de los resultados arrojados por la pregunta número 4 de la encuesta a los Usuarios Beneficiarios del SENCE, se desprende que el 84% de los encuestados nunca ha revisado una cuenta pública del SENCE, pero el 52% de estos reconoce tener conocimiento de la existencia de la cuenta pública como mecanismo de participación. Por otro lado, solo el 16% de los entrevistados, reconoce haber revisado a lo menos una cuenta pública del Servicio. Dicho esto, se concluye que existe una tendencia a no revisar las cuentas públicas aún sabiendo que existen.

Grafico N°5

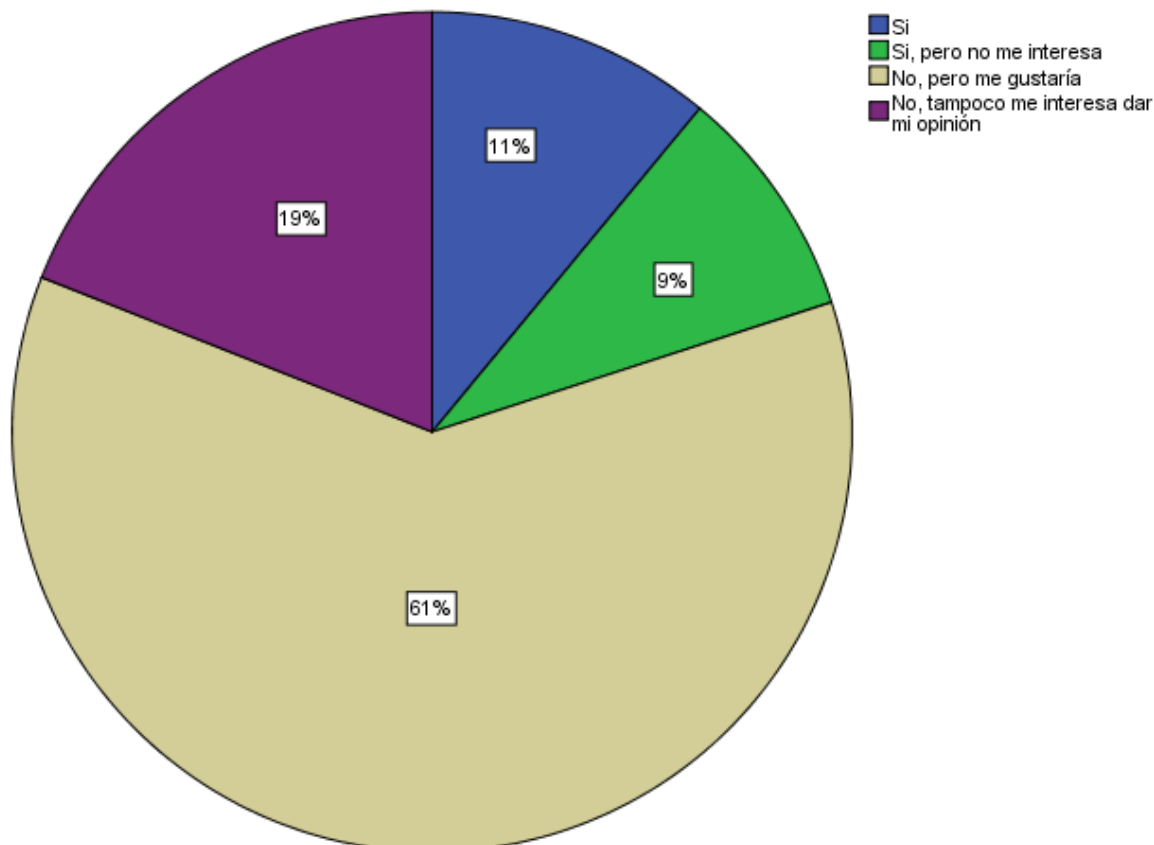
¿Le interesa participar en la elaboración de alguna de las políticas, planes, programas y proyectos del Servicio?



A partir de los resultados arrojados por la pregunta número 5 de la encuesta a los Usuarios Beneficiarios del SENCE, se desprende que la mitad de la muestra reconoce tener un interés en participar en la elaboración de alguna de las políticas, planes, programas y proyectos del SENCE, en contraparte, la otra mitad de la muestra señala que no le interesa participar, siendo el motivo principal el desconocimiento de cómo participar. Por lo tanto, se concluye, que existe una motivación por parte de los Usuarios en participar en la elaboración de alguna política, plan, programa y programa del Servicio y, otro alto porcentaje, que se puede considerar como un posible participante, pero no sabe cómo hacerlo.

Grafico N°6

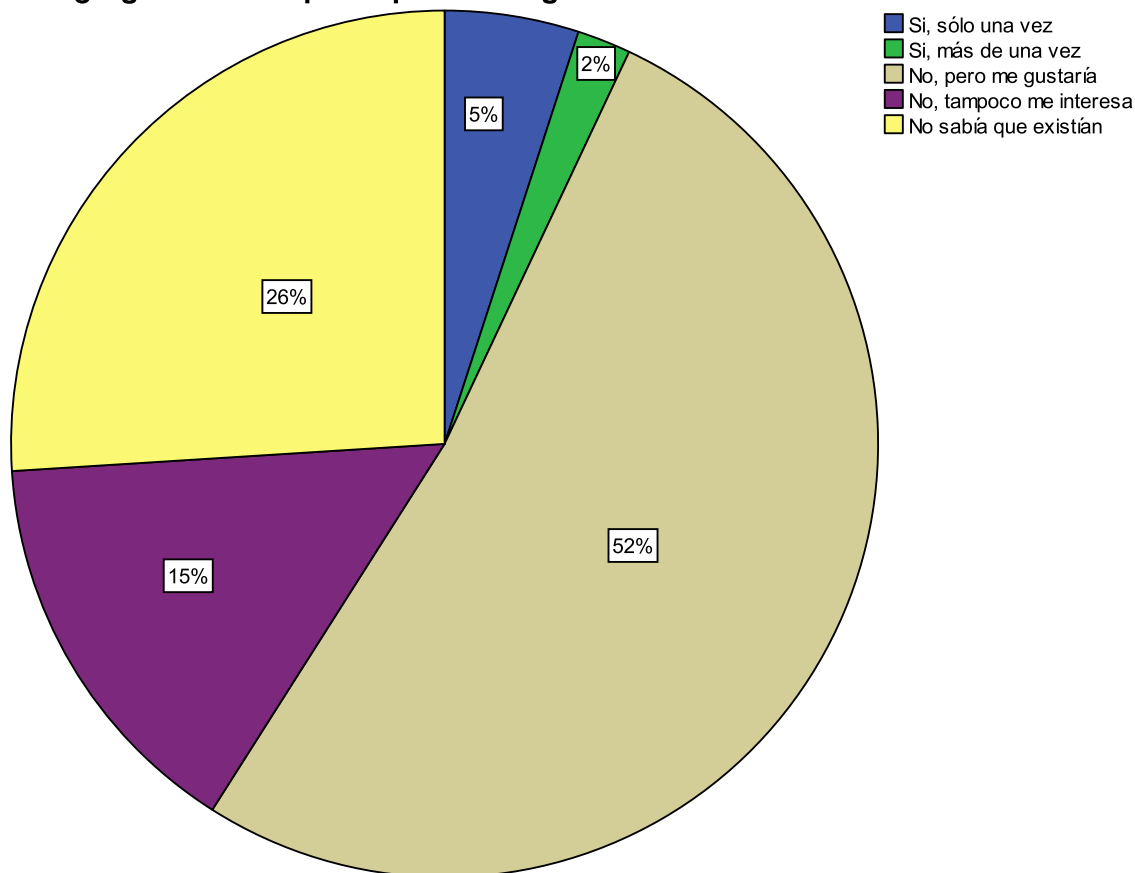
¿Ha recibido algún tipo de invitación para saber su opinión sobre alguna medida del Servicio?



A partir de los resultados arrojados por la pregunta numero 6 de la encuesta a los Usuarios Beneficiarios del SENCE, se desprende que el 80% de los encuestados nunca ha recibido ningún tipo de invitación para conocer su opinión sobre alguna medida del Servicio, pero el 76% de estos, les gustaría dar su opinión sobre alguna medida del Servicio. Por otro lado, solamente el 20% de los encuestados ha recibido algún tipo de invitación, pero el 45% de estos, no le interesó dar su opinión. Por lo tanto, se concluye que la mayoría de los encuestados quiere que su opinión sea considerada en alguna medida del Servicio.

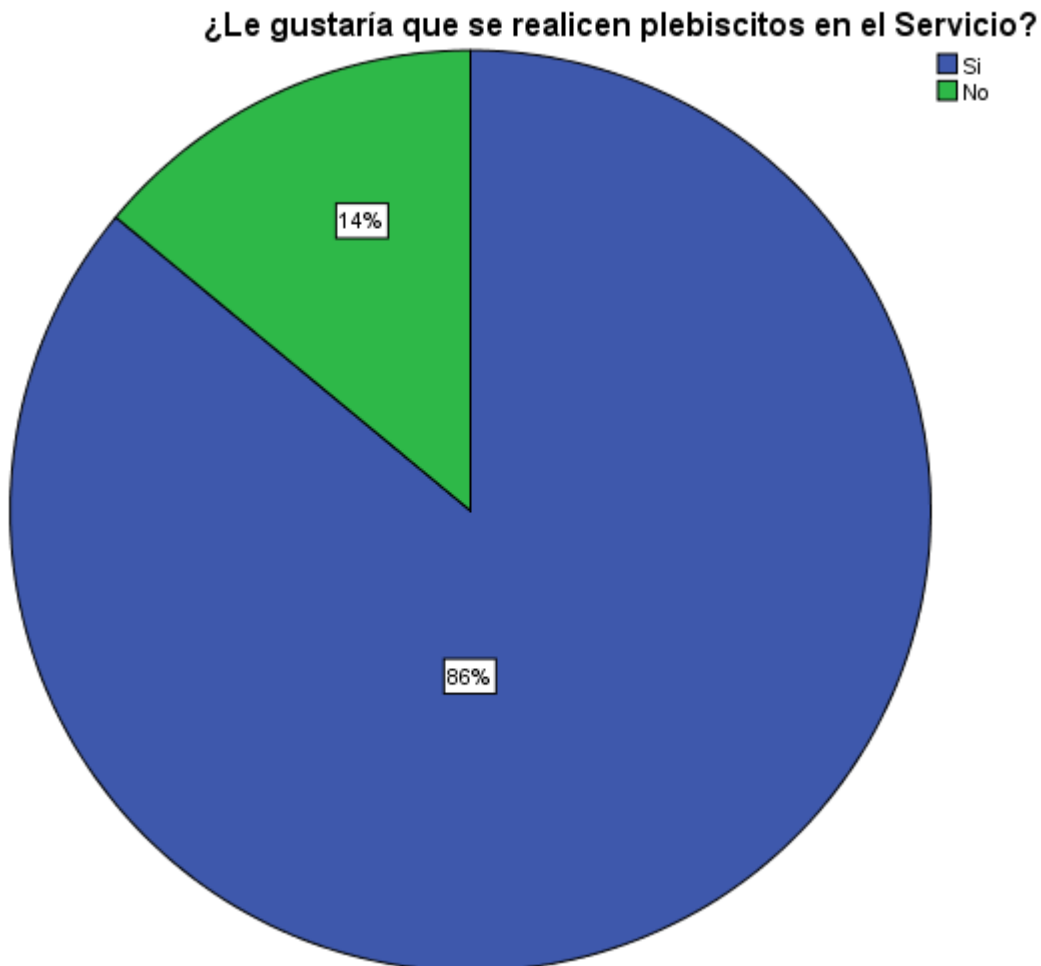
Grafico N°7

¿Alguna vez ha participado en alguna consulta ciudadana del Servicio?



A partir de los resultados arrojados por la pregunta numero 7 de la encuesta a los Usuarios Beneficiarios del SENCE, se desprende que el 93% de las muestra nunca ha participado en alguna consulta ciudadana del SENCE, pero más de la mitad de la muestra señaló que, efectivamente, si le gustaría participar, además, la segunda tendencia señala que no sabía la existencia de las consultas ciudadanas y solamente, el 15% de toda la muestra, no tiene ningún tipo de interés en participar de las consultas ciudadanas. Por lo tanto, se concluye que la escasa participación de los Usuarios en las consultas ciudadana no se debe, principalmente, a una falta de interés, sino al desconocimiento de este mecanismo, y que la voluntad de los Usuarios por participar continua presente.

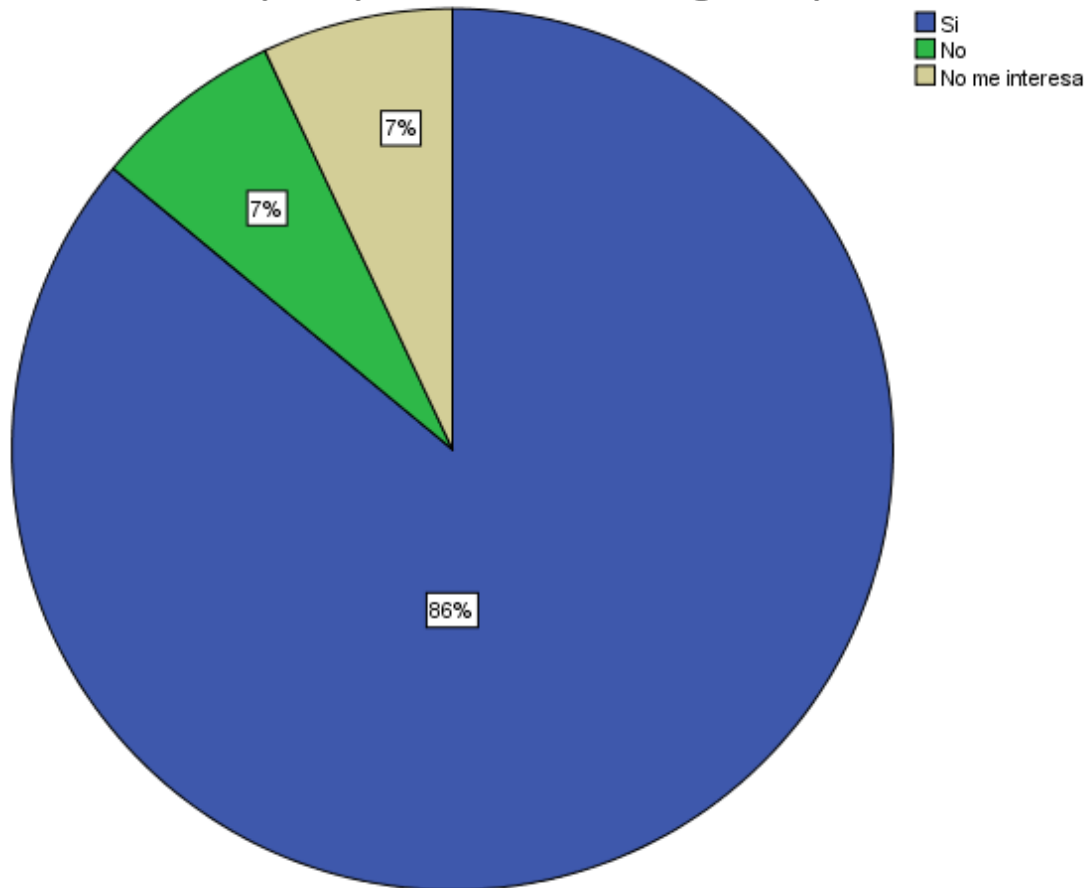
Grafico N°8



A partir de los resultados arrojados por la pregunta numero 8 de la encuesta a los Usuarios Beneficiarios del SENCE, se desprende que la inmensa mayoría de los encuestados, efectivamente, les gustaría que se realicen plebiscitos al interior del Servicio. Por lo tanto, se concluye que al momento de proponer plebiscitos a los Usuarios, estos están de acuerdo, esto puede deberse a que lo encuentran fuertemente democrático y, también, a que consideran que es una forma práctica y directa de participar en la gestión del Servicio.

Grafico N°9

¿Le gustaría que existiera un ente autónomo propulsor y regulador de la participación ciudadana e la gestión pública?



A partir de los resultados arrojados por la pregunta numero 9 de la encuesta a los Usuarios Beneficiarios del SENCE, se desprende que la gran mayoría de los encuestados les gustaría y están de acuerdo con la existencia de un ente autónomo, el cual velará por la participación ciudadana en la gestión pública. Por lo tanto se concluye que los Usuarios no se sienten del todo respaldado con las Leyes o Instructivos Presidenciales en post de la participación ciudadana y que se sentirían realmente respaldado con una institución que promueva, regule y finalmente, garantice su derecho a la participación en cualquier entidad estatal.

6.4 Conclusión del Objetivo Específico 4

“Comparar percepción de los actores que inciden en el proceso de participación ciudadana en la gestión pública –organizaciones de la sociedad civil, usuarios beneficiarios y directivos- del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)”

En función de lo desprendido del punto 5.4 al comparar las percepciones de los actores que inciden en el proceso de participación ciudadana en la gestión pública dentro del SENCE se han seleccionado cuatro dimensiones relevantes, en la que los actores expresan sus diferencias.

Estas dimensiones tienen relación a la **difusión de los mecanismos de participación, efectividad de los mecanismos de participación, voluntad de los actores y satisfacción frente a la implementación de la Ley**, por lo tanto, se concluye que:

En el aspecto de la **difusión de los mecanismos de participación**, si bien, el SENCE señala que el trabajo en materia de difusión de los mecanismos ha sido eficiente, pero tanto el Consejo de la Sociedad Civil como los Usuarios Beneficiarios no se encuentran conforme con la difusión de los mecanismos. Según la encuesta realizada a los Usuarios Beneficiarios del SENCE, el 64% de ellos, indica que no conoce los mecanismos de participación, por lo tanto, se corrobora que existen falencias en trabajo de difusión de estos mecanismos amparados por la Ley N°20.500.

En relación con la **efectividad de los mecanismos** tanto el SENCE como los Consejos de la Sociedad Civil afirman que dichos mecanismos son efectivos, pero cabe señalar, que este último, detecta una falencia muy importante, indicando que los mecanismo de participación son consultivos y no decisorios, por lo cual deja en descubierto falencias en la orientación política por parte del Gobierno Central en la elaboración y posterior implementación de la Ley y sus mecanismos. Ahora, en la práctica, se determina que los mecanismos no son realmente efectivo, ya que al revisar los datos de la encuesta, el 84% de la muestra, señala nunca haber revisado una cuenta pública, además, el 93% de la misma muestra, señala que nunca ha participado en alguna consulta ciudadana.

Desde la dimensión relacionada con la **voluntad de los actores**, se determina que las Autoridades del Servicio presentan la voluntad política para implementar y

fortalecer el proceso de participación ciudadana en la gestión pública al interior del Servicio, así lo señala el SENCE y, a su vez, lo corrobora el Consejo de la Sociedad Civil el cual se encuentra muy satisfecho con el desempeño de la Dirección y funcionarios del Servicio. En términos prácticos lo anteriormente señalado, queda en duda, una vez que los Usuarios Beneficiarios cuestionan la cercanía del Servicio con ellos, además, el 80% de la muestra, señala que nunca ha recibido algún tipo de invitación para conocer su opinión por parte del Servicio. Por lo tanto, queda en evidencia una asimetría en la priorización de los mecanismos, pues si bien, el SENCE presenta un interés dirigido a trabajar fuertemente con el Consejo de la Sociedad Civil, no así con sus Usuarios.

Finalmente, en relación a la **satisfacción de los actores** frente a la implementación de la Ley N°20.500, se determina que tanto el SENCE como el Consejo de la Sociedad Civil se muestran satisfechos con la implementación de la Ley, pero cabe señalar, que la dictación del último Instructivo Presidencial 007 es clave en el proceso de implementación y, por consiguiente, en el proceso de participación ciudadana en la gestión pública. Por otro lado, nuevamente los Usuarios dejan en duda las posiciones del Servicio como el Consejo, ya que los Usuarios demuestran no estar satisfechos con la implementación, porque no conocen los mecanismos, pero a pesar de esto, si les gustaría formar parte del proceso de participación ciudadana e incidir en la elaboración y modificación de políticas, planes, programas y proyectos del SENCE.

6.5 Conclusión del Objetivo Específico 5

“Detectar los factores que dificultan o facilitan en la práctica el proceso de implementación de la Ley N°20.500, en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), dentro del marco de la participación ciudadana en la gestión pública desde su puesta en marcha hasta el 2015”

A partir de los datos expuestos en el punto 5.5 se determina que dentro de los factores que facilitan en la práctica la implementación de la Ley 20.500 al interior del Servicio son principalmente la *“Voluntad política”, “El Instructivo Presidencial 007 de Participación Ciudadana en la Gestión Pública”* y el *“Uso de plataformas virtuales”*.

Desde el punto de vista de los factores que facilitan la implementación de la Ley N°20.500, se concluye que la voluntad política tanto a nivel macro –desde el Gobierno –, como a nivel micro – desde el Servicio –, es la fuerza motora que

impulsa la elaboración e implementación de la Ley. En relación a lo macro fue el impulsor de la Ley N°20.500 la cual vino a llenar el vacío en materia de participación ciudadana en la gestión pública. Al mismo tiempo, la aplicación de la Ley, es directa responsabilidad de las autoridades del Servicio, los que son responsables de ejecutar los mecanismos que ésta otorga. Por otra parte es a partir del Instructivo Presidencial 007 de Participación Ciudadana en la Gestión Pública que comienza a operar el proceso de participación ciudadana en el SENCE, ya que anterior al dictamen de éste, el proceso de participación al interior del Servicio se encontraba estancado. Finalmente, las plataformas virtuales cumplen un rol fundamental en el funcionamiento de los mecanismo, pues es este medio el más utilizado para relacionarse con los interesados en materia de participación.

Como contraparte, los factores que dificultan la implementación de la Ley N°20.500, se concluye que el principal factor de dificultad es la falta de cultura participativa por parte de la ciudadanía chilena. Cabe señalar que es un problema estructural en materia de educación que ningún Gobierno ha podido solucionar. Un claro ejemplo de lo señalado es que en la mayor instancia de participación – elecciones presidenciales –, a pesar de haber aumentado el padrón electoral, el porcentaje de abstención va en aumento, dejando en evidencia la baja educación cívica y participativa de la ciudadanía.

Otro factor que se considera entorpecedor en el proceso de implementación de la Ley es la inexistencia de una representatividad participativa, la cual repercute negativamente en la difusión de la Ley. Es decir, al no determinar el prototipo de sujeto que se requiere para participar en alguna materia específica conlleva a cometer errores en la difusión, vale decir, dar a conocer los criterios que fundamentan la determinación de quienes deben participar. Tampoco se puede omitir que en la actualidad, no existe una difusión de la Ley, y si alguna vez se difundió esto no se mantuvo, conllevando a un desconocimiento generalizado de la Ley y sus mecanismos.

Finalmente, existen falencias en la orientación política, es decir, en el Estado no se considera la participación como proceso transversal en las acciones que planifica y ejecuta, error grave, considerando que las políticas deben ir en función a las necesidades de la ciudadanía, quienes son sujeto de estas políticas. En este sentido, en el plano más evidente en lo que la participación conlleva, la opinión o el resultado de los mecanismos de participación, no poseen un carácter decisorio, por consiguiente, se limitan solo a opinar pero no incidir. Lo anterior, da origen a una asimetría de los mecanismos, ya que el Servicio no otorga la misma

importancia a los cuatro mecanismos que otorga la Ley, un ejemplo claro es que se enfoca más en los Consejos de la Sociedad Civil que en la elaboración de consultas ciudadanas. Por otro lado, la Ley, también, incurre en la asimetría de los mecanismos, pues de los cuatro solamente dos de ellos – **consultas ciudadanas y Consejos de la Sociedad Civil** –, poseen la esencia de lo que se denomina participación efectiva, mientras los dos restantes – **acceso a la información relevante y cuentas públicas participativas** –, solo se limitan a responder consultas y entregar información respecto a un tema en cuestión.

6.6 Conclusión del Objetivo General

“Analizar la implementación de la Ley N°20.500 en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública dentro del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), desde su puesta en marcha hasta 2015”

Luego de haber desarrollado y analizado cada uno de los objetivos específicos, los cuales arrojaron información fidedigna y precisa sobre la implementación de la Ley N°20.500 en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública, a partir del estudio de caso de su implementación en el SENCE, se puede concluir lo siguiente:

Efectivamente el proceso de participación ciudadana en la gestión pública al interior del SENCE se ha llevado a cabo producto de la positiva voluntad política otorgada por parte de las Autoridades del Servicio, así lo expresan directamente las autoridades del Servicio y lo corrobora los Representantes del Consejos de la Sociedad Civil. La dictación del Instructivo Presidencial 007 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública marca un antes y un después en el proceso de implementación de la Ley, esto debido a la serie de medidas complementarias, como la creación de la Unidad de Participación Ciudadana y las nuevas herramientas de participación (Audiencias Públicas, Presupuestos Participativos, Cabildos Ciudadanos, Diálogos Participativos y Plataformas Digitales Participativas), que este Instructivo ordena, y el cual viene a ser el impulso que requería la Ley y sus mecanismos para comenzar a operar.

A grandes rasgos se puede decir, que en efecto, la Ley y sus mecanismos operan actualmente, pero al mismo tiempo, no se puede pasar por alto que existe un

abanico de factores que dificultan e inciden, directamente, en el proceso de implementación de ésta al interior del SENCE.

Si bien es cierto, como anteriormente se señaló, la voluntad política es un factor determinante para el proceso de participación ciudadana al interior del SENCE, pero es esta misma, que al tener una asimetría en su orientación frente a los diferentes mecanismos de participación la que dificulta dicho proceso, ya que como lo señalan las entrevistas a los miembros del Consejo y las Directrices del SENCE, este último se enfoca y ha potenciado más el mecanismo de participación de los Consejos de la Sociedad Civil, pero no de igual forma las consultas ciudadanas ni en general la cercanía con sus Usuarios beneficiarios como lo expresa la encuesta a éstos, pues, por ejemplo, ésta señala una tendencia, a que nunca ha recibido algún tipo de invitación para conocer su opinión.

Otro factor que dificulta y quedó en evidencia al momento de desarrollar y analizar los objetivos específicos es que existe una escasa difusión de la Ley y sus mecanismos, no por el Servicio en cuestión sino por parte del Gobierno Central, así lo señalan tanto el Consejo de la Sociedad Civil como los Usuarios beneficiarios que fueron encuestados, en donde el 64% de estos últimos afirma no conocer los mecanismos de participación. Lo anteriormente expuesto repercute en otro factor que también dificulta el proceso de participación al interior del Servicio, el cual tiene relación con la poca representatividad de los Consejos de la Sociedad Civil y de las consultas ciudadanas. Por otra parte, en el marco de los consejos de la sociedad civil, la escasa difusión por parte del Servicio al momento de elegir las directrices del Consejo por vía democrática, estos fueron electos con un quórum de 13 organizaciones en un universo de 73, lo cual, efectivamente, expresa un problema de representatividad y eventualmente de legitimidad.

Otro factor que a su vez dificulta el proceso de participación ciudadana al interior del SENCE es el que tiene relación con las facultades que otorgan los mecanismos de la Ley, ya que estos solamente se limitan a ser consultivos pero, carecen de incidencia decisoria en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos de las entidades estatales, en este caso, del SENCE.

También, se concluye que los mecanismos son realmente efectivos, pero los usuarios beneficiarios perciben lo contrario según la encuesta realizada, en donde el 84% de ellos, señala que nunca ha revisado una cuenta pública, y al mismo tiempo, el 93%, nunca ha participado en alguna consulta ciudadana. Por lo tanto, se está en condiciones de afirmar que los Usuarios beneficiarios se sienten desplazados por parte del Servicio, pues, si bien, la gran mayoría, no conoce los

mecanismos, igual presentan un interés por participar, además, sólo el 30% de ellos señala que si existe una cercanía por parte del Servicio.

Finalmente, es importante señalar, que en Chile, no existe una cultura cívica ni participativa en la ciudadanía, lo que conlleva a un desinterés por parte de estos, el cual los aleja de la esfera pública e impide una vinculación directa en la gestión de las entidades estatales. Al no existir una cultura cívica y participativa, esto hace que se potencie cada uno de los factores detectados que entorpecen la implementación de la Ley N°20.500.

6.7 Conclusión de la Pregunta de Investigación

“¿Cómo se ha llevado a cabo la implementación de la Ley N°20.500 dentro del marco de la participación ciudadana en la gestión pública en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) desde su puesta en marcha hasta el 2015?”

La implementación de la Ley N°20.500 en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo desde su puesta en marcha hasta el año 2015 se ha llevado a cabo de forma poco eficiente, ya que se ha visto entorpecida producto del accionar de factores que dificultan el proceso de participación ciudadana tales como: las asimetrías entre los mecanismos de participación, escasa difusión de la Ley por parte del Gobierno Central, problemas de representatividad en los Consejos de la Sociedad Civil, mecanismos con facultades limitadas, y la falta de cultura cívica y participativa en la ciudadanía.

6.8 Conclusión de la Hipótesis de Investigación

“A partir de las diferentes facultades que tienen los actores involucrados en el proceso de participación, la implementación de la Ley N°20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se ha llevado a cabo de manera poco eficiente, lo cual conlleva a un estancamiento de la participación ciudadana en la gestión pública dentro del Servicio desde su puesta en marcha hasta el 2015”

Una vez realizado el análisis a la implementación de la Ley N°20.500 en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública dentro del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo la hipótesis de investigación planteada previamente **se valida**, ya que efectivamente, la implementación de la Ley N°20.500 se ha llevado a cabo de manera poco eficiente, esto producto de las diferentes facultades que tienen los actores involucrados en el proceso de participación, además, de las asimetrías entre los mecanismos de participación, la escasa difusión de la Ley por parte del Gobierno Central, los problemas de representatividad en los Consejos de la Sociedad Civil y la falta de cultura cívica y participativa en la ciudadanía, han conllevado a un estancamiento de la participación ciudadana en la gestión pública dentro del Servicio desde su puesta en marcha hasta el año 2015. [A su vez, también es importante señalar que tanto la voluntad política por parte de los Directivos del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, como el último Instructivo Presidencial de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, han hecho lo propio en la búsqueda de levantar la Ley.]

CAPITULO 7: SUREGENCIAS/PROPUESTAS

En función de lo analizado y concluido en el desarrollo y conclusiones, respectivamente, en relación a la implementación de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo se elaboraran tanto sugerencias y/o propuestas a nivel macro (lo que respecta propio de la Ley) como a nivel micro (al SENCE) con el fin de mejorar esta.

7.1 Sugerencias/Propuestas a nivel macro

Sugerencias:

- **Anticipar la participación generando cultura cívica y participativa:** Los cimientos de una sociedad son los mismos ciudadanos y la participación activa, responsable e informada en la esfera de lo público. Por lo tanto, se requiere entrelazar y potenciar el mundo de lo público y lo político, para estructurar una cultura cívica, política y participativa en la ciudadanía. Por lo mismo, se sugiere fomentar una cultura cívica, para conseguir una democracia participativa como régimen político y como forma de vida, por ende es necesario, que los procesos formativos de los ciudadanos y los valores y comportamientos de los grupos sociales respeten, promuevan y enriquezcan los elementos de una cultura cívica, política y participativa, para que las personas se puedan involucrar de manera activa, informada y responsable de la construcción del bienestar común.
- **Participación orientada a la política y decisoria:** El Estado debe realizar políticas de participación ciudadana en el ámbito público, favoreciéndola y potenciándola como un criterio a seguir por parte de los políticos y entidades estatales, entonces, las acciones de los políticos y entidades estatales, deben ir en directa relación con las opiniones y percepciones de los que ejercen el derecho a participar. En esta misma área, pero en otro sentido, la participación ciudadana debe tener un carácter decisorio al interior de las entidades estatales en relación con la toma de decisiones y en la influencia que estos ejerzan en las políticas, planes, programas y proyectos de éstas. Entonces, la participación ciudadana debe ser un actor que incida en el quehacer de las entidades públicas, juntos con las Autoridades políticas y los Funcionarios que se desempeñen en dichas entidades.

- **Constante difusión de la Ley y de sus mecanismos:** Se necesita tener a la ciudadanía informada constantemente sobre los derechos que la Ley le otorga y sobre los mecanismos de participación ciudadana con los que cuentan, para hacer valer dicho derecho. Por consiguiente, si se difunden en el máximo de medios de comunicación posible, el universo de ciudadanos y asociaciones que quieran hacer efectivo el derecho a participar va a aumentar significativamente, lo que provocará que la participación ciudadana en la gestión pública se fortalezca, enriquezca y sea al mismo tiempo mucho más representativa y legítima.
- **Participación permanente y orientada en el tiempo:** No se debe concebir la participación ciudadana en la gestión pública como un problema o una necesidad puntual, sino como una política de Estado, la cual debe perdurar en el tiempo y en la que todos los futuros Gobiernos tienen que darle el énfasis que ésta requiere.

Propuesta:

Creación de una entidad autónoma propulsora y reguladora de la Participación Ciudadana en Chile

Se propone crear un Servicio Nacional de Participación Ciudadana, de carácter autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Éste se deberá relacionar con el Presidente de la República a través del Ministerio del Interior. El activo de su patrimonio debe ser integrado por los Fondos que anualmente destine en efecto a la Ley de Presupuestos, sus ingresos propios y los demás bienes que adquiera a cualquier título.

Las **funciones** del Servicio deben ser orientadas a:

- Promover, regular y garantizar de forma activa la participación ciudadana tanto a nivel nacional, regional y provincial.
- Formar, mantener y actualizar un registro de organizaciones sin fines de lucro orientados al bien común.
- Elaborar políticas, planes, programas y proyectos orientados al fortalecimiento de la participación ciudadana.
- Impartir asesorías jurídicas en materia de participación ciudadana a quien lo solicite.
- Mantener un sistema de difusión permanente sobre temáticas relacionadas con la participación ciudadana.

Con la existencia de una entidad autónoma que se encargue de promover la participación ciudadana, ésta será enriquecedora para la Democracia Chilena y también dar un cuerpo institucional a la Ley N° 20.500, ya que éste se encargaría de velar por el propósito de dicha Ley.

7.2 Sugerencias/Propuestas a nivel micro

Sugerencias:

- **Mejorar la cercanía con los Usuarios del Servicio:** Uno de los factores que resaltó al momento que los Usuarios Beneficiarios del Servicio en estudio evaluaron el desempeño de ésta en diversas áreas correspondientes al proceso de participación ciudadana en la gestión pública fue que estos no sienten una real cercanía por parte del SENCE, es decir, estos se sienten marginados dentro del proceso de participación, ya que la mayoría señala no conocer los mecanismos que otorga la Ley N°20.500 pero, si le interesaría participar. Ahora, recogiendo un factor positivo, el cual tiene relación a la buena voluntad política presentada por las Direcciones del Servicio se puede orientar hacia los Usuarios. Dicho lo anterior se sugiere, que el Servicio elabore y ejecute estrategias en vías a mejorar la cercanía con sus Usuarios con el fin de integrar a estos en el proceso de participación ciudadana y así fortalecer ésta. Estas estrategias pueden consistir en realizar un llamado a participar en Cabildos ciudadanos y/o generar un vínculo a través de plataformas virtuales participativas, esto aprovechando las nuevas herramientas de participación que dictaminó el último Instructivo Presidencial 007.
- **Fortalecer los mecanismos de participación:** Luego de haber realizado un análisis a la implementación de la Ley N°20.500 dentro del SENCE desde su puesta en marcha a la fecha, nos encontramos que esta comienza a operar de forma significativa una vez que se dicta el Instructivo Presidencial 007 de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. En ésta investigación nos encontramos que el mecanismo más potente dentro del Servicio es la conformación y posterior trabajo junto a los Consejos de la Sociedad Civil, donde sus integrantes se encuentran muy satisfechos con este mecanismo, por lo cual se sugiere fortalecer éste y a su vez, atacar los problemas de representatividad que señaló la Directiva de dicho Consejo. Por otro lado, nos encontramos con un panorama contrario en los demás mecanismos, aunque es importante tener en consideración el poco tiempo

que lleva ejerciendo la Ley dentro del Servicio. Dicho lo anterior, se sugiere aumentar el número de consultas ciudadanas que serán originadas ya sea desde los Diálogos Participativos – como se hizo con la única consulta hasta la fecha – o bien, realizar una consulta vía online, telefónica y/o a través de la OIRS, donde se pregunte a los Usuarios cuáles son las temáticas en donde les gustaría participar.

- **Evaluar y ampliar los canales de difusión que respecta a la participación dentro del Servicio:** Un caso puntual que salió a la luz luego de la investigación fue la conformación de la Directiva del Consejo de la Sociedad Civil del SENCE, la cual fue constituida de manera democrática con votación directa, ésta fue carente de representatividad producto del bajo quórum que se presentó a las elecciones. Si bien, es un caso, el cual no se ha cuestionado, es importante atacarlo, ya que produce incertidumbre en la legitimización de la toma de decisiones del Consejo. El principal factor que gatilló lo anterior fue la poca difusión que se hizo al señalado proceso (elecciones) por parte del Servicio. Dicho lo anterior, se sugiere adoptar canales de comunicación más efectivos con las partes, es decir, crear espacios eficientes en materia de difusión, esto puede ser a través de un foro virtual, en donde los diferentes Consejos, se mantengan en contacto continuo junto a las Directivas del Servicio. Además de la difusión este ayudara a fortalecer las relaciones con el Consejo, lo cual es positivo para el proceso de participación. Una vez implementado este foro, se requiere una evaluación del mismo, esto en miras a sumar más actores como los Usuarios del Servicio.

Propuesta:

Construir una representatividad participativa al interior del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Si se considera que el proceso de participación involucra al mismo tiempo resolver temas de representatividad, porque gran parte de ella no se ejerce de forma directa. Dicho sea de paso, lo anterior, no es fácil de lograr. Por lo tanto y en ese sentido, se elabora la siguiente propuesta para el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la cual consta de tres **ejes de acción vinculados**, los cuales son **apertura, publicidad e incremento**.

1. La **apertura** se va a encargar de que el Servicio defina los límites de los participantes, para que entre estos mismos se puedan elegir a futuros representantes, ya sea de los Consejos de la Sociedad Civil o personas naturales que participen directamente en algunas políticas, planes, programas o proyectos. En este sentido, lo que se propone es pasar de la participación por invitación, la cual no cuenta con un fundamento público transparente para determinar el universo de los involucrados y, a partir de esto, convocar públicamente a los interesados y constituir así una población objetivo que luego permita elegir a los representantes anteriormente señalados.
2. Para que el proceso de **apertura** sea completo y eficiente, es necesario la **publicidad** de dichos actos, es decir, darlos a conocer a la población objetivo que se pretende seleccionar, pero al mismo tiempo, explicar y dar a conocer los criterios que fundamentan la determinación de quienes deberán participar o elegir representante. Aunque no se debe pasar por alto que el logro nunca va a ser del todo completo, ya que como ocurre siempre en un espacio de participación, así como incluye a algunos, excluye a otros.
3. Finalmente y en función de lo anterior, se debe considerar un criterio de **incrementalidad** en las sucesivas convocatorias o ciclos de participación, es decir, se debe evaluar el alcance obtenido por una convocatoria y orientar nuevos esfuerzos para incluir a quienes no están participando, para lograr esto se debe permanentemente mantener abiertas las instancias de participación. Pero, dichas instancias tratan de espacios que cuentan con algún poder de asignación de recursos, orientación política, definición de representantes, etc., será necesario definir inhabilidades y conflictos de interés, reglamentando su adecuado funcionamiento, junto con la mantención de la **publicidad y apertura** de las instancias de participación ciudadana en la gestión pública.

BIBLIOGRAFIA

Alberich Nistal, Tomas *“Guía fácil de la participación ciudadana”*. S.L. DYKINSON, Madrid 2004.

Auditoria a la democracia *“Más y mejor democracia para un Chile Inclusivo”*. 2014.

Briones, G. *“Metodología de la investigación Cuantitativa en las ciencias sociales”*. 1996.

Bobbio, Norberto *“El futuro de la democracia”* 1985.

Cea D’Ancona, M.A. *“Metodología cuantitativa. Estrategias y Técnicas de investigación social”*. Madrid 1998.

Corporación Participa *“Manual de participación ciudadana”*. Paz Valenzuela y Catalina Delpiano, Santiago de Chile, Junio del 2008.

Constitución Política de Chile, Santiago de Chile, 21 de Octubre de 1980.

Dahl, Robert *“La Democracia”*.

Escandón Alomar, Jesús. *“Curso de Introducción al Derecho”* 1998

Fernández M. y Ordoñez M. *“Participación ciudadana en la agenda gubernamental del 2007”*.

Gayo. *“Instituciones”*. Editorial Civitas, Madrid, 1990.

Grawitz, Madeleine *“Métodos y técnicas de las ciencias sociales”*. México, Editorial Mexicana, 1984.

Habermas, J. *“El Estado nación europeo: sobre el pasado y el futuro de la soberanía y ciudadanía”*, public cultura, Vol 10.

Holsti, Ole Rudolf *“Análisis de contenido: El manual de psicología social, Vol 2, métodos de investigación”* 1968.

Krippendorff, Klaus *“Análisis de Contenido; Una introducción a la Metodología”* 1980.

Lahera Eugenio *“Política y Políticas Públicas”*.

Meza Palma Floridalma *“La participación política de la juventud para el desarrollo nacional”*, vol. 1.

Ministerio Secretaría General de Gobierno *“Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública”*. Santiago de Chile, 16 de Febrero del 2011.

Ministerio Secretaría General de Gobierno *“Gobernar con las personas, la política de participación ciudadana. Memoria 2000 - 2005”*. Santiago, Diciembre del 2005.

Ministerio de Justicia *“Código Civil”*.

Ortegón Quiñones Edgar *“Guía sobre diseño y gestión de la política pública”*.

Perez Ordoñez, Rafael, *“Manual de capacitación de la ley de CDUR 2002”*, Programa de participación y democracia FLACSO Guatemala – Universidad Rafael Landívar.

Perez Serrano, Gloria *“Elaboración de proyectos sociales: casos prácticos”* 1993.

PNUD *“Gobernabilidad y desarrollo humano sostenible”*, 2007.

Planiol, Marcel. *“Tratado Elemental de Derecho Civil”*. Librería General de Derecho y Jurisprudencia, Paris, 1925.

Rentería Rodríguez, María. *“Ordenamiento territorial y participación social”*.

Sampieri, Fernández, Baptista. *“Metodología de la Investigación”*. Mc Graw Hill, Mexico 1997.

Sandel, M. *“liberalismo y los limites de justicia”*, Barcelona, Gedisa, 2000.

Serra Vázquez Luis Héctor. *“Participación ciudadana y movimientos sociales”*.

Subirats Joan *“Análisis y gestión de las políticas públicas”*.

Bibliografía Virtual:

Universidad Diego Portales. *“La Esfera Pública según Habermas”*
<http://sociologiahumanitatis.files.wordpress.com/2009/10/habermas-j-la-esfera-publica.pdf>.

Análisis de la Participación Ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile.
Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

Biblioteca Congreso Nacional <http://www.bcn.cl/ecivica/democracia/>. Revisado el 23 de Julio de 2015.

El SENCE <http://www.sence.cl/portal/Acerca-del-Sence/>. Revisado el 03 de Junio de 2015.

ANEXOS

ANEXO N°1

Desarrollo entrevista al Jefe de la Unidad de Participación Ciudadana del SENCE.

1. Respecto a la Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Sobre el acceso a la información relevante, ¿cuáles o cuál es la plataforma de información más utilizada dentro del Servicio?

R. El SENCE pone en conocimiento público aquella información de carácter pública relevante, referida a sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible para los ciudadanos.

Con el propósito de que la ciudadanía participe, efectúe consultas y sugerencias a través de sus canales de atención de público (Presencial, Web y Telefónico) coordinados a través del Sistema Integral de Atención e Información Ciudadana (SIAC), la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública a través de: www.sence.cl, banner denominado "Gobierno Transparente" (<http://transparencia.2010.sence.cl/>) y www.sence.cl, banner denominado "Portal Transparencia" (http://transparencia.2010.sence.cl/solicitud_informacion.html) y la Ley N° 20.730, Que Regula el Lobby y las Gestiones que Representen Intereses Particulares ante las Autoridades y Funcionarios (<http://www.sence.cl/portal/4181:Solicitud-de-audiencia-y-plataforma-Ley-del-Lobby>).

Las diferentes vías para solicitar información pública son:

- Formulario Online: disponible en www.sence.cl, banner denominado "Gobierno Transparente" (<http://transparencia.2010.sence.cl/>) y www.sence.cl, banner denominado "Portal Transparencia" (http://transparencia.2010.sence.cl/solicitud_informacion.html).*
- Formulario Presencial: disponible en las OIRS a nivel nacional.*
- Carta Certificada.*

La mayoría de las solicitudes de información pública ejercidas en el derecho de acceso a la información se realizan por medio del formulario online.

2. Desde la implementación de la Ley N°20.500, en el marco de participación ciudadana en la gestión pública, desde su puesta en marcha. ¿Cómo evaluaría la demanda de información por parte de los usuarios del Servicio?

R. Ha existido un aumento en la demanda de información, hoy el Servicio recibe un promedio mensual de 30 solicitudes de información pública. El conocimiento público de la Ley ha permitido que más personas quieran conocer y exijan su derecho a más información, además, de generar un espacio de participación con la ciudadanía, saber su opinión en aquellas materias relevantes para el Servicio.

3. Desde la puesta en marcha de la Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Sobre cuentas públicas participativas. ¿Con qué frecuencia se elaboran cuentas públicas participativas dentro del Servicio?

R. Las cuentas públicas participativas en el SENCE se realizan una vez por semestre, es decir, 2 veces al año, éstas las presenta el Director Nacional del Servicio. Cabe mencionar que a nivel regional, el SENCE no realiza, el encargado en regiones es el SEREMI. Lo que el SENCE intenta potenciar son los “Diálogos Ciudadanos” ó “Diálogos Participativos”, los que por Ley se deben realizar al menos un diálogo por año (esto, dentro del último Instructivo Presidencial), en SENCE se han realizado hasta la fecha, 5 Diálogos Ciudadanos, con saldos muy positivos para nosotros.

4. ¿Qué medios utilizan para dar a conocer cuentas públicas participativas dentro del Servicio?

R. Utilizamos, básicamente, la plataforma virtual (sitio web)⁹⁹, también, realizamos invitaciones dirigidas, principalmente, a los actores más fuertes en relación a nuestra área (Consejos de Sociedad Civil).

⁹⁹Sitio web donde se publican las cuentas públicas participativas del SENCE
<http://www.sence.cl/portal/Sence-Ciudadano/Cuenta-Publica-Participativa/>

5. Respecto a la Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Sobre las consultas ciudadanas, ¿principalmente de dónde se originan las consultas ciudadanas?

R. Las consultas ciudadanas surgen de los diálogos participativos, esta va netamente ligada a la necesidad de los programas a ejecutar. Para esto, existen Comités bipartitos para designar la temática que se va someter a consulta. Este 2015 realizamos una consulta ciudadana vía web, la cual tuvo 5.600 participantes, número muy alto, ya que nosotros como Servicio estimamos un marco que no sobrepasaba los 3.000. Ésta ha sido nuestra única experiencia con las consultas ciudadanas.

6. A partir de la puesta en marcha de la Ley N°20.500 hasta el presente año. ¿Cómo ha sido el comportamiento (progresado – mantenido - retroceso) de la realización de consultas ciudadanas?

R. Cabe mencionar que años anteriores no existía una participación ciudadana activa dentro del Servicio, recién este año, con el ultimo Instructivo Presidencial como guía, hemos comenzado de buena forma, por lo cual vemos que hay un futuro potencial en la materia de participación.

7. ¿Cuáles son los factores (costos – políticos – técnicos – etc.) que influyen en la realización de las consultas ciudadanas?

R. La realización de consultas ciudadanas no trae mayores costos para nuestro Servicio, contamos con lo necesario para ejercer la participación, y si algo aparece en el camino es sumamente fácil de resolver. El hecho de que sólo una consulta se ha realizado, es porque el fenómeno de participación ciudadana dentro del Servicio – y no sólo en éste, en todos - es nuevo.

8. Desde la puesta en marcha de la Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Sobre los Consejos de la Sociedad Civil. ¿Cómo ha evolucionado en el tiempo, la conformación de Consejos de la Sociedad Civil?

R. Hasta la fecha, se han formado dos Consejos, estos se constituyen en base a una votación popular. Para esto, el Servicio abrió un registro abierto para organizaciones sin fines de lucro (revisar las categorías en la web del servicio). Estos Consejos tienen una duración de 4 años funcionando activamente. La idea como Servicio, es levantar un piloto en tres regiones para formar Consejos de la Sociedad Civil, esto con miras de descentralizar la participación. En resumen, se puede señalar, que ha evolucionado de forma positiva.

9. ¿Qué actores participan en la conformación de los Consejos de la Sociedad Civil?

R. Los actores que participan en la conformación de los Consejos de la Sociedad Civil se dividen en categorías:

Categoría de gremios: está compuesto por 9 gremios y estos aportan 3 Consejeros/as.

Categoría de organizaciones indígenas: está compuesto por 2 organizaciones y aportan 1 Consejero/a.

Categoría de organizaciones de mujeres: está compuesta por 2 organizaciones y aportan 1 Consejera.

Categoría de Fundaciones/Centros de Estudios: está compuesta por 19 fundaciones o centros de estudios y aportan 2 Consejeros/as.

Categoría otras organizaciones: está compuesta por 6 organizaciones y aportan un Consejero/a.

Categoría organizaciones sindicales: está compuesto por 16 organizaciones sindicales y aportan 3 Consejeros/as.

Categoría Asociaciones/Corporaciones/ONGs: está compuesta por 19 Asociaciones, corporaciones u ONGs y aportan 2 Consejeros/as.

(Ver Anexo N°II)

10. ¿Cómo evaluaría usted, la implementación de la Ley N°20.500, en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública?

R: Buena, dentro del último Instructivo Presidencial, señala que se debe crear un vínculo directo con las máximas Autoridades de gobierno.

ANEXO N°II

Registro de Organizaciones de la Sociedad Civil de Sence 2014
CATEGORÍA GREMIOS (3 CONSEJEROS/AS)
ASOC GREMIAL DE INSTITUC DE CAPAC Y DESARROLLO INCADE A G
ASOCIACIÓN GREMIAL METROPOLITANA DE ORGANISMOS TÉCNICOS DE CAPACITACIÓN
CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN
CONFEDERACIÓN DEL COMERCIO DETALLISTA Y TURISMO DE CHILE
FEDERACIÓN GREMIAL NACIONAL DE BUSES DEL TRANSPORTE RURAL, INTERURBANA E INTERNACIONAL DE CHILE
FEDERACIÓN GREMIAL NACIONAL DE PRODUCTORES DE FRUTA FG
UNIÓN NACIONAL DE GREMIOS DE MICRO, PEQUEÑA, MEDIANA EMPRESAS, TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA O AUTON
CORPORACIÓN CHILENA DE LA MADERA AG
CONSEJO NACIONAL DE INSTITUCIONES PRIVADAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR (CONIFOS A.G.)
CATEGORÍA ORGANIZACIONES INDÍGENAS (1 CONSEJERO/A)
CORPORACIÓN MOVIMIENTO UNITARIO CAMPESINO Y ETNIAS DE CHILE MUCECH
ASOCIACIÓN NACIONAL DE MUJERES RURALES E INDÍGENAS
CATEGORÍA ORGANIZACIÓN DE MUJERES (1 CONSEJERA)
SINDICATO NACIONAL UNITARIO INTEREMPRESA DE TRABAJADORAS Y DE TRABAJADORES DE CASA PARTICULAR Y ACTI
SIND INTEREMPRESA DE TRABAJADORAS DE CASAS PARTICULARES
CATEGORÍA FUNDACIONES/ CENTROS DE ESTUDIOS (2 CONSEJEROS/AS)
CENTRO DE ESTUDIOS Y SERVICIO A LA COMUNIDAD
FUNDACIÓN ABRAZARTE
FUNDACIÓN CEFICAL
FUNDACIÓN CHILE
FUNDACIÓN CODESSER OFICIOS
FUNDACIÓN CORCIN
FUNDACIÓN DE BENEFICENCIA AYUDA Y ESPERANZA
FUNDACIÓN DE BENEFICENCIA CRISTO VIVE
FUNDACIÓN DE BENEFICENCIA CRISTO VIVE - FORMACIÓN LABORAL
FUNDACIÓN DE DESARROLLO PADRE ADOLFO KOLPING
FUNDACIÓN DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO ROMANOS XII
FUNDACIÓN EDUCACIONAL SUR AMERICA
FUNDACIÓN JARDIN INFANTIL Y HOGAR NACIENTE
FUNDACIÓN JUAN CARLOS KANTOR
FUNDACIÓN LEON BLOY PARA LA PROMOCIÓN INTEGRAL DE LA FAMILIA
FUNDACIÓN LUDOVICO RUTTEN
FUNDACIÓN PARA LA CAPACITACION EN NUEVAS TECNOLOGIAS
FUNDACIÓN TRABAJO PARA UN HERMANO CONCEPCIÓN
FUNDACIÓN VIVIENDA

Análisis de la Participación Ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile.
Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

CATEGORÍA OTRAS ORGANIZACIONES (1 CONSEJERO/A)
PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA
JUNTA DE VECINOS PARQUE LAS ENCINAS
CONJUNTO HABITACIONAL LAS ENCINAS
COLEGIO NACIONAL DE TÉCNICOS EN ENFERMERIA DE CHILE A G
AGRUPACIÓN AMIGOS DEL CORAZON HOSPITAL SAN JOSE
AGRUPACIÓN SOCIAL Y CULTURAL HUMANITAS LA LIGUA
CATEGORÍA ORGANIZACIÓN SINDICAL (3 CONSEJEROS/AS)
SIND INT DE CHOF DE CAMIONES DEL TRANS NAC E INT Y A AF Y CON DE CHILE
SINDICATO DE EMPRESA SERVICIOS GENERALES COSTANERA LTDA
SINDICATO DE SILOS Nº 1 DE LA EMPRESA DEPETRIS DEFLORIAN HERMANOS LTDA.
SINDICATO DE TRABAJADORES AGRICOLA INDEPENDIENTES
SINDICATO EMPRESA FUERZA UNITARIA SOC. DEPETRIS DEFLORIAN HNOS. LTDA.
SINDICATO INTEREMPRESA DE TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS SUPERMERCADOS L-
SINDICATO INTEREMPRESA DE JEFES Y OTROS DE LOS SUPERMERCADOS LIDER DE W-
SINDICATO NACIONAL DE EMPRESA DE TRANSPORTE DE COMBUSTIBLES CHILE LTDA.
SINDICATO NACIONAL DE EMPRESA TRANSPORTES CRUZ DEL SUR LTDA.
SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA FERROCARRIL DEL PACIFICO LTDA.
SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES AMBULANTES DEL TRANSPORTE Y ANEXOS
CENTRAL AUTONOMA DE TRABAJADORES DE CHILE
CENTRAL UNITARIA DE TRABAJADORES DE CHILE
SIND DE TRAB N 1 DE EMP DISTRIB DE INDUSTRIAS NACIONALES S A
FED NAC SIND DE SIND DE TRABAJO INDEP EVENTUALES INTER Y DE EMPRESAS
FEDERACIÓN NACIONAL DE SINDICATOS DE CONDUCTORES DE BUSES, CAMIONES, ACTIVIDADES AFINES Y CONEXAS DE

CATEGORIA ASOCIACIONES/CORPORACIONES/ONGs (2 CONSEJEROS/AS)
ASOCIACIÓN DAMAS SALESIANAS
CENTRO INTERMEDIO DE CAPACITACIÓN DE ASEXMA
CODESSER CAPACITACIÓN LIMITADA
CORPORACIÓN DE CAPACITACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN
CORPORACIÓN DE LA BANCA PARA LA PROMOCIÓN DE LA CAPACITACIÓN
CORPORACIÓN DE SERVICIOS DE EMPLEO Y CAPACITACIÓN
CORPORACIÓN EDUCACIONAL TRICAHUE
CORPORACIÓN JUVENIL KOLPING CHILE
CORPORACIÓN OBRA KOLPING CHILE
ONG CASA DE ACOGIDA LA ESPERANZA
ONG CREO PAÍS
ONG DESARROLLO ENCUENTROS
ONG ENTRE TODOS
ONG JESUS NIÑO
ORG TÉCNICO INTERMEDIO PARA CAPACITACIÓN DEL SECTOR SILVOAGROPECUARIO
ORGANISMO TÉCNICO INTERMEDIO PARA CAPACITACIÓN CAPFRUTA
ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO FOCUS
ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO KOLPING
ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO SOCIAL INICIA

ANEXO N°III

Desarrollo entrevista a la Presidenta del Consejo de la Sociedad Civil del SENCE.

- 1. ¿Cuál es la percepción que tienen como actores partícipes en los Consejos de la Sociedad Civil, sobre los mecanismos de participación que otorga el SENCE?, ¿Son efectivos?**

R. No son efectivos, ya que, lamentablemente, estos mecanismos de participación no logran que toda la comunidad participe, lo que debería ser primordial en este proceso. Nosotros como Sindicatos sugerimos una reestructuración de los mecanismos de participación con el propósito de aumentar la cobertura.

- 2. ¿Cómo evaluaría el trabajo realizado hasta la fecha con el Servicio y otras Asociaciones que componen el Consejo?, ¿Se ha visto entorpecido?**

R. En este sentido, la relación con el SENCE no se ha visto entorpecida. La constitución de los Consejos se hace de forma democrática, bajo una votación universal de todas las Asociaciones que participan. El SENCE otorga todas las facilidades técnicas para obtener un trabajo efectivo y expedito.

- 3. En el marco de la Ley N°20.500, la cual viene a llenar un vacío en materia de participación ciudadana en la gestión pública. ¿Realmente, se ha cumplido el objetivo de hacer efectiva la participación con las entidades estatales?**

R. Si, se ha cumplido, ya que antes no existían mecanismos claros de participación, pero creo que no son suficientes ni estrictamente representativos, pero en relación a antes de la Ley, se ve una mejora significativa.

- 4. Bajo su experiencia respecto a la Ley N°20.500. ¿Cuáles son los factores que favorecen o dificultan el proceso de la participación ciudadana en la gestión pública?**

R. En este sentido, ha sido un avance, los factores que favorecen el proceso de participación ciudadana son los mismos mecanismos de participación amparados por la Ley N°20.500 y, en ese sentido, nos han tomado en cuenta de muy buena manera. También, el SENCE, otorga todas las facilidades para que podamos participar como Asociación de manera efectiva.

Lo que he evidenciado que dificulta el proceso de participación es en relación con los horarios de las capacitaciones, ya que muchas trabajadoras no pueden asistir en los horarios que estipula el SENCE.

5. ¿Se han reflejado cambios concretos en materia de participación entre el antes y después de la puesta en marcha de la Ley N°20.500?

R. Por supuesto que sí, años anteriores, solamente la Autoridad se limitaba a comunicarnos las decisiones que se tomaban al interior del SENCE en relación con nosotros, ahora con la implementación de la Ley nos hemos vistos empoderados y sentimos que si tenemos incidencias en las decisiones en materia de gestión pública.

6. La Ley N°20.500 señala que el Estado reconoce a la personas el derecho de participación en sus políticas, planes, programas y acciones. Frente a esta afirmación como asociación. ¿Sienten que su posición ha sido plasmada en la elaboración o cambio de alguna de sus políticas, planes, programas y acciones del SENCE?

R. Sí, estamos en vías, trabajando en ello, nos favorece la disposición de querer trabajar en conjunto que otorga el SENCE. Pero a la vez, tenemos la responsabilidad como Consejo de la Sociedad Civil el desempeñarnos de manera correcta y hacernos escuchar e incidir, ya que la Ley en este sentido, nos ampara para ello, es por eso que se levantará dentro de las próximas semanas un documento que expone las necesidades de las Organizaciones asociadas al Consejo.

ANEXO N°IV

Desarrollo entrevista Encargado de Programas del Consejo de la Sociedad Civil del SENCE.

- 1. ¿Cuál es la percepción que tienen como actores partícipes en los Consejos de la Sociedad Civil, sobre los mecanismos de participación que otorga el SENCE?, ¿Son efectivos?**

R. En términos generales, se puede decir, que los instrumentos son efectivos, pero es imposible no mencionar que tiene varias falencias y esto puede ser debido a que es una Ley relativamente nueva y a pesar que entra en vigencia el año 2011, recién con el último Instructivo Presidencial de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, comienzan, efectivamente, a operar dichos mecanismos.

Ahora en relación, directamente, con el Consejo de la Sociedad Civil puedo decir, que es un cuerpo potente e interesante, ya que intenta tomar a todos los actores participantes, pero falta una cultura de participación, pues los Consejos los componen Organizaciones muy diversas en su razón de ser, por lo tanto, cada una de éstas van en busca de diferentes tipos de intereses. Por otro lado, el Consejo debería estar dotado de mayor influencia decisoria puesto que el Consejo solo sugiere, pero no influye en la decisión final y, por lo tanto, no repercute, realmente, en el que hacer de la institución.

- 2. ¿Cómo evaluaría el trabajo realizado hasta la fecha con el Servicio y otras Asociaciones que componen el Consejo?, ¿Se ha visto entorpecido?**

R. En este sentido, no se ha visto entorpecido el trabajo realizado con el SENCE ni con los demás actores que componen los Consejos de la Sociedad Civil. El Servicio por medio de su Director otorga todas las herramientas necesarias para llevar a cabo de forma expedita la participación en los Consejos, además, es evidente una voluntad política por parte del Servicio y por consiguiente, genera que se dote de la importancia que requiere el Consejo y que se empoderen día a día.

- 3. ¿En el marco de la Ley N°20.500, la cual viene a llenar un vacío en materia de participación ciudadana en la gestión pública. ¿realmente**

se ha cumplido el objetivo de hacer efectiva la participación con las entidades estatales?

R. Evidentemente, si se ha hecho efectiva la participación con las diferentes entidades, pero no se puede desconocer que carece de representatividad y esto lo digo porque si bien, la conformación de los Consejos, es democrática, participan muy pocos actores en las votaciones y, en este sentido, hay muchas Organizaciones que podrían participar y por desconocimiento, o barreras propias del Servicio, no lo hacen. Y, por este motivo, en un eventual caso, podría hacer carecer de legitimidad a los Consejos.

4. ¿Bajo su experiencia respecto de la Ley N°20.500 ¿Cuáles son los factores que favorecen o dificultan el proceso de la participación ciudadana en la gestión pública?

R. En mi opinión uno de los factores más importantes que facilitan el proceso de participación ciudadana en la gestión pública es la voluntad política, en este sentido, el SENCE cumple ampliamente las expectativas que uno podría tener, ya que otorga todas las herramientas necesarias y hace que sea efectiva la participación al interior del Servicio.

Por otro lado, también existen factores que dificultan el proceso de la participación, un factor que es evidente en relación a esta Ley, es la poca difusión que ha tenido, pues hay personas y organizaciones que ni siquiera tienen idea que cuentan con mecanismos suficientes para incidir directamente en el quehacer de las instituciones del Estado. Otro factor que detecto y que es producto del anterior, es la escasa representatividad que tienen los Consejos, ya que al momento de elegir a sus representantes, son muy pocos los que hacen valer su derecho de voto y a veces con muy pocos votos, se puede acceder a un cargo dentro del Consejo. Finalmente, otro factor que dificulta la participación son las excesivas barreras de entrada o requisitos que se imponen a los usuarios beneficiarios para acceder a programas que imparte, en este caso, el SENCE, como por ejemplo, tener 6 meses de desocupación.

5. ¿Se han reflejado cambios concretos en materia de participación entre el antes y el después de la puesta en marcha de la Ley N°20.500?

R. Claro que si, la puesta en marcha de la Ley es un avance, pero como lo decía anteriormente, la implementación de la Ley, prácticamente, está en pañales y se valora mucho que ahora recién se esté partiendo con algo.

6. ¿La Ley N°20.500 señala que el Estado reconoce a las personas el derecho de participación en sus políticas, planes, programas y acciones. Frente a esta afirmación, como Asociación ¿Sienten que su opinión ha sido plasmada en la elaboración o cambio de alguna de las políticas, planes, programas y acciones del SENCE?

R. Estamos trabajando en eso, el Consejo es muy nuevo, con decir, que se creó recién en marzo de este año, pero estamos trabajando en la elaboración de petitorios y solicitud de acciones en conjunto con el Servicio. En todo caso, la evidente voluntad política y el reconocimiento que el Servicio le entrega al Consejo, nos generan grandes expectativas, en este sentido.

ANEXO N°V

1. ¿Cómo evaluaría la cercanía del servicio con sus Usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No existe cercanía	14	14,0	14,0	14,0
	Poco cercana	37	37,0	37,0	51,0
	Medianamente cercana	19	19,0	19,0	70,0
	Cercana	20	20,0	20,0	90,0
	Muy cercana	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

2. ¿Conoce los mecanismos de participación (acceso a la información relevante, cuenta pública participativa, consulta ciudadana, y consejos de la sociedad civil) a los que tiene derecho?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No, tampoco me interesa	10	10,0	10,0	10,0
	No, pero sí me interesa	54	54,0	54,0	64,0
	Sí, pero no los utilizo	23	23,0	23,0	87,0
	Sí, los utilizo	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

3. ¿Tiene conocimiento de las políticas, planes, programas y proyectos del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	42	42,0	42,0	42,0
	No	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Análisis de la Participación Ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile.
Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

4. ¿Alguna vez ha revisado alguna cuenta pública del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si, sólo una	9	9,0	9,0	9,0
	Si, más de una	7	7,0	7,0	16,0
	No, pero sé que existen	44	44,0	44,0	60,0
	No, no sabía que existían	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

5. ¿Le interesa participar en la elaboración de alguna de las políticas, planes, programas y proyectos del Servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	50	50,0	50,0	50,0
	No, no sé cómo participar	32	32,0	32,0	82,0
	No, prefiero que otros tomen las decisiones	11	11,0	11,0	93,0
	No, porque mi opinión no será tomada en cuenta	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

6. ¿Ha recibido algún tipo de invitación para saber su opinión sobre alguna medida del Servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	11	11,0	11,0	11,0
	Si, pero no me interesa	9	9,0	9,0	20,0
	No, pero me gustaría	61	61,0	61,0	81,0
	No, tampoco me interesa dar mi opinión	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Análisis de la Participación Ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile.
Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

7. ¿Alguna vez ha participado en alguna consulta ciudadana del Servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si, sólo una vez	5	5,0	5,0	5,0
	Si, más de una vez	2	2,0	2,0	7,0
	No, pero me gustaría	52	52,0	52,0	59,0
	No, tampoco me interesa	15	15,0	15,0	74,0
	No sabía que existían	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

8. ¿Le gustaría que se realicen plebiscitos en el Servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	86	86,0	86,0	86,0
	No	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

9. ¿Le gustaría que existiera un ente autónomo propulsor y regulador de la participación ciudadana e la gestión pública?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	86	86,0	86,0	86,0
	No	7	7,0	7,0	93,0
	No me interesa	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ANEXO N°VI

Santiago de Chile, 2015.
Fecha: 19/10/2015

Carta de Certificación.

Yo, Señor(a) PABLO CAPUTO REYES....., encargado(a)
de SUB. COORDINACIÓN..... En Sede HUECHURABA FUND. CRISTO VIVEA
través de esta carta certifico que los señores **Cristobal Gellona Alvarado** y **Jorge Ramos Elguín** visitaron y realizaron de una **encuesta presencial** dirigida a los usuarios beneficiarios que se encuentran capacitándose por medio de SENCE en nuestra institución, con el propósito de llevar a cabo el desarrollo del estudio de tesis, para optar al grado académico de **Administrador Publico** en la **Universidad Academia de Humanismo Cristiano**, que lleva como título **"Análisis de la participación ciudadana en la gestión pública, en el marco de la Ley N°20.500 en Chile (2011-2015). Estudio de Caso: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)"**. Entre los días 16 y 17 OCTUBRE 2015.....

Scp
Firma y T


ANEXO N°VII



GAB. PRES. N° 007

ANT.: Instructivo Presidencial N° 002, de 20 de abril de 2011, Política para la Participación Ciudadana en el marco de la corresponsabilidad.

MAT.: Instructivo presidencial para la participación ciudadana en la gestión pública y deja sin efecto instructivo que indica.

SANTIAGO, 06 AGO. 2014

DE : PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

I. Conceptos fundamentales y objetivos.

1. Nuestro Programa de Gobierno considera un conjunto de compromisos en materia de fortalecimiento de la sociedad civil y de participación ciudadana, que buscan hacerse cargo del enorme cambio vivido en los últimos años. Hemos sido testigos del cambio que ha experimentado la cultura política del país, el que se expresa en una mayor conciencia ciudadana en el ejercicio de los derechos y en una creciente demanda de participación efectiva en los asuntos públicos. La conducción de los asuntos públicos hoy no se concibe sin el involucramiento activo de los ciudadanos en las diferentes facetas de la política pública y, por lo tanto, resulta imprescindible desarrollar nuevas estrategias de vinculación entre Estado y sociedad civil que dé cuenta de este escenario. Nuestra democracia afronta nuevos desafíos, y es por esto que Chile debe avanzar hacia un nuevo modo de gobernar con la gente: un modelo de gestión pública con participación ciudadana efectiva, donde las organizaciones de la sociedad civil cumplen una función vital en la promoción de derechos, en el establecimiento de alianzas para el desarrollo, desarrollando el control social y proporcionando servicios en ámbitos complementarios a los estatales. Asimismo, el dinamismo de las demandas ciudadanas ha generado un nuevo impulso en nuestra institucionalidad democrática, cuestión que como Gobierno nos hemos propuesto incentivar mediante el debate democrático e inclusivo, pues en la medida que los ciudadanos se comprometan activamente en la construcción del futuro del país, será



posible generar sintonía entre las diversas necesidades de la sociedad y la misión del Estado de contribuir al bienestar general.

2. Durante los últimos años ha habido importantes avances en esta materia, muestra de ello ha sido la aprobación de la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que consagró el año 2011 el derecho de la ciudadanía a incidir en las políticas, planes, acciones y programas del Estado. Sin perjuicio de este logro, es necesario poner al día los lineamientos gubernamentales sobre la materia y comprometer coordinadamente a los órganos de la Administración del Estado en la implementación de acciones de articulación con la sociedad civil y sus organizaciones.
3. Nuestro Gobierno entiende la participación ciudadana como un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía identifican y deliberan conjuntamente acerca de problemas públicos y sus soluciones, con metodologías y herramientas que fomentan la creación de espacios de reflexión y diálogo colectivos, encaminados a la incorporación activa de la ciudadanía en el diseño y elaboración de las decisiones públicas.
4. Los objetivos estratégicos que nuestro Gobierno se ha propuesto para la ampliación y profundización de la democracia, mediante la efectiva participación ciudadana, son los siguientes:
 - a. Revisar y perfeccionar el diseño, ejecución y evaluación de los mecanismos de participación ciudadana hoy existentes en los programas y políticas públicas sectoriales en todas sus etapas.
 - b. Integrar transversalmente el enfoque de participación ciudadana a toda política pública sectorial de los órganos de la Administración del Estado, incorporando herramientas digitales en los mecanismos de participación, que permitan ampliar el acceso, facilitar las comunicaciones y generar involucramiento cotidiano y sostenido en el tiempo, tanto en espacios de participación en línea, como dando soporte y asistencia a aquellos procesos que ocurren en las comunidades locales.
 - c. Fortalecer y dar institucionalidad tanto a la participación política como a la participación ciudadana en la gestión pública, garantizando que todos y todas tengamos el mismo derecho a incidir en las decisiones que nos afectan.
 - d. Promover que la participación se lleve adelante con un enfoque de derechos y de manera transversal, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, respetando la diversidad social y cultural, reconociendo e



II. Implementación completa de la Ley N° 20.500.

5. En mérito de lo anterior, y en aras de favorecer la coordinación en la implementación de la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, se ha estimado necesario impartir a todos los ministerios y servicios públicos las siguientes instrucciones, las que deberán ser implementadas en el curso de los próximos 6 meses:
 - a. Normas de participación ciudadana. Todos los órganos de la Administración del Estado deberán revisar y actualizar sus normas de participación ciudadana con el objeto de adecuar los mecanismos de participación de las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, buscando ampliar los niveles de participación desde lo consultivo hacia lo deliberativo. Estas normas deberán incorporar los mecanismos obligatorios de participación establecidos en la ley, y podrán establecer las demás herramientas que el presente instructivo prescribe. Asimismo, el proceso de actualización deberá realizarse después de oír al respectivo Consejo de la Sociedad Civil del ministerio o servicio.
 - b. Creación de una Unidad de Participación Ciudadana. Cada órgano de la Administración del Estado reconocerá en su orgánica una Unidad de Participación Ciudadana, la cual se relacionará con el primer nivel jerárquico del organismo y tendrá directa dependencia del jefe del servicio respectivo. Esta Unidad tendrá como principal función el disponer las medidas administrativas necesarias para asegurar la efectividad de los mecanismos de Participación Ciudadana en la gestión pública. En particular, estará a cargo de otorgar condiciones necesarias para el adecuado funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil, proporcionándole recursos y espacios para la celebración de las sesiones, gestionando y ejecutando capacitaciones a sus representantes, entre otras medidas que busquen su fortalecimiento.
 - c. Consejos de la Sociedad Civil. Los Consejos de la Sociedad Civil de los órganos de Administración del Estado constituyen una instancia relevante para asegurar la incorporación de la voz de la ciudadanía en todo el ciclo de la gestión de las políticas públicas, esto es, su diseño, ejecución y evaluación. Por lo anterior, se debe asegurar que esta instancia sea consultada en forma adecuada y con la debida información y anticipación, sobre materias relevantes tales como las políticas, programas, planes y programación presupuestaria. Para ello se deberá establecer un mínimo de 5 sesiones ordinarias en el año, contemplando la posibilidad de los Consejos para autoconvocarse las veces que la mayoría simple de los miembros del Consejo respectivo decida. Asimismo, en el plazo señalado



referida a estos Consejos asegurando que tanto su generación como su funcionamiento se rijan por los principios de este Instructivo.

- d. Cuenta Pública Participativa. Este mecanismo consiste en el conocimiento previo del prospecto de Cuenta Pública que el órgano público deba rendir, por parte del propio Consejo de la Sociedad Civil y cuya opinión deberá ser incorporada en el texto de la cuenta.
- e. Registro Nacional de Personas Jurídicas sin fines de Lucro. El Registro creado por el artículo 8° de la Ley N° 20.500, a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación, será fortalecido y modernizado, actualizando la actual base de datos en orden a facilitar su accesibilidad. Asimismo, su arquitectura considerará la inclusión de antecedentes relevantes acerca de las organizaciones en él inscritas tales como memorias, balances y otras herramientas financiero-contables que les permitan rendir cuentas.

III. Implementación de nuevas medidas.

- 6. Junto a los mecanismos establecidos como obligatorios en el Título IV de la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado, los órganos de Administración del Estado podrán incorporar los siguientes mecanismos de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:
 - a. Audiencias públicas. Este mecanismo representa el derecho ciudadano a dialogar con la autoridad del ministerio y/o servicio público de que se trate para expresar sus preocupaciones, demandas y propuestas mediante el cual ésta conoce desde la perspectiva de los propios ciudadanos sus opiniones sobre una materia de interés público. Las audiencias públicas podrán ser solicitadas por no menos de quinientos ciudadanos y/o veinticinco organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro. También podrán ser convocadas por la autoridad o a requerimiento de la mayoría simple del Consejo de la Sociedad Civil del servicio respectivo.
 - b. Presupuestos participativos. Es un mecanismo de decisión ciudadana sobre una parte de los recursos que un Servicio Público dispone anualmente, para financiar el diseño, formulación y ejecución de proyectos prioritarios para la sociedad civil del ámbito del servicio. A través de jornadas de votación directa, abiertas a toda la comunidad, combinado con los acuerdos adoptados por el consejo o asamblea de Presupuesto Participativo, se decide la inversión y participación en todo el proceso de desarrollo del proyecto. Supone por tanto, procesos deliberativos de la comunidad para realizar diagnósticos, formular propuestas, elaborar proyectos,



- c. **Cabildos Ciudadanos territoriales y sectoriales.** Los cabildos constituyen instancias de discusión y participación ciudadana convocada por un ministerio o servicio, con el objeto de escuchar las opiniones y propuestas ciudadanas sobre una determinada materia de interés público. Corresponde a un proceso de participación temprana, que permite recoger insumos para elaborar una determinada política pública o programa estratégico. Pueden tener carácter territorial o sectorial, nacional o local.
- d. **Encuentros de Diálogos Participativos.** Estos encuentros conforman un espacio de diálogo e interlocución entre las autoridades de Gobierno y representantes de la sociedad civil, en forma presencial, y la ciudadanía en general, en forma virtual a través de alguna de las plataformas digitales participativas, sobre una propuesta de una política pública determinada previamente por la Autoridad mediante una minuta de posición. El objetivo de los Encuentros de Diálogos Participativos es lograr una síntesis de los planteamientos y observaciones recogidas durante el proceso de diálogo, por lo cual la autoridad respectiva deberá elaborar una respuesta, señalando en ella cuáles opiniones y apreciaciones fueron recogidas, especificando los motivos de su incorporación o rechazo. De esta manera, se busca que la ciudadanía pueda realizar observaciones e indicaciones a las políticas públicas, para así aumentar su legitimidad, eficiencia y eficacia. La realización de estos diálogos será coordinada por el ministerio o servicio público del caso; el Ministerio Secretaría General de Gobierno, a través de la División de Organizaciones Sociales, prestará el apoyo necesario.
- e. **Plataformas digitales participativas.** El vínculo y diálogo permanente con la ciudadanía constituye uno de los ejes centrales de nuestro gobierno. En este contexto las plataformas digitales ofrecen la oportunidad de profundizar la democracia, al ampliar los accesos que tiene la ciudadanía para entrar en procesos de colaboración con el gobierno, y permitir a las autoridades entrar en procesos de retroalimentación continua con los ciudadanos. Para plasmar lo anterior nuestro gobierno trabajará en la implementación y mejora de una plataforma única que fomente la participación, accesibilidad, información y transparencia acerca de los procesos de participación ciudadana y consultas que realizan en los distintos organismos del Ejecutivo, cuyos lineamientos y detalles de implementación serán definidos por el Ministerio Secretaría General de Gobierno. Las reparticiones públicas que integran el Poder Ejecutivo y que lleven a cabo procesos de participación ciudadana, se deberán incorporar a dicha plataforma a más tardar durante el primer trimestre del año 2015.



IV. Constitución del Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Fortalecimiento de la Sociedad Civil.

7. Apuntando a que la participación se lleve adelante con un enfoque de derechos, de defensa de bienes públicos y bienes comunes y de manera transversal, en el curso del tercer trimestre del presente año crearemos a través de un decreto unel Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Fortalecimiento de la Sociedad Civil, que se relacionará con el Ministerio Secretaría General de Gobierno. Este Consejo será autónomo y tendrá como tarea la difusión y promoción del derecho a la Participación Ciudadana y la fiscalización para que los órganos públicos cumplan adecuadamente con sus obligaciones en esta materia. El Consejo estará integrado por una mayoría de representantes de la ciudadanía, de entre quienes se designará a quien lo presida, y por representantes el Poder Ejecutivo. Coordinará un sistema integral de Participación Ciudadana del que formarán parte todos los Consejos de Sociedad Civil creados al alero de la Ley N° 20.500 y tendrá presencia regional para garantizar, entre otras cosas, procesos de Participación Ciudadana descentralizados.
8. El Consejo tendrá como una de sus funciones el diseño y aplicación, conjuntamente con organizaciones territoriales, funcionales y de la sociedad civil en sin fines de lucro, de un informe periódico anual que tenga como resultado un Índice de Participación Ciudadana que dé cuenta de los avances y dificultades en la materia, así como la difusión de buenas prácticas.
9. Asimismo, el Consejo liderará un diálogo nacional que permita evaluar la política de participación ciudadana implementada durante los últimos años, así como las eventuales reformas institucionales que debieran abordarse con vistas a profundizar la democracia e incrementar su dimensión participativa.
10. Una Comisión interministerial encabezada por el Ministerio Secretaría General de Gobierno tendrá como misión recoger, procesar y sistematizar las proposiciones de modificaciones legales formuladas en el proceso antes señalado.

V. Responsabilidades y monitoreo del cumplimiento del Instructivo.

11. Corresponderá al Ministerio Secretaría General de Gobierno llevar adelante este proceso y asegurar que se implemente en los plazos establecidos. La División de Organizaciones Sociales deberá elaborar las pautas técnicas y realizar las transferencias metodológicas a los ministerios y servicios sobre cada uno de los mecanismos establecidos en la ley y en el presente instructivo. Asimismo, la Subsecretaría de Desarrollo Regional promoverá



12. Déjese sin efecto el Instructivo Presidencial N° 002, de 20 de abril de 2011, como asimismo la Política para la participación ciudadana en el marco de la corresponsabilidad.

Sin otro particular, le saluda atentamente,



MICHELLE BACHELET JERIA
Presidenta de la República

Distribución:

1. Ministerio del Interior y Seguridad Pública
2. Ministerio de Relaciones Exteriores
3. Ministerio de Defensa Nacional
4. Ministerio de Hacienda
5. Ministerio Secretaría General de la Presidencia
6. Ministerio Secretaría General de Gobierno
7. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
8. Ministerio del Desarrollo Social
9. Ministerio de Educación
10. Ministerio de Justicia
11. Ministerio del Trabajo y Previsión Social
12. Ministerio de Obras Públicas
13. Ministerio de Salud
14. Ministerio de Vivienda y Urbanismo
15. Ministerio de Agricultura
16. Ministerio de Minería
17. Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones
18. Ministerio de Bienes Nacionales
19. Ministerio de Energía
20. Ministerio del Deporte
21. Ministerio del Medio Ambiente
22. Servicio Nacional de la Mujer
23. Consejo Nacional de la Cultura y las Artes
24. Gabinete Presidencial (Archivo)
25. MINSEGPRES (División Jurídico-Legislativa)
26. MINSEGPRES (Oficina de Partes)

