

**GAB.PRES. N° \_\_\_\_\_ /**

**ANT.: No hay.-**

**MAT.: Instructivo presidencial sobre  
participación ciudadana.**

**SANTIAGO,**

**DE : PRESIDENTE DE LA REPUBLICA**

**A : SEGÚN DISTRIBUCION**

1. La participación ciudadana es una dimensión fundamental de todo sistema democrático, pues contribuye a que los derechos y deberes institucionalmente establecidos sean efectivamente reconocidos y ejercidos.
2. La participación requiere, por una parte, que el sector público tenga la apertura, genere la información y establezca espacios y mecanismos que acojan las preocupaciones, necesidades y propuestas provenientes de la ciudadanía. Por otra parte, la participación necesita de una ciudadanía que se involucre en las cuestiones públicas, con organizaciones fuertes que representen toda su diversidad.
3. Entendida así, la participación tiene la virtud de contribuir a generar una relación de colaboración y respeto mutuo entre el Estado y la ciudadanía. Asimismo, favorece el fortalecimiento de la sociedad civil y permite una mayor legitimidad de las políticas públicas.
4. Mi Gobierno está decidido a desarrollar con fuerza la participación de los ciudadanos en todos los ámbitos de la vida nacional.

La participación que deseo impulsar, tiene como principios orientadores los siguientes:

- a. Buen trato, fundado en la dignidad de todas las personas y en el deber de servicio del sector público.
- b. Transparencia en nuestra gestión, a través de la mayor información y apertura a la ciudadanía.
- c. Igualdad de oportunidades para la participación, generando condiciones de acceso para los más vulnerables.
- d. Respeto a la autonomía y diversidad de las organizaciones de la sociedad civil, evitando toda forma de discriminación e instrumentalización.

- e. Orientación al ciudadano, priorizando la participación de los destinatarios finales de las políticas, programas y servicios, es decir, de los usuarios, consumidores, beneficiarios, etc.
5. Para tal propósito, he resuelto que los Organos de la Administración del Estado deberán:
- a. Otorgar la mayor información posible acerca de sus políticas y programas públicos, de manera integral y accesible a todos los ciudadanos.
  - b. Incorporar la participación ciudadana como variable de análisis en las evaluaciones de las políticas y programas públicos, en especial en la evaluación de los destinatarios de las mismas.
  - c. Generar los mecanismos que garanticen la respuesta pertinente y oportuna a las peticiones, reclamos y recursos que presenten o interpongan las personas.
  - d. Desarrollar estrategias de fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil de su sector, concordadas con éstas.
  - e. Incorporar, en la Red de Capacitación del Sector Público, contenidos de formación en materia de Participación Ciudadana en Políticas Públicas y de Relaciones Gubernamentales con la Sociedad Civil.
  - f. Incorporar iniciativas de participación ciudadana en los compromisos que cada organismo asuma en virtud del Programa de Mejoramiento de la Gestión.
  - g. Establecer compromisos de participación ciudadana en sus políticas y programas públicos, como parte de la programación gubernamental que coordina el Ministerio Secretaría General de Gobierno.
  - h. Establecer instancias internas de información y diálogo respecto de las políticas y programas a su cargo, con el fin de generar compromiso institucional de sus funcionarios.
  - i. Establecer mecanismos de participación formal de los trabajadores del sector público en el proceso de reforma y modernización del Estado.
  - j. Generar los mecanismos para incorporar el principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, a fin de garantizar la participación de las mujeres en las políticas y programas públicos.
  - k. Considerar en el Premio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, entre sus criterios de adjudicación, la relación que éstos establecen con la ciudadanía y sus organizaciones.
  - l. Proponer, cuando corresponda, las modificaciones normativas y legislativas para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana en sus Políticas, Planes y Programas.

6. Con el propósito de implementar un proceso de participación ciudadana como requisito de admisibilidad en el Sistema Nacional de Inversiones de los proyectos de inversión pública que corresponda, se establecerá un proyecto piloto, que definirá los tipos de proyectos, los requisitos y las modalidades de operación.
7. Los Gobiernos Regionales deberán elaborar un Plan Regional de Participación Ciudadana, que será incorporado a la Estrategia de Desarrollo Regional.
8. Los Ministerios y Gobiernos Regionales realizarán, entre diciembre y enero de cada año, reuniones con las organizaciones de la sociedad civil de su sector, a objeto de presentar una cuenta pública de su gestión anual y dialogar acerca de las prioridades para el período siguiente.
9. La aplicación de este instructivo se realizará en forma paulatina, de acuerdo a la situación particular de cada sector e institución. En todo caso, al 1° de enero del 2003, este instructivo deberá estar en plena aplicación.
10. Para facilitar su cumplimiento, el Ministerio Secretaría General de Gobierno dará seguimiento a su aplicación y evaluará su cumplimiento, así como también apoyará metodológicamente y con capacitación a las distintas instituciones públicas que deberán ponerlo en práctica.
11. Por otra parte, los Organos de la Administración del Estado deberán definir un encargado de participación, que actúe como contraparte del Ministerio Secretaría General de Gobierno en las tareas de coordinación interministerial, sin que ello implique desligar a las autoridades institucionales de su responsabilidad en este ámbito.

Dicho encargado deberá estar vinculado directamente al Ministro, Intendente o Jefe de Servicio que representa, según corresponda, y tener autoridad para tomar decisiones oportunas.

12. Sin perjuicio de todo lo anterior, adjunto al presente instructivo están los compromisos particulares de cada Ministerio y/o Servicio Público en materia de participación.

Saluda atentamente a Ud.,

**RICARDO LAGOS ESCOBAR**  
**Presidente de la República**

**DISTRIBUCION :**

- 1.- Señor Ministro del Interior
- 2.- Señora Ministra de Relaciones Exteriores
- 3.- Señor Ministro de Defensa Nacional
- 4.- Señor Ministro de Hacienda

- 5.- Señor Ministro Secretario General de la Presidencia
- 6.- Señor Ministro Secretario General de Gobierno
- 7.- Señor Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción
- 8.- Señora Ministra de Planificación y Cooperación
- 9.- Señora Ministra de Educación
10. Señor Ministro de Justicia
11. Señor Ministro del Trabajo y Previsión Social
12. Señor Ministro de Obras Públicas
13. Señora Ministra de Salud
14. Señor Ministro de Vivienda y Urbanismo
15. Señor Ministro de Agricultura
16. Señor Ministro de Minería
17. Señor Ministro de Transportes y Telecomunicaciones
18. Señor Ministro de Bienes Nacionales
19. Señor Ministro Pdte. de la Com. Nac. de Energía
20. Señora Ministra Directora del Servicio Nacional de la Mujer
21. Señor Subsecretario del Interior
22. Señor Subsecretario de Des. Reg. y Adm.
23. Señor Subsecretario de Relaciones Exteriores
24. Señor Subsecretario de Guerra
25. Señor Subsecretario de Marina
26. Señor Subsecretario de Aviación
27. Señor Subsecretario de Carabineros
28. Señor Subsecretario de Investigaciones
29. Señor Subsecretario de Hacienda
30. Señor Subsecretario General de la Presidencia
31. Señora Subsecretaria General de Gobierno
32. Señor Subsecretario de Economía
33. Señor Subsecretario de Pesca
34. Señor Subsecretario de Planificación y Cooperación
35. Señor Subsecretario de Educación
36. Señor Subsecretario de Justicia
37. Señor Subsecretario del Trabajo
38. Señora Subsecretaria de Previsión Social
39. Señor Subsecretario de Obras Públicas
40. Señor Subsecretario de Salud
41. Señora Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo
42. Señor Subsecretario de Agricultura
43. Señor Subsecretario de Minería
44. Señor Subsecretario de Transportes
45. Señora Subsecretaria de Bienes Nacionales
46. Señor Subsecretario de Telecomunicaciones
47. Señora Secretaria Ejecutiva Com. Nac. Energía
48. Señora Subdirectora Serv. Nac. de la Mujer
49. Señor Intendente de la Región de Tarapacá
50. Señor Intendente de la Región de Antofagasta
51. Señor Intendente de la Región de Atacama
52. Señor Intendente de la Región de Coquimbo
53. Señora Intendente de la Región de Valparaíso
54. Señor Intendente de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins
55. Señor Intendente de la Región del Maule
56. Señor Intendente de la Región del Bio-Bío
57. Señora Intendente de la Región de La Araucanía
58. Señor Intendente de la Región de Los Lagos
59. Señora Intendente de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo
60. Señora Intendente de la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena
61. Señor Intendente de la Región Metropolitana
62. GAB. PRES. (Of. de Partes)
63. (DJ) MINSEGPRES
64. Of. de Partes MINSEGPRES

## ANEXO INSTRUCTIVO PRESIDENCIAL

### COMPROMISOS MINISTERIALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN POLÍTICAS Y PROGRAMAS PÚBLICOS 2000-2001

#### **Ministerio del Interior**

1. Desarrollar un fondo concursable para el financiamiento de iniciativas de los Consejos Comunales de Seguridad Ciudadana, integrados por vecinos, autoridades comunales y policía.
2. Establecer crecientes niveles de participación de ciudadanos extranjeros, así como el fortalecimiento de las organizaciones sociales que los representan, a través de la creación de dos programas:
  - “Participación en fase de retroalimentación del diseño de una política migratoria”
  - “Generación de red de organizaciones representativas de ciudadanos extranjeros para optimizar la información”.
3. Incorporar la participación ciudadana en el diagnóstico del Programa Fortalecimiento Institucional Municipal (PROFIM), que permite detectar las falencias de gestión en las áreas más relevantes de los municipios.
4. Mejorar la participación ciudadana, a nivel de diagnóstico, ejecución, diseño y evaluación en el Programa de Asociacionismo Municipal, que genera redes de trabajo entre diversos actores con presencia local.
5. Realizar proyectos innovadores, orientados a mejorar la atención del usuario y el fortalecimiento de la ciudadanía, a través de la creación de un Fondo de Innovación en el cual participen los funcionarios municipales presentando ideas

#### **Ministerio de Relaciones Exteriores**

6. Celebrar un seminario de carácter consultivo con representantes de la sociedad civil para discutir la política exterior del Gobierno, al menos una vez al año.
7. Incorporar a representantes de la sociedad civil a las comitivas del Presidente de la República en sus viajes oficiales.
8. Generar mecanismos que permitan dar a conocer la información sustantiva relativa al funcionamiento de programas de cooperación coordinados por la Agencia de Cooperación Internacional.

#### **Ministerio de Defensa Nacional**

9. Incluir personas y organizaciones de la sociedad civil al debate para generar insumos para la nueva versión del Libro de la Defensa Nacional.

#### **Ministerio Hacienda**

10. Fortalecer el uso de tecnologías de información para facilitar la atención de los usuarios, de los diferentes servicios en la realización de trámites y en la entrega de información.

11. Incorporar la participación ciudadana en la evaluación de programas, estableciendo mecanismos e instrumentos para recoger la evaluación de los usuarios a través de encuestas, mesa de trabajo o grupos focales.
12. Entregar un balance periódico de la gestión, utilizando distintos instrumentos de información y comunicación (oficinas de información, cuenta pública anual, sitio web, entre otros).
13. Investigar y responder las denuncias y reclamos formulados por los usuarios, estableciendo mecanismos para atenderlos.
14. Seguir implementando, por parte del Servicio de Impuestos Internos, a través del uso de internet, diversas aplicaciones, destinadas a facilitar el acceso a todos los ciudadanos a la información que necesitan para cumplir sus obligaciones como contribuyente.
15. Continuar, por la Tesorería General de la República, con diversas iniciativas, con el objeto de desarrollar una atención cercana e integral y transparentar su gestión, como acercar el servicio al usuario, facilitar la realización de trámites a través del uso de tecnologías de información (Internet, Tesomático, Pagos Electrónicos y Tesorerías Móviles).
16. Potenciar, por parte de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, el contacto permanente, tanto con organizaciones como con los propios usuarios para atender sus inquietudes y estudiar las propuestas que puedan llevar a eventuales modificaciones normativas.
17. Seguir mejorando, por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros, la calidad del servicio a asegurados, inversionistas y fiscalizados, mediante el fortalecimiento de las funciones de difusión de información de atención personalizada especializada.
18. Profundizar por parte del Servicio Nacional de Aduanas, la incorporación de tecnologías de información en la gestión aduanera, con el objeto de lograr una reducción significativa del soporte documental en el proceso aduanero; ampliar los horarios de atención al público; reducir los tiempos de tramitación; reasignar el personal desde tareas repetitivas que aportan poco valor agregado a labores de fiscalización; disminuir el plazo de permanencia de mercancías de los recintos de depósitos; interconectar entre organismos asociados al comercio exterior.
19. Fortalecer y masificar los memorándum de entendimiento entre agrupaciones de usuarios y el Servicio Nacional de Aduanas.

Dichos memorándum consisten en la suscripción de alianzas estratégicas con organizaciones gremiales del sector empresarial del país, con el objeto de optimizar las labores de fiscalización del servicio y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones aduaneras por parte de los usuarios, a través de la prestación de cooperación mutua.

20. Continuar aumentando, por parte del Banco del Estado de Chile, su acercamiento con la ciudadanía para conocer y atender sus hábitos y necesidades financieras y aportar al mejoramiento de su calidad de vida, específicamente a través del apoyo a la mujer a través del Programa Sonrisa Mujer; el financiamiento de computadores a pequeños y medianos microempresarios y profesores, y la creación de la banca a distancia.

### **Ministerio Secretaría General de la Presidencia**

21. Elaborar un proyecto de ley de bases de participación ciudadana, para consagrar jurídicamente la participación de la ciudadanía en la gestión administrativa del Estado.
22. Impulsar el trámite parlamentario y la puesta en funcionamiento de la Defensoría del Ciudadano, incluyendo la elaboración de un proyecto de ley que contenga el diseño institucional que permita poner en funcionamiento dicha institución.
23. Elaborar cartas de derechos ciudadanos por servicio, cuyo objetivo sea traducir, por medio de un instrumento que asegure información sobre la naturaleza, contenido y características de las prestaciones a las que tienen derecho los usuarios de tales servicios, así como los estándares o niveles de calidad a los que se compromete el servicio público.
24. Perfeccionar, por parte de la Comisión Nacional del Medio Ambiente, los mecanismos y metodologías de participación ciudadana y ampliar los espacios de diálogo entre los actores involucrados, hoy existentes en la gestión ambiental, en términos cualitativos y cuantitativos.
25. Afianzar, por la Comisión Nacional del Medio Ambiente, las instancias de participación en las etapas de diseño de las políticas, programas e instrumentos de gestión ambiental y establecer, como práctica regular, instancias de participación en las etapas de seguimiento de dichas políticas, programas e instrumentos.
26. Crear, por la Comisión Nacional del Medio Ambiente, audiencias públicas como mecanismo periódico de comunicación con la ciudadanía, destinado a dar cuentas de los fundamentos de las decisiones ambientales tomadas por la autoridad.

### **Ministerio Secretaría General de Gobierno**

27. Implementar y dar seguimiento a las propuestas aprobadas por el Presidente de la República derivadas del informe del Consejo Ciudadano para el fortalecimiento de la sociedad civil.
28. Dar seguimiento y evaluar el componente participativo de las políticas y programas públicos, a través de la creación de una unidad técnica .
29. Diseñar una política nacional de promoción del voluntariado en Chile. Asimismo, implementar un programa piloto que facilite el desarrollo de acciones de voluntariado de la ciudadanía.
30. Promover un Plan Nacional para la eliminación progresiva de todas las formas de discriminación e intolerancia.
31. Coordinar los espacios de información y comunicación del Gobierno que hagan efectiva la participación ciudadana y el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil.

### **Ministerios de Economía, Minería y Energía**

32. Desarrollar el Programa de infocentros para la pequeña y microempresa, cuyo objetivo, por una parte, sea posibilitar el acceso de los pequeños empresarios a la información y servicios de Internet y, por otra, facilitarles la promoción de sus actividades y negocios.

33. Continuar impulsando, durante el año 2001, el Comité Público Privado de la Pequeña Empresa, cuyos objetivos son canalizar las demandas del sector privado, consensuar las propuestas del sector público y concordar el diseño y ejecución de los compromisos presidenciales relativos a las pequeñas empresas.
34. Desarrollar, por parte del Servicio Nacional del Consumidor, un programa de reuniones mensuales de diálogo con los dirigentes de las asociaciones de consumidores para analizar el grado de conocimiento de los derechos y deberes del consumidor y definir agendas comunes en función de los resultados del análisis.
35. Desarrollar, por parte del SERNAC un estudio nacional, o al menos en las principales ciudades del país, para determinar el grado de conocimiento y respeto de los derechos y deberes de los consumidores, para constituirlo en uno de los indicadores de la gestión del SERNAC.

### **Ministerio de Planificación y Cooperación**

36. Crear la Comisión de Nuevo Trato, donde los representantes de la sociedad civil, incluidos de los distintos pueblos indígenas, trabajen en pos de la revisión de la verdad histórica de cada pueblo que conforma la nación chilena y dar las bases para una política indígena basada en la participación de los grupos de interés.
37. Implementar ocho nuevas oficinas en las comunas de Putre, Copiapó, Valparaíso, Ralco, Traiguén, Panguipulli, Castro y Coyhaique, desde donde profesionales y técnicos capacitados provean a las comunidades indígenas, en terreno, de información respecto a sus derechos y normas vigentes en materias relacionadas con la Ley Indígena.
38. Contemplar, en el marco del proyecto BID para las denominadas Áreas de Desarrollo Indígena (A.D.I.) que las inversiones efectivas deban surgir de procesos donde sean las propias comunidades quienes definan sus necesidades y prioridades.
39. Instalar siete Mesas Regionales para el Desarrollo Indígena con participación del gabinete regional y representantes de las comunidades indígenas, para discutir, intercambiar y definir posiciones respecto a la inversión pública que afecte directa o indirectamente los intereses de dichas comunidades.
40. Generar instancias para que los jóvenes, de manera consultiva, diagnostiquen la pertinencia y eficacia de la oferta pública en empleabilidad juvenil, acceso a la salud, así como en materia de derechos juveniles y de política de juventud en general.
41. Fomentar que los jóvenes, a nivel de usuarios, participen en el programa de acceso gratuito a la red Internet, a través de cinco infocentros ubicados en las ciudades de La Serena, Viña del Mar, Santiago, Rancagua y Concepción.
42. Fomentar activamente la participación de los jóvenes en el desarrollo de acciones directas de voluntariado, prevención juvenil del VIH/SIDA y autocuidado en salud; también, capacitar a líderes juveniles, a través de proyectos de asistencia técnica, oficinas municipales juveniles y monitores que implementan acciones.
43. Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, promoviendo espacios de participación y trabajo entre organismos de y para discapacitados, gobiernos locales, provinciales y regionales, las Serplac y otros organismos del Estado, a través de la dinamización y gestión de redes de apoyo comunitarias e institucionales en cuatro regiones pilotos (III, VI, VIII y R.M.), actividad desarrollada por la Unidad de Acción Social de FONADIS.

44. Promover, a través del FONADIS, una mayor participación de las organizaciones comunitarias, personas naturales y empresas de los Fondos Concursables de la Institución para desarrollar acciones concretas en el ámbito de la prevención, rehabilitación y equiparación de oportunidades.
45. Mejorar, mediante el FONADIS, la calidad de vida de las personas con discapacidad, posibilitándoles un mayor acceso a información acerca de sus deberes y derechos, a través de la entrega de información especializada y la promoción del servicio.
46. Diseñar e implementar un procedimiento de consulta a la sociedad civil, tanto a nivel central como regional, para mejorar el proceso de inversión y el rediseño de la intervención programática del FOSIS.
47. Diseñar e incorporar a través del FOSIS, el componente de participación social en las bases de licitación de los proyectos a nivel nacional, asignándole a este componente un monto no inferior al 5% del monto total del proyecto, para el caso de los proyectos productivos, y un monto no inferior al 10% en los proyectos sociales.
48. Aplicar, a partir de la CASEN 2000, preguntas relativas al nivel y tipo de participación de los ciudadanos y ciudadanas, proveyendo de este modo de información sobre el nivel y carácter de la socialización de la población por tramo de edad y condición socioeconómica.

### **Ministerio de Educación**

49. Fortalecer los soportes tecnológicos para la información, consulta y postulación de las políticas y programas del Ministerio de Educación, estableciendo una página web con servicio de consulta, foros de discusión, zonas de información por usuario (profesores, padres, jóvenes), zonas de información por región, y formularios electrónicos de postulación a algunos programas.
50. Crear instancias de diálogo y colaboración con organizaciones representativas del sector para abordar materias de planificación, ejecución y evaluación de las políticas educativas, tales como los “Consejos Regionales de Educación” en todas las regiones del país con participación de Sostenedores, Profesores, Padres, Instituciones de Educación Superior, Organizaciones productivas, entre otros.
51. Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana en el diagnóstico, diseño y evaluación de los programas, revisando los actuales mecanismos de participación de la comunidad escolar (profesores, padres, estudiantes) en el diagnóstico y elaboración de los proyectos pedagógicos de Jornada Escolar Completa (JEC) y de los proyectos de Mejoramiento Educativo (PME).
52. Promocionar la incorporación de todos los actores de la comunidad educativa en la generación de normas de convivencia escolar, dotando a las personas de la comunidad de orientaciones y materiales de apoyo, capacitación a profesores, apoyo a las acciones de los establecimientos, encuentros regionales y provinciales.
53. Incorporar y apoyar la participación de las familias y comunidades locales en la construcción en los proyectos educativos de escuelas con una alta concentración de población indígena, estableciendo convenios de gestión con los municipios, capacitación y talleres a profesores y comunidades locales.
54. Fortalecer las organizaciones y la participación en el sistema educativo de los padres, madres y apoderados, desarrollando programas de capacitación sobre participación de la familia para padres, docentes y directivos; creando materiales de apoyo a los centros de padres; desarrollando encuentros de intercambio de experiencia entre

centros de padres; revisando la normativa existente sobre constitución de centros de padres.

55. Fortalecer los mecanismos de cuenta pública anual de los establecimientos escolares a la comunidad escolar, capacitando y apoyando a los directivos de los establecimientos en la elaboración y presentación de las cuentas públicas; y dotando de materiales de apoyo.
56. Generar nuevos espacios de formación y participación cultural para los jóvenes, creando, por ejemplo, una red de liceos abiertos a la comunidad.

### **Ministerio de Justicia**

57. Favorecer, en el marco de la reforma integral al sistema de los derechos de la infancia y los jóvenes, en el Servicio Nacional de Menores, la participación de los actores y redes del ámbito local en la defensa y bienestar de la infancia, a través de las oficinas de promoción de los derechos que se crearán a partir del año 2001, partiendo en 3 comunas.
58. Implementar, a través del Servicio de Registro Civil e Identificación, puestos integrales de atención de público a nivel nacional, bajo el concepto de “ventanilla única de atención”.
59. Crear cuatro nuevas unidades de atención a víctimas de delitos violentos, en las comunas de Santiago, Valparaíso, Concepción y Temuco.
60. Iniciar el funcionamiento de la Oficina de Informaciones y Reclamos de Ministerio de Justicia.
61. Realizar plazas de la justicia.

### **Ministerio del Trabajo**

62. Incentivar la creación y el fortalecimiento de comités regionales de prevención y erradicación del trabajo Infantil, coordinados por los SEREMIS del Trabajo y Previsión Social e integrado por sectores relevantes del Gobierno Regional según corresponda, en el contexto de la ejecución y seguimiento del Plan Nacional de Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil.
63. Incorporar, dentro de la ejecución de los programas sociales, del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, un instrumento que permita evaluar los resultados de tales actividades, desde la perspectiva de los participantes en los respectivos cursos, como un mecanismo de aprendizaje y mejoramiento continuo en el desarrollo de tales programas a través del conocimiento directo de la opinión de los usuarios.
64. Elaborar una estrategia de difusión de los convenios Internacionales de seguridad social, en coordinación con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior, del Ministerio de Relaciones Exteriores y la Organización para las Migraciones (OIM), destinada a incentivar la participación de los comités y organizaciones de chilenos residentes en el exterior, a objeto de transmitir información respecto de estos y recibir recomendaciones y observaciones que sirvan de base para el perfeccionamiento de dichos convenios.
65. Incentivar la participación de los adultos mayores pensionados del Instituto de Normalización Previsional, a través del diseño de un programa que incorpore la capacitación, integración y asociatividad, mediante la implementación de cursos de autocuidado de la salud, aprendizaje de lecto-escritura, proyecto casas de encuentro de servicios sociales, proyecto de capacitación en desarrollo personal.

### **Ministerios de Obras Públicas, Telecomunicaciones y Transporte**

66. Desarrollar, mediante la Dirección General de Obras, procesos de participación temprana o anticipada cuando requieran Estudios de Evaluación de Impacto Ambiental.
67. Desarrollar, por las SEREMIS, de manera piloto, cuatro proyectos de manera participativa en sus regiones.
68. Considerar por la Subsecretaría de Transportes, en el desarrollo del “Programa de Transporte Urbano para Santiago 2000-2006”, procesos participativos.
69. Implementar, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el Programa “Red Nacional de Telecentros Comunitarios de Información y Comunicación”. Para ello elaborará un marco legal y diseñará la operación del programa, tomando en consideración espacios de participación ciudadana, tanto en el proceso de diseño de anteproyectos, como en la puesta en marcha y ejecución. Asimismo, considerar espacios de participación y de capacitación a los usuarios, tanto en las tecnologías de información, en la gestión, en la autogeneración de contenidos de los portales con información de alto impacto y pertinente a la comunidad.

### **Ministerio de Salud**

70. Hacer una reforma de salud con la más amplia participación ciudadana, por una salud solidaria, equitativa, de calidad, oportuna y eficiente.
71. Mejorar la participación en la gestión de los establecimientos de salud.
72. Fortalecer las redes de organización sociales de salud y la incorporación a los Consejos Vida Chile.
73. Impulsar la corresponsabilidad ciudadana en el cuidado de la salud y la construcción de ambientes más saludables, fortaleciendo la participación en los Planes Comunales de Promoción de la Salud.

### **Ministerio de Vivienda Urbanismo y Ministerio de Bienes Nacionales**

74. Definir un estándar de calidad para todas las oficinas de informaciones, a nivel nacional y regional, especificando indicadores de: infraestructura; soporte tecnológico; personal capacitado; instrumentos de difusión, consulta y evaluación; defensor ciudadano; coordinación con las instancias operativas.
75. Implementar una ventanilla única de atención de público MINVU -MBN – SERVIU, permitiendo un acceso fácil y expedito a la información y a la iniciación de todos los trámites del sector. En una primera fase, implementar ventanillas únicas en las regiones IV, VI, VII y XII.
76. Fortalecer el soporte tecnológico para la información y la atención a los usuarios, estableciendo una página WEB con servicio de consulta para usuarios; chat con la autoridad; fono MINVU-MBN; capacitación a funcionarios municipales y a organizaciones sociales en el uso de la tecnología; desarrollo de sistemas de autoconsulta computacional en cada Secretaría Regional (computador público).
77. Fortalecer la atención en terreno a través de funcionarios del sector y el Servicio MINVU-MBN Móvil, en coordinación con municipios, organizaciones sociales y otras instituciones públicas.

78. Establecer convenios de colaboración con todos los municipios del país, logrando la conexión entre los sistemas informáticos del Ministerio con el de las municipalidades por medio de Internet; y proporcionando capacitación a funcionarios municipales para desconcentrar y hacer más accesible a los usuarios la información sobre los programas, servicios y el estado de tramitación de sus solicitudes en cada comuna.
79. Estudiar los procedimientos internos, para definir tiempo máximo de respuesta, a consultas y trámites que realizan los usuarios; simplificarlos; recolectar información sobre flujo de los trámites; definir tiempo máximo de respuesta; aplicar normas de silencio administrativo.
80. Incorporar la participación ciudadana en la definición de grandes Proyectos urbano - territoriales que afectan su calidad de vida y entorno mediato, dotando a la ciudadanía de instrumentos y herramientas de consulta para participar en su definición, estableciendo mesas de trabajo regional y comunal; encuentros regionales y comunales; cabildos; grupos focales, consultas y encuestas ciudadanas.
81. Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana en la definición de los instrumentos de planificación territorial, definiendo momentos que garanticen una participación efectiva de los ciudadanos en esta materia, utilizando los instrumentos ya existentes (plan regulador comunal, intercomunal y regional), y diseñando nuevos instrumentos y estrategias para incorporar la participación ciudadana en la planificación territorial.
82. Incorporar la participación ciudadana en el diseño de los productos de los programas, determinando mecanismos efectivos de consulta ciudadana para la definición del diseño de las viviendas sociales; mecanismos de participación en el diseño de los espacios públicos y de los proyectos de equipamiento e infraestructura comunitarios.
83. Incorporar la participación ciudadana en la ejecución de los programas, revisando los actuales mecanismos de postulación colectiva y co-financiamiento, incorporando la acción organizada en la ejecución de otros programas, fomentando la participación comunitaria en la conformación de nuevos barrios, uso y cuidado de los equipamientos comunitarios y en la construcción de nuevos espacios públicos.
84. Incorporar la participación ciudadana en la evaluación de los programas, estableciendo mecanismos e instrumentos para recoger la evaluación de los usuarios y de todos los actores involucrados en aquellos programas que están concebidos con algún componente participativo, tales como consulta a usuarios; mesas de trabajo; grupos focales; talleres; encuestas.
85. Garantizar una información permanente y oportuna a los usuarios sobre el estado de todos aquellos trámites que inician en el sector, desarrollando un soporte tecnológico que permita a los distintos usuarios acceder al estado de la tramitación de su expediente.
86. Elaborar anualmente una carta ciudadana, que informe acerca los objetivos, compromisos programáticos y presupuestarios del sector.
87. Entregar un balance periódico de la gestión, utilizando distintos instrumentos de información y comunicación como oficinas de información; cuenta pública anual; sitio web; auditoría; boletines para organizaciones sociales.
88. Crear y fortalecer instancias de diálogo ciudadano para abordar materias estratégicas del sector, involucrando a la ciudadanía en las decisiones relevantes y discusiones programáticas sectoriales a través de encuentros, mesas de trabajo y seminarios con

distintos actores sociales del ámbito nacional, regional y local, fortaleciendo la asociatividad entre estas instancias.

89. Investigar, dar seguimiento y asegurar respuesta a todas las denuncias formuladas por los usuarios, estableciendo mecanismos claros y efectivos para acoger las denuncias formuladas por los usuarios en el sector (Defensor del Usuario Ciudadano).

### **Ministerio de Agricultura**

90. Mejorar la eficacia y eficiencia de los Consejos Directivos de los Centros Regionales de Investigación, que dependen del Instituto de Investigaciones Agropecuarias (INIA), mediante la superación de los puntos críticos detectados en la Consulta 2000, para establecer un nuevo modelo de gestión.
91. Mejorar los Programas de Arborización Urbana en la RM, Prevención de Incendios Forestales y Forestación en Pequeñas Propiedades, la participación ciudadana mediante la elaboración de herramientas de identificación de usuarios y detección de sus grados de satisfacción para optimizar la calidad y eficiencia de la oferta.
92. Informar, a través del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), mediante su Programa de Riego, a los usuarios y contrapartes técnicas acerca de sus derechos y mecanismos de participación en la gestión del programa, incorporando la Contraloría Social para mejorar la oferta y transparentar el ejercicio público.
93. Fortalecer, mediante el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), los mecanismos de información y participación, mediante eficaces herramientas de difusión, representación y detección de grados de satisfacción, de los usuarios y actores involucrados, para una mayor eficacia y eficiencia de la gestión de los Sistemas de Incentivos para la Recuperación de Suelos Degradados, los Comités para el Sistema Operacional para la Exportaciones Hortofrutícolas Chilenas, el Proyecto de Plaguicida Chile-Canadá, la Fiscalización de la ley de Carnes y el Fondo para el Mejoramiento del Patrimonio Sanitario.
94. Mejorar, en los programas Estrategias de Innovación Agraria, el financiamiento a proyectos de innovación agraria, giras tecnológicas y contratación de consultores; la mejora de los canales de participación, ampliando los mecanismos de información y acceso a la acción de estos programas en regiones, para una mayor eficiencia de la oferta.
95. Fortalecer en la Fundación de Comunicaciones, Capacitación y Cultura del Agro (FUCOA), la participación de usuarios y agentes involucrados para mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión, optimizando los diversos mecanismos de acción de los programas Concursos de Historias y Cuentos del Mundo Rural, radio "Chile Rural", Casa del Libro Rural, revista Nuestra Tierra, coordinación y presencia del MINAGRI en Ferias y eventos regionales y FUCOA en INTERNET "Creando Espacios de Comunicación".

### **Ministerio Servicio Nacional de la Mujer**

96. Conformar la Mesa Mujer Rural como una instancia de participación y coordinación permanente entre el Estado y la sociedad civil a fin de contribuir al diseño, implementación y seguimiento de políticas dirigidas a las mujeres del sector rural. A ella, serán convocadas las organizaciones no gubernamentales del ámbito rural, Ministerio de Agricultura, Fundación para la Superación de la Pobreza y organizaciones de mujeres del mundo rural.
97. Fortalecer el accionar de la Mesa Mujer y Trabajo, en conjunto con representantes del Ministerio del Trabajo y Economía, empleadores, Central Unica de Trabajadores,

Organización Internacional del Trabajo, Escuela de la Mujer – PRODEMU y el Centro de estudios de la Mujer – CEM, con el objeto de impulsar acuerdos tripartitos sobre las acciones necesarias para promover la incorporación de las mujeres al trabajo asalariado y la actividad económica en igualdad de condiciones

98. Promover la interacción con actores del ámbito académico, no gubernamental y centros de estudios a través del Consejo Académico de SERNAM, que tiene como objetivo difundir, desarrollar y apoyar estudios e investigaciones vinculadas a temas de género para la formulación de políticas públicas.
99. Generar un espacio de participación para mujeres organizadas de sectores populares a través del Consejo Consultivo de Organizaciones Sociales de Mujeres, tendiente a establecer un diálogo permanente que permita recoger las necesidades e inquietudes de este sector y legitimar las políticas dirigidas a mejorar las condiciones de vida de las mujeres y sus familias.
100. Promover la participación de representantes de entidades relevantes de la sociedad civil en las regiones, a través de los Consejos Consultivos Regionales del Sernam.
101. Incrementar junto con otras instituciones, el Fondo Concursable para el Fortalecimiento de la Sociedad Civil, que tiene como objetivo promover la igualdad de oportunidades y estimular la participación ciudadana a través de proyectos destinados a mejorar la calidad de vida de las mujeres y sus familias.
102. Considerar la opinión de públicos objetivos al momento de diseñar los principales instrumentos comunicacionales y de difusión de los programas y campañas comunicacionales del servicio, en lo posible con la realización de focus group y/o testeo con grupos.
103. Difundir y promover masivamente los derechos de las mujeres mediante la incorporación de tecnología comunicacional; Portal web, Infomujer y línea 800.
104. Incorporar a las usuarias en el ciclo de planificación de los programas, específicamente en los momentos de diagnóstico, rediseño y control social de los programas Centros de Información de los Derechos de la Mujer, Mujeres Trabajadoras Temporeras, Mujeres Jefas de Hogar, Prevención de Violencia Intrafamiliar, Prevención de Embarazo No Deseado.
105. Mejorar la calidad de atención a las usuarias, mediante el perfeccionamiento del sistema de atención de público del Servicio, a través de la Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
106. Dar seguimiento al Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres 2000 – 2010, mediante la conformación de mesas regionales con organizaciones de mujeres y/o cabildos en todo el país.