



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL
SERVICIO NACIONAL DE PESCA (SERNAPESCA) FRENTE A LAS
DISPOSICIONES DE LA LEY Nº 20.500 SOBRE ASOCIACIONES Y
PARTICIPACION CIUDADANA

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Alumno

JAROL GÓMEZ CERDA

Profesor Guía

OSVALDO PIZARRO PULGATTI

Valparaíso, Agosto 2013

ÍNDICE

I. RESUMEN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. MARCO INSTITUCIONAL.....	5
1. Institucionalidad General	5
1.1. Acuerdos Internacionales	5
1.2. Constitución Política de la República de Chile	7
1.3. Ley N° 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública	7
1.4. Modificaciones en la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.	11
1.5. Mecanismos de Participación Ciudadana	11
2. SERNAPESCA y la Participación Ciudadana	12
2.1. Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA).....	12
2.2. Misión Institucional	13
2.3. Objetivos Estratégicos Institucionales.....	13
2.4. Usuarios	13
2.5. Organigrama.....	14
2.6. Encargado de Participación Ciudadana	14
2.7. Norma General de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Pesca.	15
2.8. Cuenta Pública Participativa Anual	16
2.9. Acceso a Información Relevante	16
2.10. Consulta Ciudadana	17
2.11. Consejo de La Sociedad Civil	18
IV. MARCO TEORICO.....	20
1. Participación Ciudadana.....	20
2. Gestión Pública	21
3. Ciudadanía y Gestión Pública.....	22
4. Participación Ciudadana en la Gestión Pública.....	23
4.1. Principios de la Participación ciudadana en la Gestión Pública	24
4.2. Niveles de Participación Ciudadana	25
4.3. Actores de la participación Ciudadana.....	27
4.4. Participación Ciudadana en la Gestión Pública en Chile.....	28

5.	Enfoque de procesos y Gestión Pública	30
5.1.	Gestión de procesos.....	30
5.2.	Definición de proceso	31
5.3.	Clasificación de los procesos.....	34
5.4.	Clientes y los procesos.....	34
5.5.	Descripción de procesos	35
V.	MARCO METODOLÓGICO	37
1.	Planteamiento del Problema.....	37
2.	Objetivos	39
2.1.	Objetivo General.....	39
2.2.	Objetivos Específicos	39
3.	Instrumentos Aplicados	40
3.1.	Encuesta	40
3.1.1.	Justificación	40
3.1.2.	Descripción de la muestra	40
3.1.3.	Datos de la encuesta.....	41
3.1.4.	Análisis e interpretación de datos	41
3.1.5.	Análisis General	53
VI.	PROPUESTA TÉCNICA.....	56
1.	Descripción de Procesos	56
2.	Propuestas de mejoras.....	60
2.1	Organización	60
2.2	Desconcentración.....	60
2.3	Información	61
VII.	CONCLUSIONES.....	62
VIII.	BIBLIOGRAFÍA.....	64
IX.	ANEXOS	66
	ENCUESTA A REPRESENTANTES DE ORGANIZACIONES DE PESCADORES ARTESANALES.....	66

RESUMEN

A través de la promulgación de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes programas y acciones. Motivo por el cual todo órgano de la administración está obligado a integrar mecanismos de Participación en su gestión. La Ley define como mecanismos obligatorios la Cuenta Pública Participativa, el Consejo de la Sociedad Civil, la Consulta Ciudadana y la Entrega de información relevante.

Actualmente el Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA) lleva a cabo los cuatro mecanismos obligatorios por la ley, sin embargo no existe claridad en la definición de los procesos de los mecanismos de participación. Por lo que se busca enfrentar lo dispuesto en la Ley N°20.500 y lo desarrollado por el servicio.

Este estudio de caso aborda la participación ciudadana entendiéndola como una actividad administrativa relacionada a la gestión de los servicios públicos, buscando determinar la brecha existente entre los mecanismos de participación ciudadana en la gestión específica de SERNAPESCA frente a las disposiciones determinadas por la normativa legal.

I. INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana en la gestión pública es entendida como la intervención de la sociedad civil en el ejercicio de las funciones de administración de un servicio público, es decir, la participación en la manera de organizar el uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos y tareas del Estado, incluyendo las políticas públicas. Constituyéndose como una herramienta en la gestión pública, buscando potenciar una gestión transparente, eficiente y eficaz, además de ser un método efectivo de control ciudadano.

En el contexto de la administración pública chilena, estos nuevos instrumentos son definidos por Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, a través de la cual el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones. Motivo por el cual todo órgano de la administración está obligado a integrar mecanismos de Participación en su gestión.

En este trabajo se estudiara la implementación de esta normativa en la gestión específica del Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA), definiendo como objetivo general el analizar los mecanismos de participación ciudadana en la gestión de SERNAPESCA frente a las disposiciones de la Ley N°20.500. Por consiguiente se buscara responder a la pregunta ¿La aplicación de los mecanismos de participación ciudadana en el Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA), responde a las disposiciones de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública?

La estructura del trabajo está compuesta en un principio por la revisión del marco normativo sobre participación ciudadana en la gestión pública en el contexto chileno y en la situación específica de SERNAPESCA. Materia aborda en el capítulo III denominado Marco Institucional.

Posteriormente en el capítulo IV se da sustento conceptual al análisis desarrollado, a través de la revisión bibliográfica de documentos del Gobierno de Chile y de centros de estudio relacionados a la participación ciudadana. Luego en el capítulo V se expone el Marco Metodológico y un análisis detallado de los resultados de la investigación.

Ya en el capítulo VI lleva a cabo una descripción de procesos y propuestas de mejoras a los mecanismos de participación ciudadana gestionada por el servicio. Para finalmente pasar al capítulo VII que desarrolla las conclusiones del estudio

II. MARCO INSTITUCIONAL

1. Institucionalidad General

1.1. Acuerdos Internacionales

En el ámbito internacional una nueva mirada de la gestión pública apunta a conciliar la administración de los recursos, tecnología y burocracia del Estado con el creciente interés de los ciudadanos de estar informados y de incidir en las decisiones públicas que les afectan. En este sentido “la evolución del derecho internacional en materia de acceso a la información pública, ha logrado establecer su centralidad no sólo como el reconocimiento de un derecho cuyo ejercicio busca establecer un control férreo del Estado para combatir la corrupción, sino que, ante todo, como el ejercicio de un derecho que establece un marco para la participación ciudadana y la profundización de la democracia” (Mlynarz, de La Fuente, Estevez, & Rammsy, 2011).

Desde el artículo nº 19 de La Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) en 1948, pasando por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptado por la Asamblea General de la ONU en 1966, hasta la Convención Americana sobre Derechos Humanos, aprobada en San José de Costa Rica en 1969, se aborda el derecho de libertad de expresión y de información, en un sentido genérico.

Además, La Convención Interamericana para Prevenir la Corrupción, que fue ratificada por Chile en 1998, establece que los Estados miembro deben habilitar: “mecanismos para estimular la participación de la sociedad civil y de las organizaciones no gubernamentales en los esfuerzos destinados a prevenir la corrupción” (Olmedo, 2008).

Por otro lado, en el año 2004 la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos (OEA), adoptó una resolución en que reafirma que “el acceso a la información pública es un requisito indispensable para el funcionamiento mismo de la democracia” y reitera “que los Estados tienen la obligación de respetar y hacer respetar el acceso a la información pública a todas las personas” (OEA , 2004). Entendiendo este derecho como la base para llevar a cabo el derecho de la participación ciudadana.

Específicamente, respecto a la participación ciudadana en la gestión pública, el Estado de Chile se adhiere a la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, aprobada por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), en la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, en el 2009. Donde se compromete a “promover la participación ciudadana en la gestión pública siguiendo las pautas de orientación contenidas” (CLAD, 2009). Si bien, no tiene la obligatoriedad jurídica de una convención o pacto ratificado oficialmente por los congresos legislativos de cada país, esta carta iberoamericana viene a comprometer la expresa voluntad de los Estados firmantes en orden a reconocer como un derecho ciudadano la participación ciudadana en la gestión pública.

Según dicho documento se entiende la participación ciudadana en la gestión pública como “el proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas” (CLAD, 2009). Proceso que debe caracterizarse por “ser un elemento transversal y continuo en la actuación de los poderes públicos, que velarán para que pueda ser ejercida a lo largo del proceso de formación de las políticas públicas, los programas sociales y los servicios públicos” (CLAD, 2009).

En síntesis esta carta plantea a los Estados Iberoamericanos y a sus administraciones el desafío de:

- Promover la regulación y la utilización de diversos canales que permitan la participación ciudadana en la gestión pública, en función de sus marcos normativos, tradiciones jurídicas e institucionales e instrumentos internacionales.
- Desarrollar medios de participación que posibiliten la incidencia ciudadana en las políticas públicas, cualquiera que sea su ámbito territorial, y que den poder a la sociedad, independientemente del nivel en que la participación ciudadana se desarrolle, sea a través de la información, la comunicación, la consulta, la deliberación o la participación en la toma de decisiones (CLAD, 2009).

1.2. Constitución Política de la República de Chile

En la Constitución Política de la República de Chile el derecho de participación ciudadana en la gestión pública es aludido de forma indirecta, ya que este derecho está relacionado al de la libertad de expresión y específicamente al de los ciudadanos a acceder a la información pública y al derecho de asociación. Igualmente, algunos autores incluyen la relación a los derechos de participación política.

En principio, referente a la relación Estado- Sociedad Civil indica que “El Estado reconoce y ampara a los grupos intermedios a través de los cuales se organiza y estructura la sociedad y les garantiza la adecuada autonomía para cumplir sus propios fines específicos”. Además de definir al “Estado el servicio de la persona humana” (Constitución Política de la República de Chile).

Respecto al derecho de la libertad de expresión reconoce “La libertad de emitir opinión y la de informar, sin censura previa, en cualquier forma y por cualquier medio, sin perjuicio de responder de los delitos y abusos que se cometan en el ejercicio de estas libertades” (Constitución Política de la República de Chile).

Por otro lado, en lo referente al acceso a la información pública manifiesta: “son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen”. Sin embargo, sólo una ley de quórum calificado podrá establecer la reserva o secreto de aquéllos o de éstos, cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional”. También, la Constitución reconoce “el derecho de presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes” (Constitución Política de la República de Chile).

1.3. Ley N° 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública

La Ley N° 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública se impulsó a través de una iniciativa del Ejecutivo presentada el 8 de Junio del año 2004 y fue publicada el 16 de Febrero del año 2011. Esta ley busca regular el Asociativismo y generar espacios de participación ciudadana en el aparato estatal.

Como señala el mensaje presidencial del ex-presidente Ricardo Lagos, la ley se encuentra fundada en la libertad de asociación y en el principio participativo. Los que son descritos de la siguiente forma:

La libertad de asociación: Se trata de un derecho que refleja una tendencia natural de las personas a reunirse en torno a un objetivo común y constituye, en esas circunstancias, un instrumento de participación ciudadana de innegable importancia en la preservación de un régimen político- democrático.

La participación ciudadana: Como eje central de un régimen democrático moderno, concibe la relación entre el Estado y el individuo como una cooperación entre ambos y no como una relación vertical o de sumisión de los sujetos a la autoridad. Una relación de cooperación Estado- individuo, piedra angular del principio participativo, trae como consecuencia una activa intervención de la sociedad civil en la elaboración de la voluntad estatal, esto es, un involucramiento superior de la ciudadanía en el diseño o elaboración de las decisiones públicas (BCN, 2011).

Sus acciones buscaban fijar un marco legal común para todas las asociaciones que no se rigen por un estatuto jurídico especial; Incentivar la creación de asociaciones de interés público; Establecer una regulación básica para el trabajo del voluntariado; Consagrar la participación ciudadana como un derecho; Y modificar diversos cuerpos legales para fortalecer la participación de la ciudadanía en la gestión pública.

Respecto al asociativismo concretamente:

- Consagra el derecho de Asociación: Señala que todas las personas tienen derecho a asociarse libremente para la consecución de fines lícitos. También, indica que es deber del Estado promover y apoyar las iniciativas asociativas de la sociedad civil. Y que el Estado, en sus programas, planes y acciones, deberá contemplar el fomento de las asociaciones, garantizando criterios técnicos objetivos y de plena transparencia en los procedimientos de asignación de recursos (Ley N°20.500).
- Crea el Registro Nacional de Organizaciones de Personas Jurídicas sin fines de Lucro: Registro a cargo del Servicio del Registro Civil e Identificación. Este servicio se encarga del registro y certificación de las organizaciones, y además de la recepción de la información referida a la constitución, modificación y disolución o extinción de

corporaciones y fundaciones, organizaciones comunitarias funcionales, juntas de vecinos y uniones comunales y otras personas jurídicas sin fines de lucro. Las disposiciones relativas al contenido; y modalidades de la información del registro son reguladas por un reglamento específico (Ley N°20.500).

- Define la calidad de Organizaciones de Interés Público (OIP): Son “aquellas personas jurídicas sin fines de lucro cuya finalidad es la promoción del interés general, en materia de derechos ciudadanos, asistencia social, educación, salud, medio ambiente, o cualquiera otra de bien común, en especial las que recurran al voluntariado” (Ley N°20.500). Las que deben estar inscritas en el Catastro de Organizaciones de Interés Público del Consejo Nacional del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público. Además, se indica que por el solo ministerio de la ley, son de esta naturaleza las organizaciones comunitarias funcionales, juntas de vecinos, uniones comunales y las comunidades y asociaciones indígenas reguladas en la ley N° 19.253 nombrada como Ley Indígena.
- Define la calidad de voluntariado de las organizaciones: “las organizaciones de interés público cuya actividad principal se realiza con un propósito solidario, a favor de terceros, y se lleva a cabo en forma libre, sistemática y regular, sin pagar remuneración a sus participantes”. (Ley N°20.500). La especificación de las condiciones para ser reconocidas como organizaciones de voluntariado son definidas por un reglamento del Consejo de Consejo Nacional del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público.
- Crea el Fondo de fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público: “El Fondo se constituirá con los aportes, ordinarios o extraordinarios, que la ley de presupuestos contemple anualmente para tales efectos y con los aportes de la cooperación internacional que reciba a cualquier título. No obstante, también podrá recibir y transferir recursos provenientes de otros organismos del Estado, así como de donaciones y otros aportes que se hagan a título gratuito” (Ley N°20.500).

Los recursos son destinados al financiamiento de proyectos dentro de los fines de las organizaciones de interés público, a nivel nacional y regional, principalmente comunitarias funcionales y las comunidades o asociaciones indígenas. Este fondo es

administrado por el Consejo Nacional del Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público y por Consejos Regionales. Además de la función ejecutiva “radicada en el Ministerio Secretaría General de Gobierno, que actuará como soporte técnico para el funcionamiento regular del Fondo, del Consejo Nacional y de los consejos regionales, a través de un Secretario Ejecutivo (Ley N°20.500).

Sumado a lo anterior, la ley de participación ciudadana realiza modificaciones a la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades entre las que destacan el reemplazo del concepto “consejo económico y social de la comuna” por el de “consejo comunal de organizaciones de la sociedad civil”; indicar el tipo de organizaciones que deben ser consultadas e informadas sobre las materias de relevancia local y la forma de dichos procesos; reconocer instrumentos y medios de la participación ciudadana como los presupuestos participativos y las consultas ciudadanas.

También modifica la ley N° 19.418, sobre Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias agregando a estas Organizaciones la capacidad de agruparse en federaciones y confederaciones de carácter provincial, regional o nacional.

Respecto a ley de los Tribunales Electorales Regionales, reemplaza el concepto de Consejo de Desarrollo Comunal" por la frase "consejos comunales de organizaciones de la sociedad civil".

Acerca de las leyes sobre organización del Ministerio Secretaría General de Gobierno, agrega la obligación de dar cuenta anualmente sobre la participación ciudadana en la gestión pública, y define las funciones de la División de Organizaciones Sociales de este Ministerio.

Del mismo modo, modifica el Código Civil en el Título XXXIII del Libro II en materia referente a las personas jurídicas, incorporándose una nueva forma de constitución de las asociaciones y fundaciones.

Además, modifica la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, creando el Título IV referente a la participación ciudadana en la gestión pública. Norma aplicable a todos los órganos del estado exceptuando a “la Contraloría General de la República, al Banco Central, a las Fuerzas Armadas y a las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, los Gobiernos Regionales, a las Municipalidades,

al Consejo Nacional de Televisión, al Consejo para la Transparencia y a las empresas públicas creadas por ley” (Ley N° 18.575).

1.4. Modificaciones en la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Estas modificaciones apuntan a incluir la participación ciudadana en la gestión pública a través de la definición de:

Derecho a la Participación: “El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones.

Es contraria a las normas establecidas toda conducta destinada a excluir o discriminar, sin razón justificada, el ejercicio del derecho de participación ciudadana” (Ley N°20.500).

Modalidades de Participación: “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 su competencia. Las que deberán mantenerse actualizadas y publicarse a través de medios electrónicos u otros” (Ley N°20.500).

Además, establece como modalidades obligatorias el acceso a la Información Relevante, la Cuenta Pública Participativa, La Consulta Ciudadana y los Consejos de La Sociedad Civil.

1.5. Mecanismos de Participación Ciudadana

Las modalidades o mecanismos obligatorios por ley incorporados por todo órgano de la administración pública son:

Entrega de información relevante: La ley señala que los órganos de la Administración del Estado deberán poner en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible. Dicha información se publicará en medios electrónicos u otros.

Las Cuentas Públicas Participativas: Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus

políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria. Dicha cuenta deberá desarrollarse desconcentradamente.

Las Cuentas Públicas Participativas son un proceso de diálogo ciudadano, entre autoridades políticas y representantes de la sociedad civil y ciudadanía en general, promotor de un espacio de responsabilización de las primeras en lo referido a la rendición de informes de su gestión institucional. Su fin es informar a la ciudadanía sobre la gestión realizada, recoger las preguntas y planteamientos de la ciudadanía y dar respuesta a éstas.

Consulta Ciudadana: Según la ley, los órganos de la Administración del Estado, de oficio o a petición de parte, deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas. Las consultas deberán ser realizadas de manera informada, pluralista y representativa. Asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible.

Consejo de la Sociedad Civil: Los órganos de la Administración del Estado deberán establecer Consejos de la Sociedad Civil, de carácter consultivo, que estarán conformados por personas representativas de las asociaciones relevantes en el ámbito específico de cada órgano de la Administración.

Como se menciona en la ley, estos consejos deben ser autónomos e independientes. Tienen atribuciones consultivas y su principal función es acompañar la toma de decisiones de la política pública (MSGG, 2011).

2. SERNAPESCA y la Participación Ciudadana

2.1. Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA)

El Servicio Nacional de Pesca es una entidad pública dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, cuya misión es controlar el cumplimiento de la normativa pesquera, acuícola, sanitaria y ambiental, así como los acuerdos internacionales que regulan la actividad, con el fin de conservar los recursos hidrobiológicos y contribuir a asegurar el desarrollo sustentable del sector.

Posee una estructura de dirección centralizada y una distribución territorial que actualmente considera 15 Direcciones Regionales, 45 oficinas provinciales y comunales, incluidas dos oficinas insulares (Isla de Pascua y Juan Fernández) más una Oficina de coordinación ubicada en Santiago.

2.2. Misión Institucional

Tiene por misión fiscalizar el cumplimiento de la normativa pesquera y de acuicultura, tanto nacional como internacional y garantizar la calidad sanitaria de los productos de exportación, a fin de contribuir al desarrollo sustentable del sector, a través de estrategias de monitoreo, control y vigilancia (SERNAPESCA, 2011).

2.3. Objetivos Estratégicos Institucionales

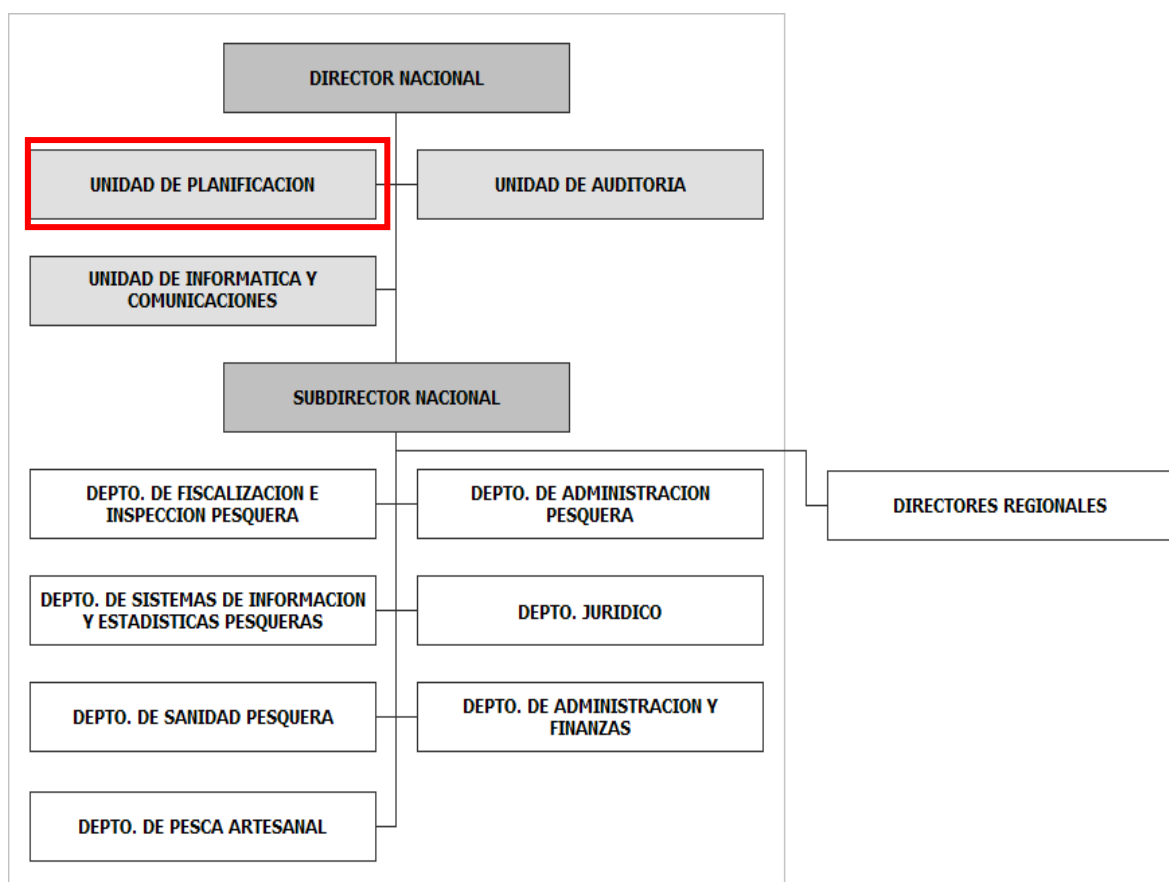
Sus objetivos estratégicos son:

- 1- Fiscalizar las actividades pesqueras y de acuicultura velando por el cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria establecida para el sector.
- 2- Garantizar la calidad sanitaria de los productos pesqueros y de acuicultura de exportación, a fin de dar cumplimiento a los requisitos sanitarios de países importadores.
- 3- Velar por el estatus sanitario y ambiental de la acuicultura contribuyendo al desarrollo competitivo del sector.
- 4- Proveer información sectorial, completa, oportuna y fidedigna (SERNAPESCA, 2011).

2.4. Usuarios

- Empresas extractivas y elaboradoras
- Empresas exportadoras de productos pesqueros
- Pescadores artesanales
- Organizaciones de empresas y/o de acuicultura y pescadores artesanales
- Pescadores recreativos
- Empresas del área del cultivo de especies hidrobiológicas (SERNAPESCA, 2011).

2.5. Organigrama



Fuente: www.sernapesca.cl

2.6. Encargado de Participación Ciudadana

De acuerdo al funcionamiento del servicio, los procesos de participación ciudadana son responsabilidad de la Unidad de Planificación, la que es encargada de monitorear y controlar el cumplimiento de los planes de gestión Institucional. Función detallada en las siguientes actividades:

- Proveer asistencia técnica y supervisar la implementación de procesos de planificación y programación del accionar institucional.
- Diseñar y proponer planes y actividades para el fortalecimiento y desarrollo del Servicio.
- Coordinar el proceso de diseño presupuestario conforme a las directrices estratégicas de la Institución.
- Proponer la distribución y uso de los recursos presupuestarios de la Institución.

- Proponer los indicadores de desempeño institucional, relevantes para la gestión del Servicio, para los instrumentos de control de gestión externos e internos.

Estas funciones se materializan principalmente en consolidar la información y generar el Plan de acción anual que contiene indicadores de desempeño, PMG, Metas Ministeriales y Compromisos de Desempeño Colectivo, igualmente de tener a su cargo el Sistema de Planificación y Control de Gestión. Elaborar mensualmente informes de avance del plan de gestión (SERNAPESCA, 2011).

Sin embargo, no existe claridad en las funciones específicas de esta unidad respecto a la participación ciudadana en la gestión del servicio. Lo que si señala la normativa interna es que el encargado será el secretario de actas del Concejo de la Sociedad Civil del servicio (SERNAPESCA, 2012).

Actualmente la Unidad de Planificación está conformada por 1 Jefe de Unidad, un Equipo Profesional compuesto por 4 funcionarios, además de 2 profesionales de apoyo.

También interviene en los procesos de participación ciudadana la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones encargada de administrar y mantener los recursos informáticos.

2.7. Norma General de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Pesca.

De acuerdo a lo señalado por la ley N°20.500, la participación ciudadana en la gestión pública es regulada según disponga el servicio dentro del ámbito de su competencia. En este caso, SERNAPESCA define su Norma General de Participación Ciudadana mediante Resolución Exenta N°1681, de 12 agosto 2011.

Esta normativa específica dictada por el servicio, “Regula la forma en que las personas y organizaciones pueden incidir en el desarrollo de las políticas públicas de su competencia” (SERNAPESCA, 2011).

También se define los Mecanismos de participación ciudadana como “procesos de corresponsabilidad conformados por un número variable de etapas que obedecen a definiciones públicas respecto de sus objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamientos. Su vigencia y número de

participantes se determinaran de acuerdo a los objetivos, recursos disponibles y la voluntad política que los constituye” (SERNAPESCA, 2011).

De acuerdo a esta norma la implementación y aplicación de los mecanismos de participación ciudadana se lleva a cabo de la siguiente forma:

2.8. Cuenta Pública Participativa Anual

Esta acción la llevara a cabo el Director Nacional del servicio, anualmente, con la participación directa de la ciudadanía y se desarrollan de la siguiente forma:

- a. Elaboración de documento base de rendición en el que se expone información relevante referente al desempeño del servicio, los resultados de las políticas, planes, programas y de la ejecución presupuestaria del año anterior.
- b. Publicación del documento en el sitio electrónico institucional.
- c. Formulación de preguntas y planteamientos ciudadanos sobre el contenido del documento.
- d. Respuestas a los cuestionamientos ciudadanos a través del Sistema Integral de Atención ciudadana (SIAC) dentro de los plazos definidos por ley.

2.9. Acceso a Información Relevante

Consiste en que “el Servicio pondrá en conocimiento público información relevante, acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuesto, asegurando que esta sea oportuna, completa y ampliamente accesible” (SERNAPESCA, 2011).

Sernapesca dará respuesta a las solicitudes de la ciudadanía a través de su Sistema Integral de Atención ciudadana (SIAC), por los espacios que este define:

- Mediante las Oficinas de información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), de todas las Direcciones Regionales.
- Mediante comunicación telefónica a las Oficinas regionales de Sernapesca.
- Mediante el sitio electrónico institucional.

Se suman a estos espacios los definidos en la Ley N°20.285, sobre transparencia y Acceso a la Información Pública (Transparencia Activa y Transparencia Pasiva).

Por otro lado, se incluye la elaboración de una Carta de Compromisos donde se definirán “los derechos establecidos en la constitución Política y en acuerdos internacionales, los mecanismos de queja y compensación; información de las definiciones estratégicas institucionales; reseña histórica; derechos y deberes ciudadanos; y responsables de dicha gestión, entre otros” (SERNAPESCA, 2011).

2.10. Consulta Ciudadana

La norma general del servicio señala que “la consulta ciudadana se realizara utilizando los Diálogos Participativos, instancia de encuentro y dialogo entre la ciudadanía y el Servicio, a través del cual ésta expone un tema para que le sean manifestado comentarios y observaciones de manera directa y presencial, con la finalidad de mejorar la formulación y la implementación de las políticas, planes, programas y proyectos” (SERNAPESCA, 2011).

Estos diálogos constaran de las siguientes etapas:

- Una exposición inicial
- Un trabajo de taller
- Un plenario
- La entrega de respuestas del servicio.

Además se indica que las especificidades respecto al funcionamiento y aplicación de esta consulta se desarrollaran en un reglamento distinto.

La Resolución Exenta N° 1618 del 23 de Julio del 2012 establece dichas especificaciones. Señalando, a diferencia de la norma general, que la primera consulta ciudadana del servicio será realizada a través de “la ventanilla Virtual de Opinión, dispositivo que publicara un documento elaborado por la institución, a través de un banner en el sitio web www.sernapesca.cl” (SERNAPESCA, 2012).

En dicha ventanilla, los ciudadanos podrán encontrar:

- Documento de propuesta de la autoridad.
- Un resumen del tema de interés ciudadano
- Un espacio para poder opinar, proponer y preguntar sobre el tema en discusión (SERNAPESCA, 2012).

También define como etapas de este proceso:

- a. El anuncio de la apertura de la ventanilla de opinión, a lo menos con 10 días hábiles de anticipación al inicio de la consulta.
- b. La inscripción de los ciudadanos, sean personas naturales o jurídicas y la manifestación de sus respectivas opiniones. Los que tienen un plazo de 10 días hábiles para hacer sus presentaciones.
- c. La ponderación, evaluación y análisis de las opiniones de los interesados para elaborar las respectivas respuestas
- d. La información de los resultados de la consulta ciudadana “de manera general o específica, según se estime pertinente” (SERNAPESCA, 2012).

2.11. Consejo de La Sociedad Civil

El Consejo de SERNAPESCA define como función principal “acompañar los procesos de toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas impulsadas por el servicio” (SERNAPESCA, 2012). Excluyendo las referentes al proceso de fiscalización, que el servicio este desarrollando y las actuaciones calificadas por la ley como secreto o reserva.

Se suma a esto, las labores de:

- Pronunciarse sobre la Cuenta Pública Participativa
- Tomar conocimiento de toda consulta ciudadana ingresada al servicio.
- Tomar conocimiento respecto a los mecanismos de acceso a la información pública contemplado en la ley nº 20.285.
- Dar opinión sobre las materias que el Director del servicio considere.

El consejo es conformado por: dos miembros del sector pesquero artesanal, dos miembros del sector pesquero industrial, dos miembros del sector Acuicultura, un miembro del sector universitario o de investigación del área, un miembro de una asociación profesional del área, dos miembros de organizaciones no gubernamentales, el Director Nacional y un secretario de actas (quien debe ser el Encargado de Participación Ciudadana del servicio). Estos dos últimos no tienen derecho a voto.

Para ser elegido miembro del Consejo, se requiere:

- a. “Tener mínimo 18 años de edad.
- b. Tener a lo menos 1 año de antigüedad en la organización que representa, al momento de asumir como consejero.
- c. Ser chileno o extranjero avecindado en el país.
- d. No haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva. Esta inhabilidad quedara sin efecto una vez transcurrido el plazo contemplado en el Código Penal.
- e. Una asistencia mínima de 75% a las reuniones de su organización.
- f. Ser mandatado como candidato por su organización a través de documento formal del representante legal de la organización” (SERNAPESCA, 2012).

El consejo se debe reunir con la periodicidad mínima de dos veces al año y los consejeros designados por concurso efectuado por la Dirección Nacional del servicio. Se puede agregar que “las labores de los integrantes del consejo serán ad-honorem” (SERNAPESCA, 2012).

III. MARCO TEORICO

1. Participación Ciudadana

La participación es el proceso de intervención de individuos y grupos en cuanto a sujetos y actores en las decisiones y acciones que los afectan a ellos y a su entorno (Marcel & Tohá, 1997). O bien “aquel tipo de práctica social que supone una interacción expresa entre el Estado y actores de la sociedad civil, a partir de la cual estos últimos penetran en el Estado” (Cunnill, 1991), situación en la cual el ciudadano es quién tiene derechos que se traducen en su capacidad para participar en las decisiones que competen a la comunidad. Aunque en la actualidad se entiende a este no solo un receptor pasivo de derechos sino como un agente que interactúa con el Estado. Por lo que la participación ciudadana se sustenta en la idea de que lo público no se limita a lo estatal y en que la participación del ciudadano no se limita a los términos electorales.

En general, el concepto de participación ciudadana son las relaciones entre el Estado y la sociedad civil, es decir “la intervención de los particulares en actividades públicas en tanto portadores de intereses sociales” (Correa & Noé, 1998). Definición que incluye diversas formas de llevar a cabo la participación.

La participación ciudadana puede ser concebida por un lado como parte de la participación política, o sea, relacionada a las acciones que afectan el quehacer de un gobierno. De forma indirecta a través del voto y directa a través de el resto de acciones ciudadanas (PARTICIPA, 2008). Por otro lado, se entienden como formas distintas de participación.

En esta línea, lo que distingue a la participación ciudadana es la relación con el poder público. A pesar de eso no es propiamente participación política. Rodrigo Baño plantea una tipificación de la participación de acuerdo a esta relación con el poder público y los objetivos que persigue.

- Participación política: Sería lo mismo que participación en el Estado, y corresponde al funcionamiento regular de una democracia representativa que, definida en términos de sistema, consagra la existencia de poderes públicos que se ejercen sobre una

determinada sociedad. Es decir, correspondería a la participación en el Estado, o más bien, la “participación política de la ciudadanía”.

- Participación ciudadana: Según la difusa caracterización que se hace de ella a través de la denotación de acciones concretas, no altera la representación política, tenga esta carácter electoral o virtual, de quién detenta el poder público, puesto que más bien supone su existencia. Puede apreciarse así como las propuestas de participación ciudadana parecieran encontrar su espacio de aplicación en el ámbito de la administración, entendida genéricamente como aparato del Estado.
- Participación social: Corresponde a otras formas de participación, como las de carácter comunitario, el asociacionismo privado y otras que se desarrollan en función de variados intereses o valores circunscritos a la esfera privada y sin pretender relaciones activas con el poder público (Correa & Noé, 1998).

En síntesis, políticamente la participación apunta al tema del régimen político, en cuanto procedimiento de constitución de la voluntad política y por ende relacionado a la democracia representativa. En cambio, la participación ciudadana propiamente tal correspondería a impulsar como una forma de mejorar el funcionamiento de la administración pública.

2. Gestión Pública

La gestión, en el contexto de lo público, es entendida como una práctica o una actividad y está estrictamente ligada a la capacidad de los individuos parte de una organización. De esta manera, podemos entenderla como la capacidad de los actores gubernamentales para ejecutar los lineamientos programáticos de su agenda.

La gestión pública se desarrolla en la dimensión de la Administración Pública y es “el conjunto de actividades que desarrollan las instituciones públicas con el fin de atender necesidades, solucionar problemas y preparar el desarrollo futuro de comunidades humanas mediante la generación, administración y prestación de bienes y servicios” (Olías de Lima Gete, 2001, pág. 2).

La finalidad de la gestión pública es crear valor público. “El valor público consiste en todos aquellos valores que los individuos y los grupos voluntarios de individuos vinculan al

Estado y a la sociedad, más allá de su propio bienestar material, y que buscan poner en ejecución a través de acciones individuales o colectivas, cívicas o políticas” (Olavarría, 2010, pág. 33). Puede definirse también como la herramienta que tiene el Estado para implementar políticas públicas que satisfacen aspiraciones ciudadanas (Olavarría, 2010).

3. Ciudadanía y Gestión Pública

El concepto de ciudadano en el contexto de la gestión pública adquiere diferentes características, dependiendo del modo como este se relacione con la administración y su actuación.

La calidad de usuario, tiene relación con derechos como buen trato, la gratuidad de la atención, la personalización de las respuestas, la utilidad de la información entregada, la calificación técnica de los funcionarios, la disminución de los tiempos de espera, la simplificación de los trámites o el uso de tecnologías de atención virtual (Mlynarz, de La Fuente, Estevez, & Rammsy, 2011).

También, se distingue la calidad de beneficiario relacionada a la “inclusividad en el acceso, la no discriminación arbitraria, la prioridad para con los sectores que han sufrido una vulneración en sus oportunidades de desarrollo y el cumplimiento de estándares técnicos para las soluciones entregadas por los ministerios y las municipalidades” (Mlynarz, de La Fuente, Estevez, & Rammsy, 2011). Asimismo, existe la calidad de cliente relacionado a la adquisición de bienes o servicios de uso público a través del mercado. En este sentido se trata de “un contrato de efectos civiles, que la ley nombra como derechos del consumidor” (Mlynarz, de La Fuente, Estevez, & Rammsy, 2011).

La siguiente tabla muestra una clasificación más específica de las distintas dimensiones de ciudadano como destinatario de bienes y servicios públicos.

Tabla 1: Clasificación de Usuarios de Servicios Públicos

Tipo de Destinatario	Tipo de relación con los organismos prestadores de servicios públicos
Beneficiario	El ciudadano es altamente dependiente de este beneficio y el proveedor es monopólico. Ej.: Subsidio por Desempleo, para Alimentos o Cobertura Médica.
Consumidor	Puede tener algún grado de elección dentro de varios servicios públicos o privados, pero sigue siendo altamente dependiente del mismo. El servicio es generalmente personalizado. Ej.: salud y educación.
Prosumidor	El ciudadano puede ser a la vez proveedor del mismo servicio que recibe

(Proveedor y consumidor)	directamente. Ej.: adultos que trabajan en una cooperadora escolar en donde envía sus hijos a estudiar.
Usuario	Aquí el ciudadano no tiene otra alternativa de prestación del servicio, aunque no es tan dependiente del mismo. En general el usuario no es personalizado. Ej.: visitantes de parques públicos, paseos, plazas, bibliotecas, etc.
Comprador	En este caso, existe un pago directo por la prestación del servicio. El proveedor es frecuentemente monopólico y genera una alta dependencia sobre sus destinatarios, Ej.: organismos prestadores de servicios básicos (gas, electricidad, agua, telecomunicaciones, correo, etc.).
Contribuyente	El ciudadano tiene obligaciones legales por las cuales debe realizar presentaciones, pagos y/o contribuciones impositivas. Espera un servicio de asistencia efectiva para poder cumplir con sus compromisos. Ej.: pago del Impuesto a las Ganancias, Impuesto Automotor, etc.
Regulado	El ciudadano está sujeto a regulaciones e inspecciones periódicas, las que tienen un impacto significativo en sus operaciones. Tiene, además, obligaciones legales que respetar, Ej.: empresas de transporte de pasajeros, compañías de seguros etc. también personas o entidades reguladas por normas medioambientales, etc.

Fuente: Elaboración propia en base a (Halliburton, 2006)

Con la inclusión de la participación ciudadana en las actividades relacionadas a la gestión pública, se suma la forma de entender al ciudadano como Participante que “sitúa a las personas en un nivel mayor de responsabilidad ciudadana, y crea las condiciones para un empoderamiento social que resulta estratégico para el desarrollo” (Mlynarz, de La Fuente, Estevez, & Rammsy, 2011). Calidad transversal a todas las relaciones definidas anteriormente.

4. Participación Ciudadana en la Gestión Pública

En la dimensión del aparato del Estado y concibiendo la gestión pública como la manera de organizar el uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos y tareas del Estado, la participación ciudadana en la gestión pública puede ser definida como la intervención de la sociedad civil en el ejercicio de las funciones de administración de un servicio público.

En este sentido, los principales objetivos de la participación ciudadana en la gestión pública se pueden resumir en:

- Expresión e integración de las demandas ciudadanas para lograr un interés de carácter general;
- Como incentivo para una gestión pública eficiente y eficaz;
- Como instrumento de control ciudadano;

- Como instrumento para la satisfacción de necesidades básicas.

Dos concepciones se conjugan a la hora de definir la Participación ciudadana. La de entenderla como un fin en sí mismo, es decir, como un derecho ciudadano inherente a la naturaleza del hombre. Pues en este tipo de derechos se incluyen “los derechos civiles y políticos, tanto como los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales, que se constituyen en la relación de la ciudadanía con el Estado y demás instituciones con poder decisorio en la sociedad” (Mlynarz, de La Fuente, Estevez, & Rammsy, 2011). Situación de la que derivan deberes ciudadanos en un contexto de corresponsabilidad en la gestión de lo público. De este modo es simultáneamente:

- “Un derecho activo exigible a los poderes públicos, de forma que éstos establezcan y garanticen los cauces para su ejercicio en los procesos de gestión pública.
- Una responsabilidad cívica como miembros de la comunidad en que se integran, bien de forma individual o bien mediante sus organizaciones y movimientos representativos” (CLAD, 2009).

Por otra parte, puede ser entendida como un medio en la medida en que la participación ciudadana es un instrumento para que la gestión pública logre “una mayor estabilidad del sistema, eficacia administrativa, propensión a una desburocratización del proceso de toma de decisiones ya un consenso nacional en torno a la conducción de un país” (Mlynarz, de La Fuente, Estevez, & Rammsy, 2011).

En definitiva, “se refiere al rol del ciudadano en cuanto partícipe y en cuanto usuario de las decisiones y gestiones asociadas a la implementación de acciones públicas, y este rol se entiende como un derecho ciudadano” (Sanhuesa, 2004). Pero simultáneamente a un proceso que la administración debe ser capaz de organizar y conducir para una gestión efectiva y que logre resultados óptimos.

4.1. Principios de la Participación ciudadana en la Gestión Pública

- “Principio de la universalidad, que asegura a todos los ciudadanos el derecho a participar en la gestión pública de los órganos de la Administración del Estado.

- Principio de la reciprocidad, que establece el deber del Estado de facilitar la Participación Ciudadana como recíproco al derecho ciudadano a participar.
- Principio de la voluntariedad, que garantiza que la participación será voluntaria y que el Estado no puede coercionar a los ciudadanos a la participación
- Principio de la no discriminación, que reconoce a todos los ciudadanos, sin distinciones de ningún tipo, igual derecho a participar en la gestión pública de los órganos de la Administración del Estado. Incluye a las personas naturales, como a los ciudadanos organizados o no organizados y a las organizaciones con o sin personalidad jurídica, en cuanto a partícipes y usuarios de las decisiones y gestiones asociadas a la implementación de acciones públicas.
- Principio de pluralismo, que establece el deber del Estado de escuchar y atender las distintas opiniones de la sociedad civil con igual grado de diligencia.
- Principio de la transparencia, que establece el deber de la Administración del Estado de entregar a la sociedad civil la más amplia información sobre la gestión de sus órganos” (SUBDERE, 2004).

4.2. Niveles de Participación Ciudadana

Los procesos de participación se desarrollan de forma gradual, tomando como base la existencia del derecho al acceso a la información pública. En esta línea, Andrea Sanhueza distingue distintos niveles de los procesos de participación ciudadana, dependiendo de los diferentes grados de acción por parte de los ciudadanos. Los cuatros niveles generales son:

- Informativo: el objetivo es proveer información sobre el tema en cuestión. En este nivel el flujo de información es unidireccional y no existe posibilidad de retroalimentación o negociación directa sobre lo informado.
- Consultivo: el objetivo es invitar a personas y grupos a participar de manera activa a través de sus opiniones y sugerencias. Para desarrollar este nivel es necesario

generar canales a través de los cuales se recibe la opinión y posturas respecto de un tema.

- **Resolutivo:** el objetivo es convocar a personas y grupos con posibilidades reales de influir respecto de un tema específico. Los actores son considerados como ejecutores y/o gestores de programas y/o proyectos sociales para dar respuesta a problemas locales. En esta forma, los actores participan de un proceso de negociación, producto del cual se establecen acuerdos que tienen carácter vinculante y por lo tanto inciden en la decisión adoptada.
- **Cogestión:** el objetivo es convocar a actores claves para ser parte de un proceso de toma de decisiones que involucra más de un tema específico. La cogestión se realiza en función de un proceso de gestión amplio. En esta forma de participación, los actores involucrados y la comunidad adquieren destrezas y capacidades, fortalecen sus espacios y organizaciones y actúan con un sentido de identidad y comunidad propio respecto del tema que los convoca. El fortalecimiento de sus organizaciones y trabajo en redes facilita una acción eficiente y orientada al cumplimiento de sus metas y proyectos (Sanhuesa, 2004).

Otra forma de clasificación de la participación según niveles, dice relación con la influencia real de la población en los procesos de toma de decisiones, también denominada “Escalera de la participación ciudadana”. Distinguiéndose entre lo no participativo, la participación aparente que consiste en la legitimación de la participación pero con discrecionalidad absoluta del gobierno y la redistribución de poder al ciudadano que va desde los espacios de negociación hasta el manejo de la mayoría de los espacios de decisión. El siguiente diagrama grafica esta graduación de la participación ciudadana.



Fuente: (Mlynarz, de La Fuente, Estevez, & Rammsy, 2011)

4.3. Actores de la participación Ciudadana

La principal clasificación de actores en un proceso de participación ciudadana en la gestión pública es según su pertenencia a los grandes sectores desde donde se participa en la vida pública. En esta clasificación se distinguen tres grandes sectores, los que se describen en la siguiente tabla:

Tabla 2: Clasificación de Actores de la Participación Ciudadana

Sector	Descripción	Ejemplos
Sector Público	Todos los órganos e instituciones estatales pertenecientes a los tres poderes del Estado. Si bien todas los organismos representan la figura estatal pueden cumplir roles diferentes y representar intereses distintos ante una misma situación	Gobierno Central, Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI), Intendencias y Gobierno Regional, Gobernaciones y Gobierno Provincial, Municipalidades y Gobierno Local, Banco Central, Contraloría General de la República, Servicios públicos, Congreso y Comisiones parlamentarias, Cortes y Juzgados, Fuerzas Armadas y de Orden, y Empresas del Estado
Sector Productivo Privado	todos las organizaciones cuyo fin es la producción y los servicios, animadas por fines de lucro	Según el tamaño: Empresas trasnacionales, Agrupaciones de empresas o Holding empresariales, grandes empresas nacionales, pequeña y mediana empresa y micro empresas y empresas familiares. Según el área de actividad económica: Empresas mineras, empresas agrícolas, empresas pesqueras, empresas industriales, empresas financieras, empresas de servicios y comercio.

Sociedad Civil	Todos los individuos de la sociedad que no representan los intereses de los organismos públicos o de la empresa privada. La componen instituciones y organizaciones de diversa naturaleza, portadores de intereses y propuestas frente a los asuntos públicos, incluyendo además a las personas naturales. Se excluye de este sector a los partidos políticos pues se consideran organizaciones mediación entre el Estado y la sociedad civil, e instituciones de representación tradicional.	Fundaciones y corporaciones sin fines de lucro (ONG), universidades y centros académicos, sindicatos, asociaciones gremiales, juntas de vecinos y uniones comunales, organizaciones locales funcionales y territoriales, organizaciones comunitarias formales, organizaciones comunitarias no formales, grupos de interés diverso y personas naturales.
-----------------------	---	---

Fuente: Elaboración propia en base a (PARTICIPA, 2008).

4.4. Participación Ciudadana en la Gestión Pública en Chile

La inclusión de instancias de participación ciudadana en la gestión pública en el Estado chileno ha tenido espacio principalmente desde el año 2000 en adelante, siendo esta una etapa posterior en el proceso de Modernización del Estado.

La participación en el régimen militar fue marcada necesariamente por los retrocesos en la participación política. “Se plantea la sustitución de los sujetos colectivos de clase, centrales en la articulación de posiciones en el conflicto político que desemboca en la intervención militar, por la diferenciación en términos de ciertas categorías sociales, como es el caso de las mujeres, los jóvenes y los gremios, para los cuales se crean canales especiales de presencia institucional a través de las respectivas Secretarías Nacionales. Pero más importante que esto es el intento explícito por sustituir la “democracia de partidos” por la participación de los “interesados”. Esta situación se impulsa a través de la consagración del principio de subsidiaridad del Estado y la privatización de sus funciones. Por otra parte, se pretende consagrar como principio legitimador del Gobierno la articulación social corporativa de la población a través de la representación de sus asociaciones de interés en instancias de carácter territorial, como es el caso específico de las COREDES” (Correa & Noé, 1998, pág. 29). En este contexto la participación ciudadana no tiene espacio alguno.

Ya con el inicio de la transición democrática, en el gobierno de Patricio Aylwin (1990-1994) se produjo la normalización de la participación política, además de otros hechos importantes como promulgación de la Ley de Municipalidades y de Gobiernos Regionales. De esta manera la participación política fue parte de la agenda pública y si bien se esbozaron avances en la modernización del Estado en general, no apuntaban a la participación ciudadana.

Posteriormente en el gobierno de Eduardo Frei Ruiz-Tagle (1994-2000) los hechos más relevantes fueron la nueva ley de juntas de vecinos, incorporación de la participación en algunas legislaciones específicas, vivienda, salud y medio ambiente. Aun así no se desarrollo un política de participación ciudadana, sino solo se aplicaron instrumentos aislados en políticas públicas sectoriales. Pero se promulgo la Ley 19.653, sobre Probidad Administrativa de los Órganos de la Administración del Estado, de 1999, que estableció el derecho de cualquier persona a requerir información pública de los órganos del Estado, sin necesidad de probar un interés especial o derecho comprometido.

En el periodo gobernado por Ricardo Lagos (2000-2006) la participación ciudadana se define como política pública. Principalmente a través del proyecto de ley presentada en el 8 de Junio del año 2004 y la definición como una variable de diseño de las políticas públicas.

El hecho más relevante es la dictación del Instructivo presidencial de participación y la creación del documento “Participación Ciudadana en la Gestión Pública marco conceptual” del año 2001. Aunque la participación ciudadana ya es un tema para el Estado chileno, no se producen grandes cambios en la gestión, pues estas propuestas no son prioridades modernizadoras.

En el gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet (2006-2010) la política de participación ciudadana se materializa en el establecimiento de la “Agenda pro Participación Ciudadana 2006-2010”, instrumento definido como el “marco programático de una manera de hacer gobierno, donde las políticas públicas vinculan el desarrollo del país, y su cohesión social, con el ejercicio de los derechos ciudadanos para una democracia de mejor calidad” (MSGG, Agenda Pro Participación Ciudadana 2006-2010, 2008). Esta Agenda define como ejes programáticos: El Derecho Ciudadano a la Información Pública, la Gestión Pública Participativa, el Fortalecimiento de la Sociedad Civil, y la No discriminación y Respeto a la Diversidad (MSGG, Agenda Pro Participación Ciudadana 2006-2010, 2008).

Esta política se intenta concretar en la promulgación de Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, además de la Reforma Constitucional que Incorpora la Iniciativa Ciudadana de Ley (MSGG, Agenda Pro Participación Ciudadana 2006-2010, 2008). La primera iniciativa es promulgada en el gobierno posterior.

El año 2010, bajo el gobierno del actual presidente Sebastián Piñera es promulgada la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, hecho que concreta las iniciativas del gobierno anterior, pero sin la profundidad suficiente, pues como señala Christian Cofré consolida un sistema de participación consultiva con escasos exigencias a la institucionalidad vigente (Cofré).

5. Enfoque de procesos y Gestión Pública

Los nuevos modelos de gestión de las organizaciones públicas se desarrollan en base a la idea de que la administración pública es una entidad prestadora de servicios relacionados a las necesidades del interés general, donde el sujeto receptor de estos servicios es considerado el eje central de las actividades de las organizaciones.

“Para ello, los gobiernos toman medidas políticas que, mediante las correspondientes unidades administrativas, las estructuras y los recursos, se materializan en servicios o productos que son puestos a disposición de sus destinatarios (ciudadanos/clientes) mediante la superación de distintas fases o etapas, que se configuran en procedimiento, o, en sentido más amplio, en procesos”. (Galiano, Yanez, & Fernández, 2007, pág. 12)

Esta forma de entender la actividad pública implica la adopción de un modelo organizacional basado en la gestión de procesos que modifica transitoriamente el modelo tradicional jerárquico por uno horizontal por objetivos y resultados.

5.1. Gestión de procesos

La gestión de procesos es un modelo de gestión que tiene como objetivo satisfacer las expectativas de los clientes (internos o externos) y se considera que este modelo conduce a la máxima rentabilidad de las entidades en la medida en que la gestión implica una mejora continua de los procesos (Galiano, Yanez, & Fernández, 2007).

La gestión de procesos “es una técnica de gestión que ayuda a los dueños de procesos a identificar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores” (Bravo, 2010, pág. 24). En este sentido “implica analizar las organizaciones desde el punto de vista funcional, entendiéndolas como un conjunto de procesos vinculados entre sí que trazan una malla transversal en la organización, superando la imagen departamental que ofrecen los organigramas. De este modo, las distintas unidades de la organización participan como proveedores y como clientes de los distintos procesos” (Galiano, Yanez, & Fernández, 2007, pág. 13).

5.2. Definición de proceso

Partiendo de la definición de las organizaciones como un sistema abierto un proceso es “un sistema de creación de riqueza que inicia y termina transacciones con los clientes en un determinado período de tiempo” (Bravo, 2010). Concretamente un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. Se entiende el desarrollo de este conjunto actividades en una secuencia lógica que transforma insumos en productos (bienes y servicios) en este caso valiosos para el ciudadano (Halliburton, 2006).

En este sentido, el objetivo de los procesos debe siempre estar asociado a la creación de un resultado de valor para los clientes. Por lo que es “toda labor que tiene en cuenta el contexto más amplio dentro del que se está realizando; toda tarea que va dirigida a alcanzar unos resultados, en lugar de ser un fin en sí misma; toda tarea que se realiza siguiendo un diseño disciplinado y repetible. La labor de proceso es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen actualmente” (Bravo, 2010, pág. 26).

En síntesis, un proceso corresponde a la entrada de un insumo suministrado por un proveedor que se transforma en un producto que busca satisfacer una demanda del destinatario, correspondiente a un usuario interno o uno externo (en este caso a un ciudadano en sus distintos roles). Estos elementos del proceso son definidos como:

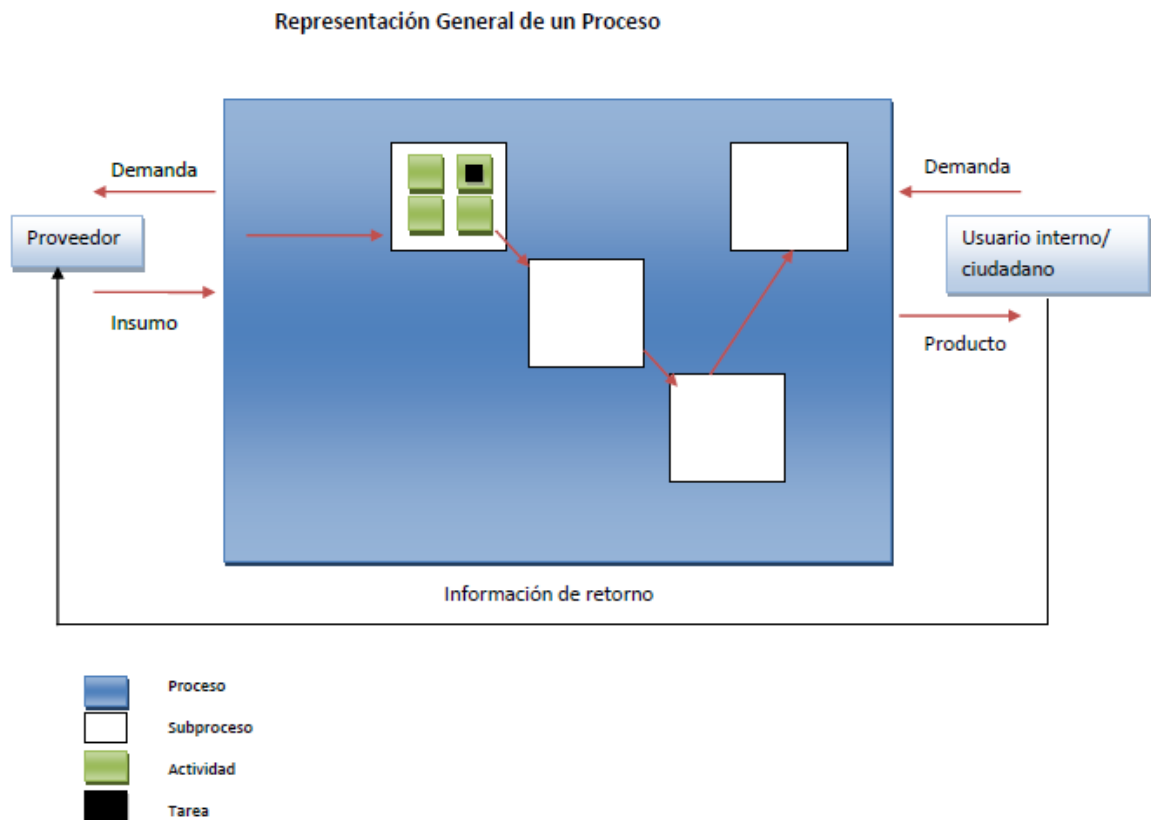
- Insumo: Consiste en la información, los recursos materiales, financieros, humanos, equipos de producción y servicios necesarios para crear bienes o servicios. Es el punto inicial del proceso.
- Producto: Son los bienes y servicios cuantificables o de esencia predominantemente cualitativos, que genera un organismo para contribuir con los objetivos de las políticas. Específicamente, todo producto es un bien o servicio, que surge como un resultado cualitativamente diferente de la combinación de los insumos (recursos humanos, materiales, equipos de producción, etc.) que requiere su producción. Se entiende como producto final cuando no sufre ningún otro proceso de transformación en la institución y es recibido por el destinatario externo. En cambio un producto interno son nudos intermedios de la red de producción que realiza la institución.
- El Destinatario: Es quien recibe el producto y establece los requerimientos del mismo. Lo llamamos destinatario interno cuando pertenece a la misma organización y forma parte de la cadena proveedor-destinatario en el desarrollo de las actividades necesarias para la elaboración del producto final y destinatario externo cuando no pertenece a la misma organización y recibe el bien o servicio final.
- Proveedor: Es el que provee los insumos necesarios para la creación de los bienes y servicios.
- Dueño de proceso: Es un rol ejecutivo a quien se le encomendó velar por el buen desempeño de un proceso completo, de principio a fin.

Un proceso está integrado por un conjunto de subprocesos, y cada subproceso cumple un objetivo parcial del proceso y se constituye con un determinado número de actividades. Cada actividad está constituida por tareas ejecutadas por las personas.

Actividad es una acción que realiza un rol (una persona o un equipo) en un período de tiempo específico y controlado. Tiene entradas y salidas precisas y está formada por un conjunto de tareas concretas. Esta sólo tiene sentido al interior del proceso. Las actividades son parte del flujo del proceso y generalmente son realizadas por una

persona. En cambio Tarea es el desarrollo de la actividad en acciones muy específicas. Están incluidas en la descripción del proceso (Bravo, 2010, pág. 30).

Un proceso se puede graficar de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración Propia, en base a (Halliburton, 2006)

El concepto de proceso tiende a utilizarse como sinónimo de procedimiento, pero si bien se relacionan, se refieren a cosas distintas. El procedimiento consiste en las instrucciones concretas de cómo ejecutar el proceso. “Expresándose en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad, qué debe hacerse y quién debe hacerlo, cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo, qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse, y cómo debe controlarse y registrarse” (Galiano, Yanez, & Fernández, 2007, pág. 21).

Las organizaciones estatales enmarcan su actuar al principio de legalidad, por lo que su actuación debe ajustarse al procedimiento legalmente establecido” (Galiano, Yanez, &

Fernández, 2007), aspecto relevante al entender la gestión de procesos en la administración pública.

5.3. Clasificación de los procesos

Los procesos de una organización pueden agruparse en tres grupos:

Procesos estratégicos: Son los procesos responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad, del entorno y de las necesidades ciudadanas. El análisis y el conocimiento de los recursos disponibles permiten establecer las referencias y las guías para los procesos de niveles inferiores de manera que se facilite el despliegue de los planes y las políticas de la organización.

Procesos clave: Estos procesos componen el saber hacer de la organización y afectan de modo directo a la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario externo. Son los procesos que tienen contacto directo con el cliente, es decir, el ciudadano. La atención ciudadana en oficinas públicas, los sistemas de quejas y sugerencias, así como la prestación de cualquier servicio directo son ejemplos de procesos clave para la organización.

Procesos de soporte o apoyo: Son los responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios, tanto humanos, técnicos y materiales, a partir de los cuales es posible generar el valor añadido deseado por los usuarios (Galiano, Yanez, & Fernández, 2007, pág. 14).

5.4. Clientes y los procesos

En la gestión de procesos la misión de la organización está estrechamente ligada al concepto de cliente. Juan Bravo (2010) señala que el cliente es aquella persona u organización a quien servimos y a quien está destinada la misión de la organización. Por lo que la organización y todos sus procesos agregar valor a los clientes. Si bien existen clientes internos y externos se debe entender el actuar de la organización en función de sus clientes externos finales. En este sentido la finalidad de las organismos estatales se orienta “siempre hacia el exterior de la respectiva organización pública y que se expresa en mejores condiciones de vida para los ciudadanos, ya sean llamados clientes, pacientes, usuarios, beneficiarios y otras denominaciones” (Bravo, 2010, pág. 277).

5.5. Descripción de procesos

Se reconocen tres formas principales de intervención sobre los procesos: la descripción, la mejora y el rediseño o la reingeniería.

Describir o “levantar” un proceso es una forma de representar la realidad a partir de la identificación de las actividades y tareas que se realizan en un proceso, a través principalmente de la representación gráfica. “La opción de mirar directamente la realidad del proceso, sin los modelos, es mucho más compleja” por lo que la descripción de un proceso es esencial para diagnosticar las realidades de las organizaciones y el primer paso para mejorar y rediseñar los procesos.

Esta forma de representar la realidad de una organización es denominada por Bravo (2010) como el modelamiento visual de los procesos, para lo cual se utilizan cuatro modelos:

- Mapa de procesos global: El mapa de procesos global provee una visión de conjunto, holística de todos los procesos de la organización. Permite comprender rápidamente el hacer de la organización, reconocer la totalidad y ubicarse en el contexto. Es la cadena de valor de todas actividades que se realizan.
- Mapa del ámbito: Detalla una parte de un proceso. El objetivo es desagregar hasta llegar al nivel de procesos operativos. A esto también se le llama segmentación de procesos y conduce a facilitar la intervención del proceso a través de describir, mejorar o rediseñar.
- Flujograma de información: Describe y representa una guía de las actividades e interacciones del proceso operativo. Proporciona amplia información acerca de variados aspectos del proceso: flujo, mensajes, actividades, estructura y tecnología.
- Tareas de la actividad: Tiene por objetivo detallar de qué se trata cada actividad, para eso la descripción en la forma de los verbos correspondientes a cada tarea que se realiza. Además, ayuda a dejar más simple y limpio el flujograma de información al traspasar a la lista de tareas el siguiente nivel de detalle y de complejidad (Bravo, 2010).

Estos modelos son generalmente centralizados por el área de gestión de procesos para efectos de orden. Sin embargo, “los dueños de procesos son los responsables directos. Una vez que estos modelos representan el hacer que corresponde realizar en la empresa, se detallan en la forma de un procedimiento que además podría dar origen a una certificación en alguna norma” (Bravo, 2010, pág. 46).

Por otro lado, las mejoras de procesos responden a la idea de mejora continua, donde se consiguen aportaciones incrementales logradas con la participación de todo el personal, con una orientación al proceso, motivado por un reto de superación permanente. En cambio la reingeniería de procesos es una forma de acometer el cambio a partir de grandes innovaciones que suponen una ruptura con la forma anterior de hacer y la generación de mejoras sustanciales en el desempeño de las organizaciones.

Las tres formas de intervención pueden ser entendidas como etapas graduales, pero no son opciones excluyentes. Son herramientas eminentemente prácticas para afrontar el cambio en las organizaciones.

“Las ventajas de su aplicación atienden a aspectos múltiples. Hace posible, entre otras excelencias, una clara delimitación de responsabilidades de los procesos y procedimientos; simplifica la identificación de responsabilidades individuales y solidarias por aciertos y errores en el trabajo; permite la incorporación de indicadores para monitorear y ajustar las acciones de un determinado sistema o proceso; hace posible la previsibilidad de productos y resultados; posibilita estudiar los “tiempos muertos” que incrementan los costos de producción; evita la discrecionalidad y la alteración arbitraria de la gestión de los procesos; permite un rápido acceso al conocimiento y escrutinio de la realización del trabajo; transparenta las modalidades de producción; permite el estudio, la supervisión, el control y el mejoramiento del flujo de las actividades y de los métodos de trabajo” (Halliburton, 2006, pág. 15).

IV. MARCO METODOLÓGICO

Esta investigación es un estudio de caso mixto de alcance Descriptivo- Explicativo pues se entiende como una indagación que investiga un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto, en especial cuando los límites entre el fenómeno y el contexto no son claramente evidentes, en general utilizado para evaluar unidades organizacionales y donde no persigue ninguna clase de generalización (Hernández Sampieri, 2004).

La investigación consistirá en su primera etapa, en la revisión del marco normativo sobre participación ciudadana en la gestión pública, compuesta por los acuerdos internacionales adoptados, La Constitución Política de la República, la Ley N°20.550 Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y la reglamentación interna de SERNAPESCA. Además, se recurre a la recopilación de antecedentes bibliográficos, proveniente de centros de estudios y material publicado por el Gobierno de Chile buscando abordar conceptualmente la participación ciudadana en la gestión pública en el contexto de la administración pública chilena.

En la segunda parte se desarrollara un análisis sobre la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana en SERNAPESCA frente a lo dispuesto en la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, utilizando como herramienta la descripción de procesos para registrar la forma en que se lleva a cabo la participación ciudadana. Así mismo, se nutrirá este análisis con una encuesta a ciudadanos usuarios para conocer su percepción sobre la participación ciudadana en la gestión de SERNAPESCA.

Finalmente, en base al análisis se desarrollara una propuesta de mejora en los mecanismos de participación aplicados.

1. Planteamiento del Problema

La participación ciudadana es entendida en general como una interacción expresa entre el Estado y actores de la sociedad civil, a partir de la cual estos últimos penetran en el Estado (Cunnill, 1991). Pero esta práctica social se lleva a cabo de diversas formas, en distintos espacios y a través de diferentes herramientas. De tal forma que la participación de la sociedad civil en los asuntos públicos constituye un fenómeno que complejiza el actuar del aparato estatal. En un sentido más estricto, la participación ciudadana

propiamente tal, puede caracterizarse como acciones concretas que no alteran la representación política pues presuponen la existencia del poder público y actúan dentro de este espacio. De manera que esta participación se lleva a cabo en el ámbito de la administración pública, específicamente en la actividad que denominamos gestión pública.

La participación ciudadana en la gestión pública es entonces la intervención de la sociedad civil en el ejercicio de las funciones de administración de un servicio público (MSGG, 2001), es decir, la participación en la manera de organizar el uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos y tareas del Estado, incluyendo las políticas públicas. En la actualidad es una herramienta en los procesos de modernización del Estado teniendo como objetivo potenciar una gestión transparente, eficiente y eficaz, además de ser un método efectivo de control ciudadano. Pero es a la vez un derecho ciudadano, lo que implica responsabilidad mutua entre el Estado y la sociedad civil.

En este contexto, el Estado chileno presenta actualmente entre sus desafíos el integrar la participación ciudadana en la gestión pública, tarea que se sustenta en base a la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la que reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones, motivo por el cual todo órgano de la administración está obligado a integrar mecanismos de Participación en su gestión (Ley N°20.500). Además de la determinación de la “Política para la Participación Ciudadana en el Marco de la Corresponsabilidad”. Con este motivo se definen como mecanismos de participación obligatorios la Cuenta Pública Participativa, el Consejo de la Sociedad Civil, la Consulta Ciudadana y la Entrega de información relevante.

El Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA) una entidad pública dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, cuya misión es controlar el cumplimiento de la normativa pesquera, acuícola, sanitaria y ambiental (SERNAPESCA, 2011). Este servicio definió la implementación de estos mecanismos en su Norma General de Participación Ciudadana. Si bien en lo medular este reglamento se encuentra alineado a lo que la ley señala, en la práctica administrativa la participación ciudadana es un nuevo proceso que el servicio debe ser capaz de gestionar y en este sentido, no existe claridad en la definición de los procesos de dichos mecanismos de participación respecto a lo dispuesto en la normativa legal vigente, por lo que se busca responder a la pregunta: **¿La**

aplicación de los mecanismos de participación ciudadana en el Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA), responde a las disposiciones de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública?

Este estudio de caso aborda la participación ciudadana desde la actividad administrativa buscando determinar la brecha existente entre los mecanismos de participación ciudadana en la gestión específica del Servicio Nacional de Pesca frente a las disposiciones determinadas por la normativa legal. Primero a través de la revisión del marco normativo e institucional, además de la definición conceptual del tema en el contexto de la administración pública chilena por medio de material bibliográfico de centros de estudios y el Gobierno de Chile. En segundo lugar se desarrollara el análisis en base a lo estudiado y se desarrollara una descripción de los procesos de participación ciudadana. Análisis que se complementara con la aplicación de una encuesta para conocer la percepción de usuarios respecto a estas actividades de participación ciudadana.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Analizar los mecanismos de participación ciudadana en la gestión del Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA) frente a las disposiciones de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, buscando determinar brechas en la aplicación de dichos mecanismos.

2.2. Objetivos Específicos

2.2.1.- Describir el concepto de participación ciudadana desde la promulgación de Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

2.2.2.- Identificar los mecanismos de participación ciudadana aplicados en el Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA).

2.2.3.- Describir la percepción de los usuarios sobre los mecanismos de participación ciudadana aplicados en SERNAPESCA.

2.2.4.- Determinar la brecha entre la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión del servicio y las disposiciones de Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

2.2.5.- Proponer alternativas de mejora en los procedimientos correspondientes a los mecanismos de participación ciudadana aplicados en el servicio.

3. Instrumentos Aplicados

3.1. Encuesta

3.1.1. Justificación

Se utilizará la encuesta como herramienta pues es útil si se quiere dar cuenta de las razones u opiniones que tienen las personas acerca de determinados temas. En este sentido, se estructuró una encuesta dirigida a Representantes de Organizaciones de Pescadores Artesanales de la ciudad de Valparaíso con el fin de saber su opinión respecto a la relación entre SERNAPESCA y sus usuarios, las instancias de participación creadas en el marco de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, y el valor que le asignan a estos mecanismos de participación ciudadana.

3.1.2. Descripción de la muestra

La muestra será intensiva, es decir se seleccionaran casos de un perfil similar, pero que se consideren representativos de un segmento de la población, una comunidad o una cultura, no en un sentido estadístico, sino de prototipo (Hernández Sampieri, 2004). En este caso, se toma como población a las 53 Organizaciones de Pescadores Artesanales de la Región de Valparaíso registradas en SERNAPESCA al 31 de Diciembre, computadas por 2922 pescadores artesanales, entendiéndolos como un usuario específico del servicio. La muestra serán 10 dirigentes de las Organizaciones de Pescadores Artesanales de la Ciudad de Valparaíso. La ubicación de la muestra se justifica en que es el lugar donde se ubica la dirección nacional del servicio. También, se limita a los dirigentes pues estos representan a sus organizaciones y son interlocutores validos entre el servicio y los pescadores artesanales.

3.1.3. Datos de la encuesta

Población Total de Pescadores Artesanales V Región	2922
Población Total Organizaciones de Pescadores Artesanales V Región	53
Muestra Representantes de Organizaciones de Pescadores Artesanales V Región	10
Margen de Error	10%
Nivel de confianza	90%
Distribución de Respuestas	10%

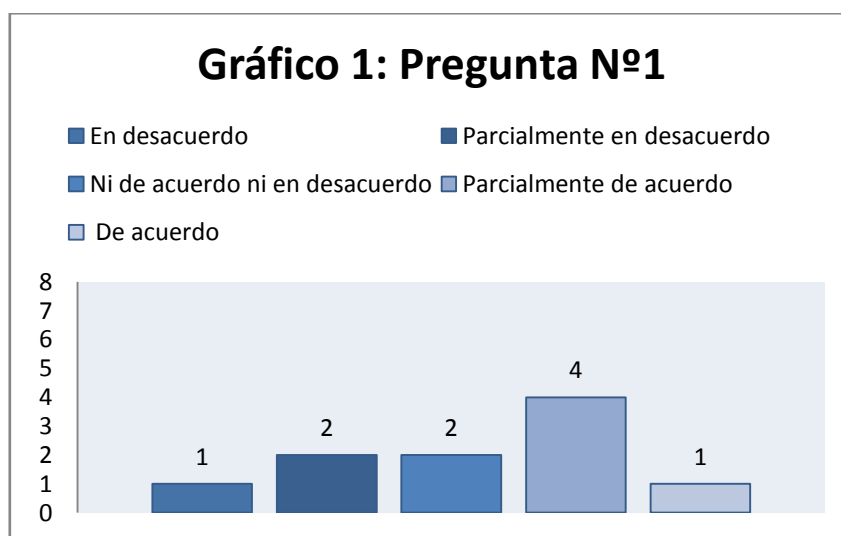
Fuente: Elaboración propia

El instrumento fue aplicado de forma presencial a fines del mes de Julio del 2013 en la ciudad de Valparaíso. Para la revisión del formato de encuesta dirigirse a los anexos del trabajo en el Capítulo IX.

3.1.4. Análisis e interpretación de datos

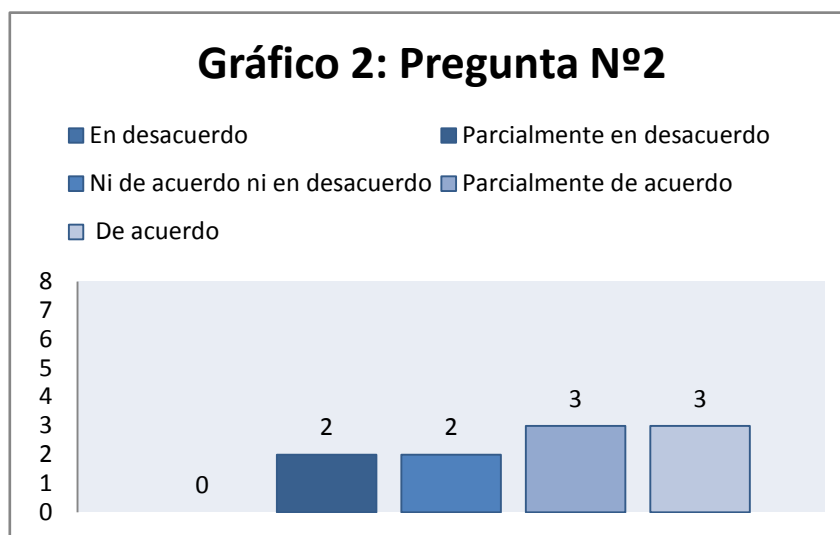
A continuación se presentan gráficos representativos de las respuestas obtenidas al aplicar la encuesta:

I ítem: Participación Ciudadana y SERNAPESCA



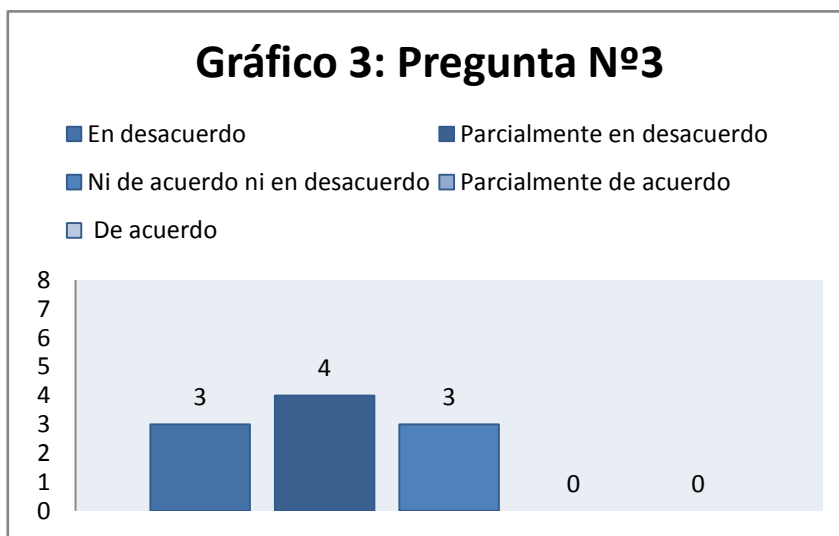
Fuente: Elaboración propia

Ante la pregunta “Considera Ud. que existen espacios de participación efectivos entre SERNAPESCA y las Organizaciones de Pescadores Artesanales” el 10% de los encuestados responde estar en desacuerdo (1), el 20% parcialmente en desacuerdo (2), el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo (2). Mientras el 40% de los encuestados responde estar parcialmente de acuerdo (4) y el 10% estar totalmente de acuerdo (1) con la afirmación.



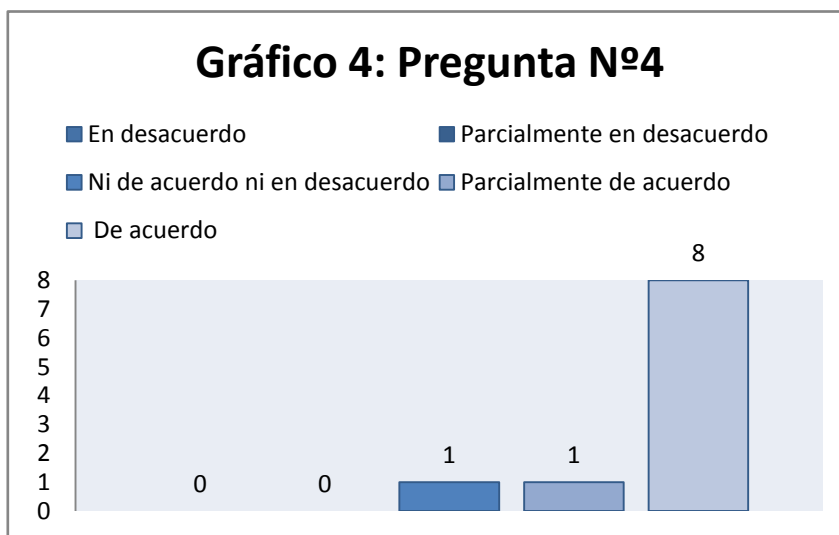
Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta “se aplican Mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública en SERNAPESCA” el 20% de los encuestados responde estar parcialmente en desacuerdo (2), un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo (2). Mientras el 30% de los encuestados responde estar parcialmente de acuerdo (3) y el 30% restante estar totalmente de acuerdo (3).



Fuente: Elaboración propia

A la vista de los resultados de la pregunta “Considera Ud. que los mecanismos de participación ciudadana se traducen en algún grado en decisiones sobre las políticas, planes, programas y proyectos del servicio” el 30% de los encuestados responde estar en desacuerdo (3), el 40% estar parcialmente en desacuerdo (4), mientras que el 30% restante se declara ni de acuerdo ni en desacuerdo (3).

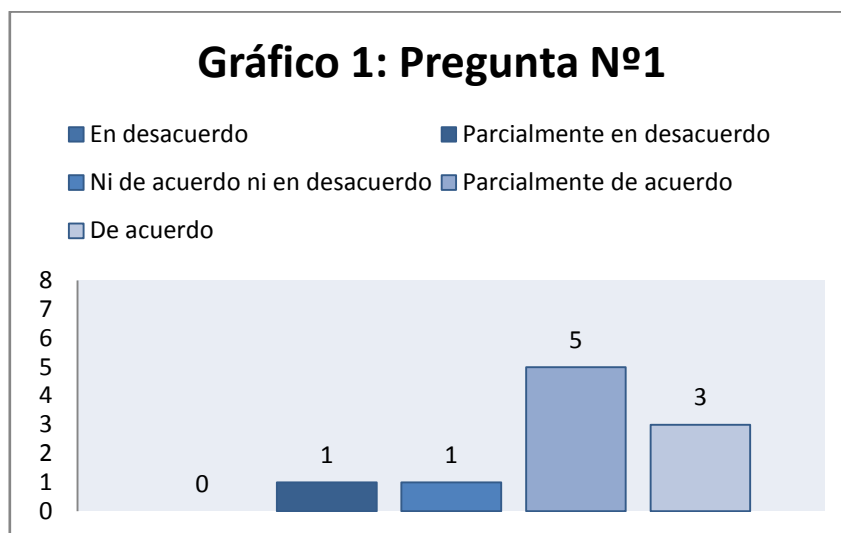


Fuente: Elaboración propia

Frente a la presentación de la pregunta “es necesario profundizar los canales de la participación ciudadana para un mayor y real involucramiento de las personas” el 10% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo (1), el 10% respondió estar parcialmente

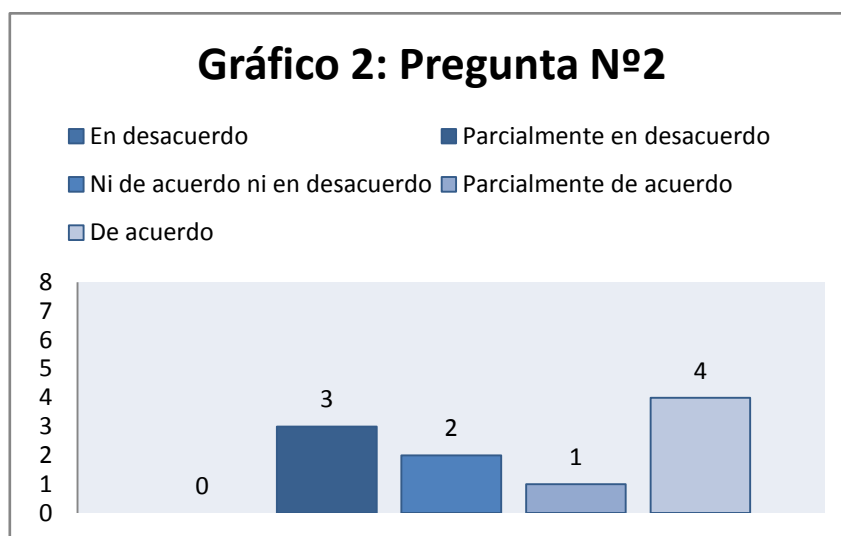
de acuerdo (1) con la afirmación, mientras el 80% restante se declaro totalmente de acuerdo (8).

II ítem: Acceso a la Información Relevante



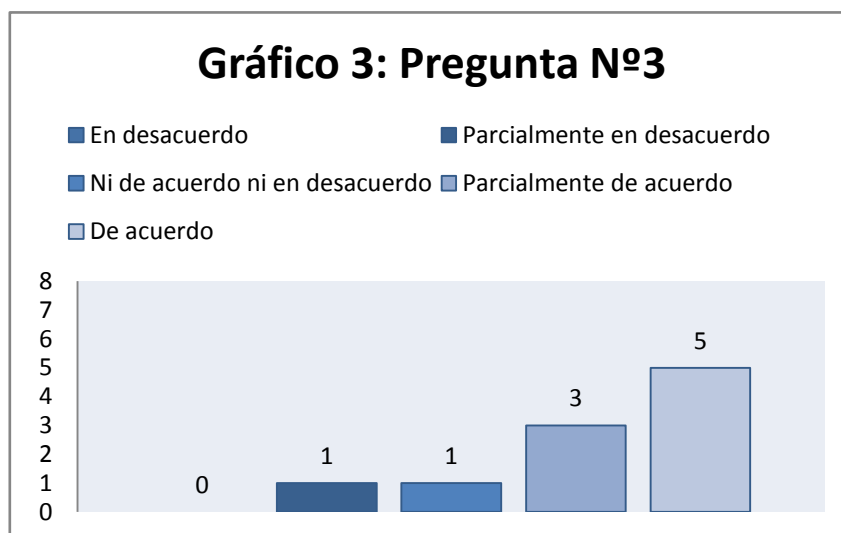
Fuente: Elaboración propia

Al realizar la pregunta “cada vez que he requerido información sobre el servicio he tenido acceso a ella” el 10% de los encuestados se declaro parcialmente en desacuerdo (1), el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo (1), mientras que el 50% respondió estar parcialmente de acuerdo (5) y el 30% totalmente de acuerdo (3).



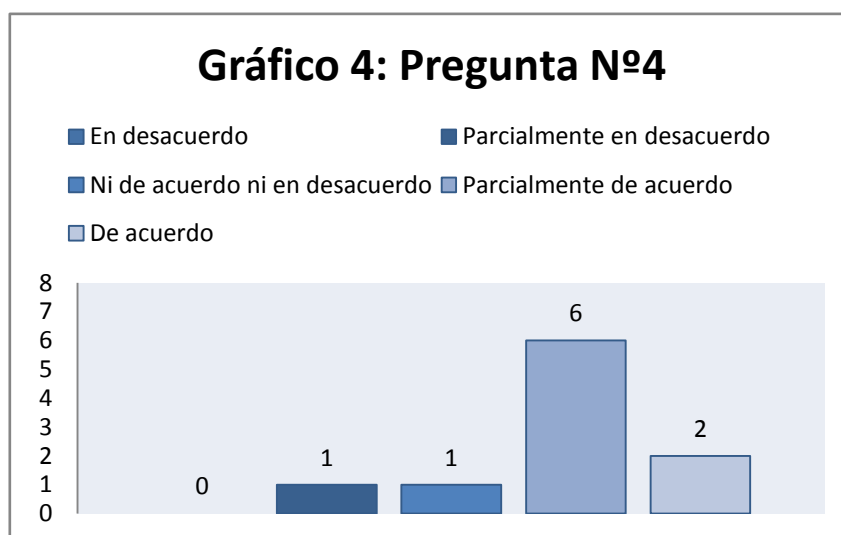
Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta “la información que he recibido ha satisfecho mi necesidad” el 30% de los encuestados respondió estar parcialmente en desacuerdo (3), el 20% se declaro ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación. Mientras que el 10% respondió estar parcialmente de acuerdo (1) y el 40% de acuerdo (4).



Fuente: Elaboración propia

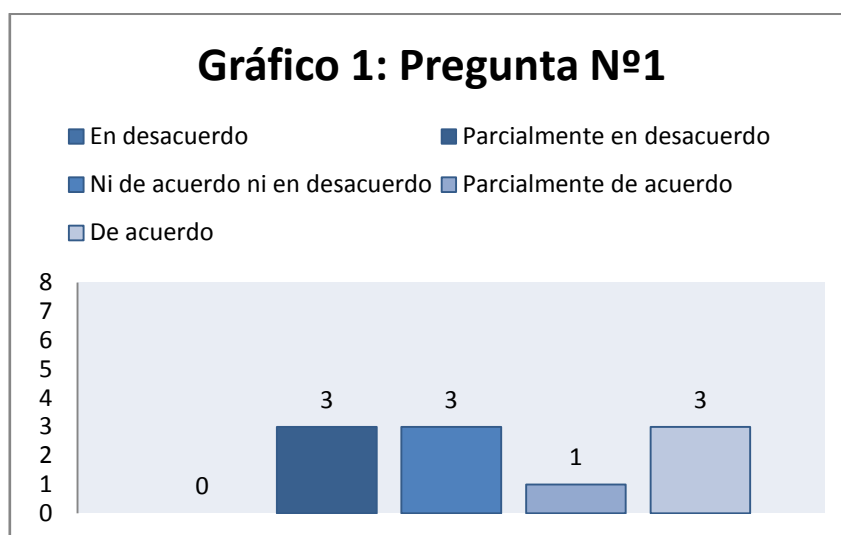
Ante la consulta sobre el medio de envío de la información, específicamente la pregunta “he recibido la información por un medio apropiado” el 10% de los encuestados respondió estar parcialmente en desacuerdo (1), el 10% señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo (1). Mientras el 30% de los encuestados responde estar parcialmente de acuerdo (3) y el 50% estar de acuerdo (5).



Fuente: Elaboración propia

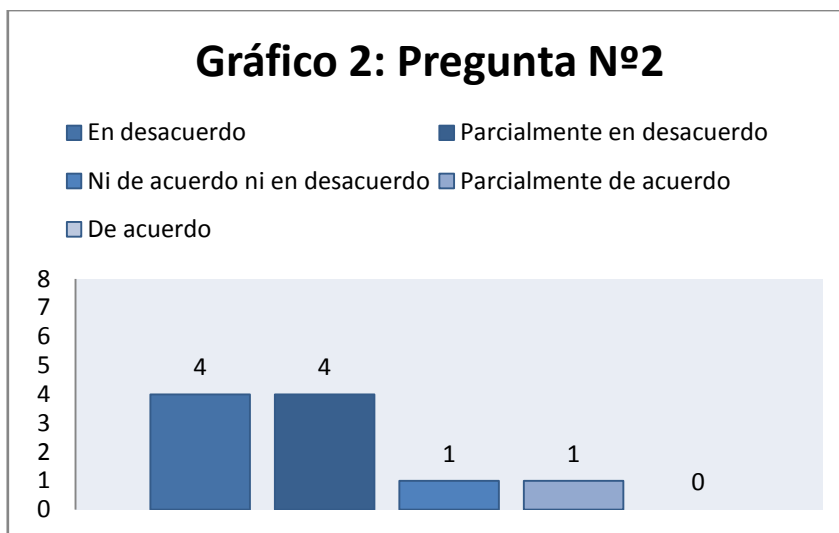
Respecto a la pregunta sobre si “el trato recibido ha sido satisfactorio” el 10% de los encuestados se manifestó parcialmente en desacuerdo (1), el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo (1), en cambio el 60% respondió encontrarse parcialmente de acuerdo (6) y el 20% restante de acuerdo (2).

III ítem: Cuenta Publica Participativa Anual



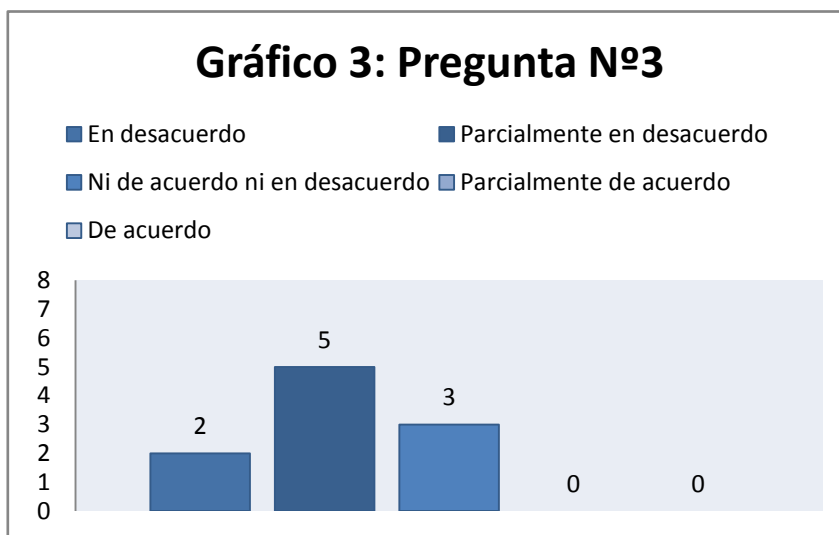
Fuente: Elaboración propia

Frente a la presentación de la pregunta “Considera Ud. que la Cuenta Pública Participativa es una fuente de información para los pescadores artesanales” el 30% respondió estar parcialmente en desacuerdo (3), el 30% se declaró ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), el 10% respondió estar parcialmente de acuerdo (1) con la afirmación, mientras el 30% restante se declaro totalmente de acuerdo (3).



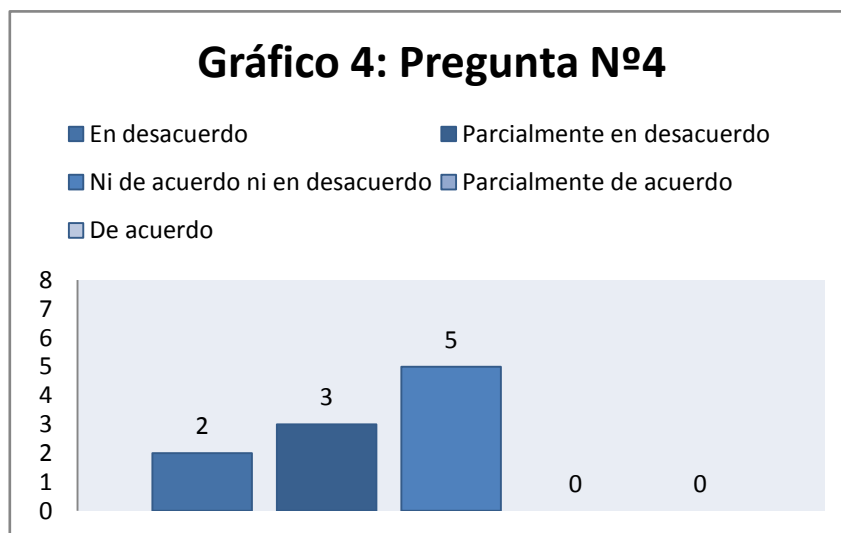
Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta “la Cuenta Pública Participativa es una forma de rendición de cuenta por parte de las autoridades a los pescadores artesanales” el 40% de los encuestados respondió estar en desacuerdo (4), el 40% declaró estar parcialmente en desacuerdo (4) y un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo (1). En cambio solo el 10% de los encuestados responde estar parcialmente de acuerdo (1).



Fuente: Elaboración propia

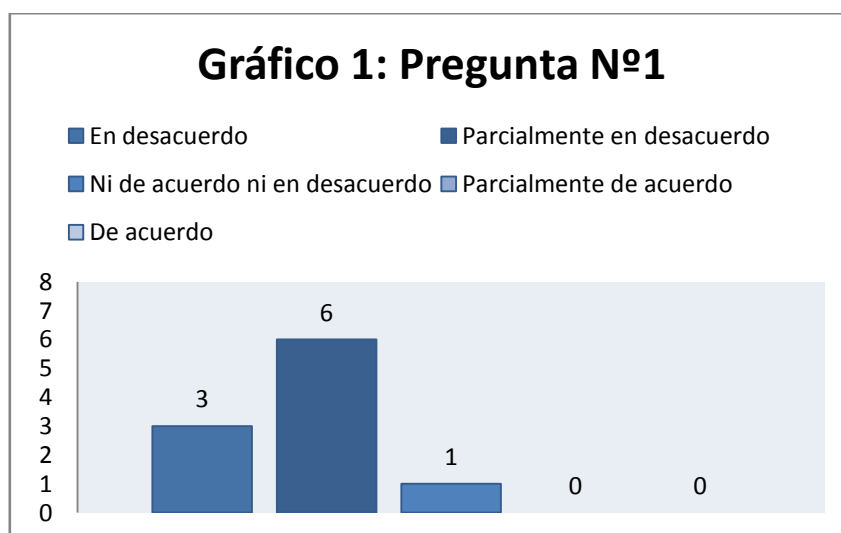
A la pregunta “considera Ud. que las Cuentas públicas Participativas son espacios efectivos de trabajo entre las Organizaciones de Pescadores Artesanales y SERNAPESCA” el 20% de los encuestados se declaro en desacuerdo (2), el 50% parcialmente en desacuerdo (5) y el 30% restante ni de acuerdo ni en desacuerdo (3).



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la pregunta referida a si “en las Cuentas Públicas Participativas se recogen los planteamientos de los pescadores artesanales y se da respuesta a estos” el 20% de los encuestados se manifestó en desacuerdo (2), el 30% parcialmente en desacuerdo (3). Mientras que el 50% se declaró ni de acuerdo ni en desacuerdo (5).

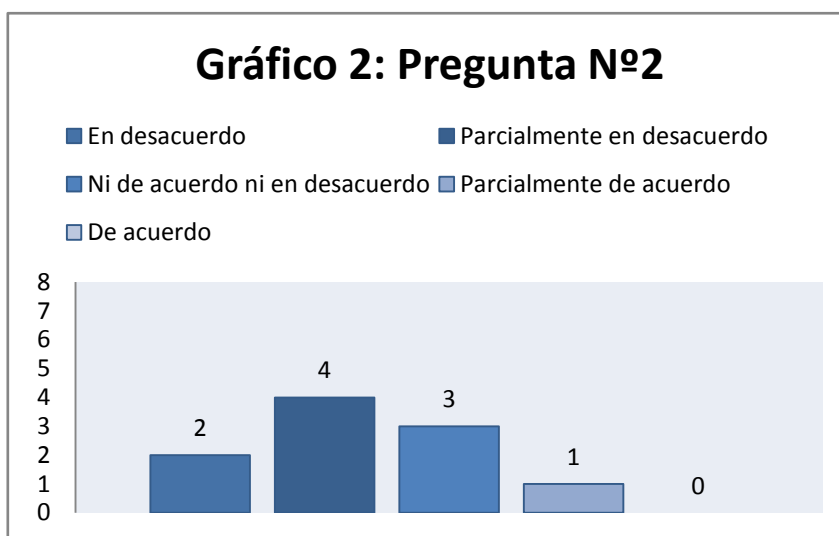
IV ítem: Consulta Ciudadana



Fuente: Elaboración propia

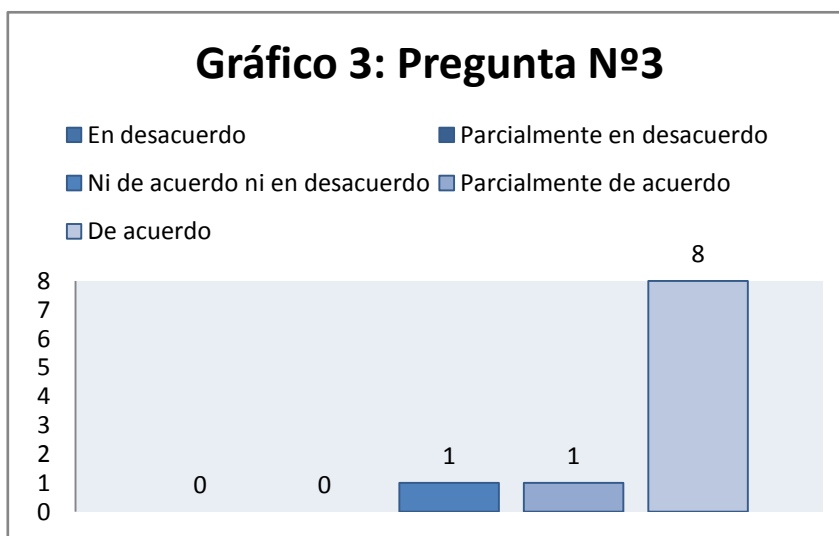
Ante la pregunta “considera Ud. que las consultas ciudadanas se traducen en medidas concretas relacionadas a las políticas, planes, programas y proyectos del servicio” el 30%

de los encuestados se manifestó en desacuerdo (3), el 60% parcialmente en desacuerdo (6). Mientras que el 10% se declaró ni de acuerdo ni en desacuerdo (1).



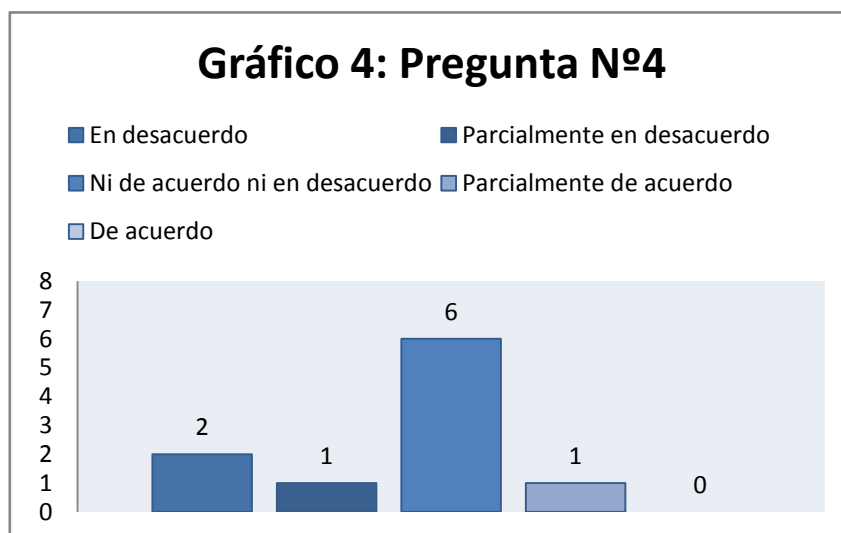
Fuente: Elaboración propia

En lo referente a la forma de realización de las consultas ciudadanas, específicamente ante la pregunta “considera Ud. que es un método efectivo realizar consultas ciudadanas a través del sitio web institucional” el 20% de los encuestados se manifestó en desacuerdo (2), el 40% parcialmente en desacuerdo (4) y el 30% se declaró ni de acuerdo ni en desacuerdo (1). Mientras que solo 10% respondió encontrarse parcialmente de acuerdo con la afirmación.



Fuente: Elaboración propia

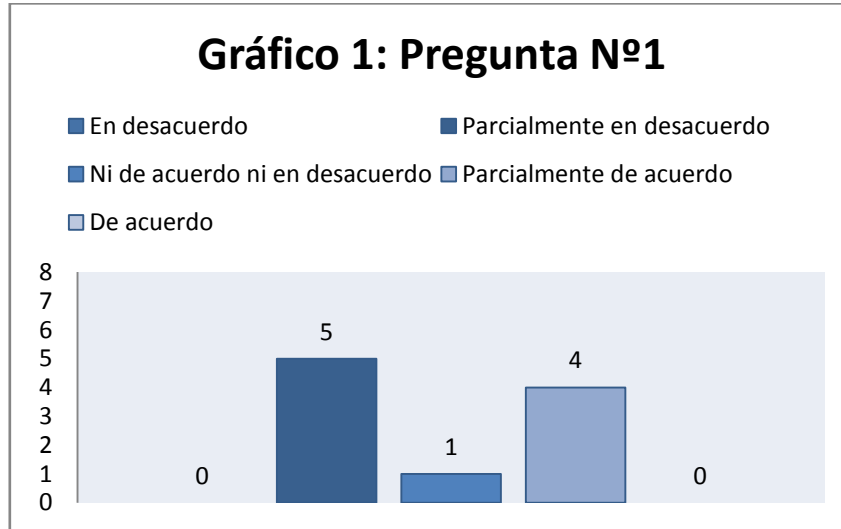
Por el contrario, frente a la pregunta “considera Ud. que es un método efectivo realizar consultas ciudadanas de forma presencial” no hubo encuestados en desacuerdo con la afirmación. Solo el 10% se declaro ni de acuerdo ni en desacuerdo (1), un 10% parcialmente de acuerdo (1). Mientras que el 80% respondió estar de acuerdo (8).



Fuente: Elaboración propia

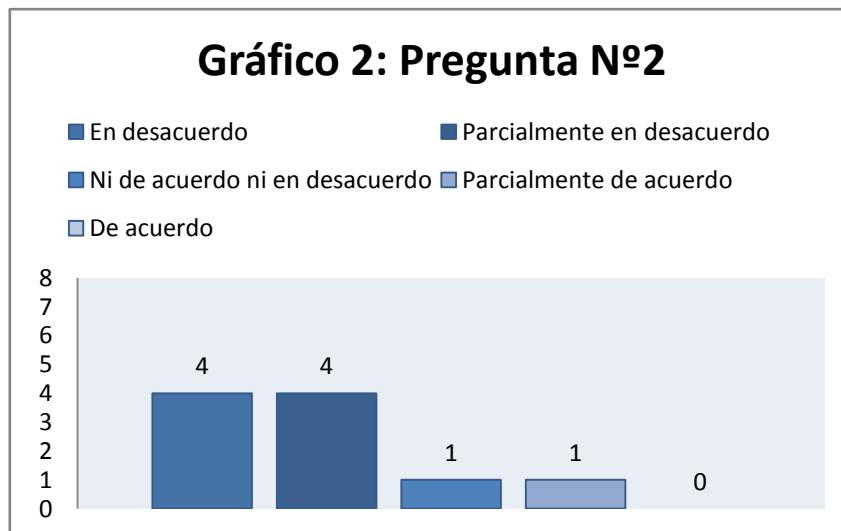
A la vista de los resultados de la pregunta “son las consultas ciudadanas realizadas de manera informada, pluralista y representativa” el 20% de los encuestados responde estar en desacuerdo (2), el 10% estar parcialmente en desacuerdo (1), mientras que el 60% se declara ni de acuerdo ni en desacuerdo (6) y solo el 10% restante respondió estar parcialmente de acuerdo.

V ítem: Consejo de la Sociedad Civil



Fuente: Elaboración propia

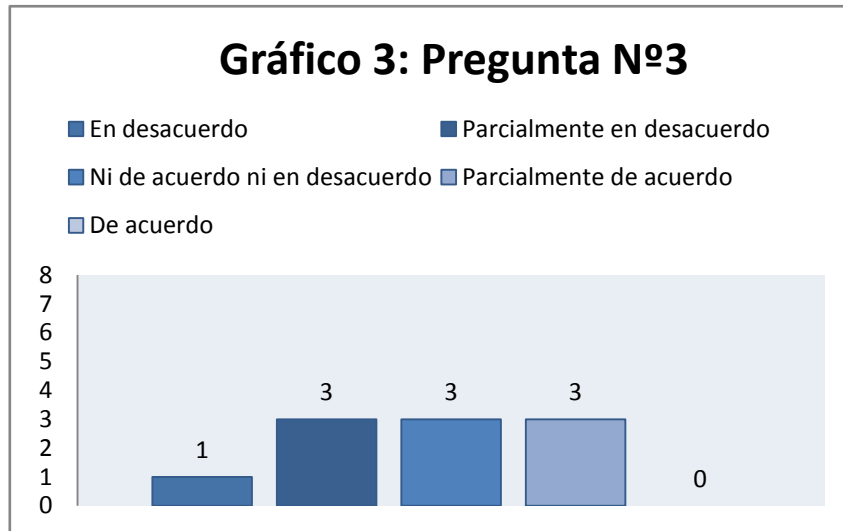
A la pregunta “existen espacios de interacción entre SERNAPESCA y las Organizaciones de Pescadores Artesanales” el 50% de los encuestados respondió estar parcialmente en desacuerdo (5), el 10% declaró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo (1) y el 40% de los encuestados respondió estar parcialmente de acuerdo (4).



Fuente: Elaboración propia

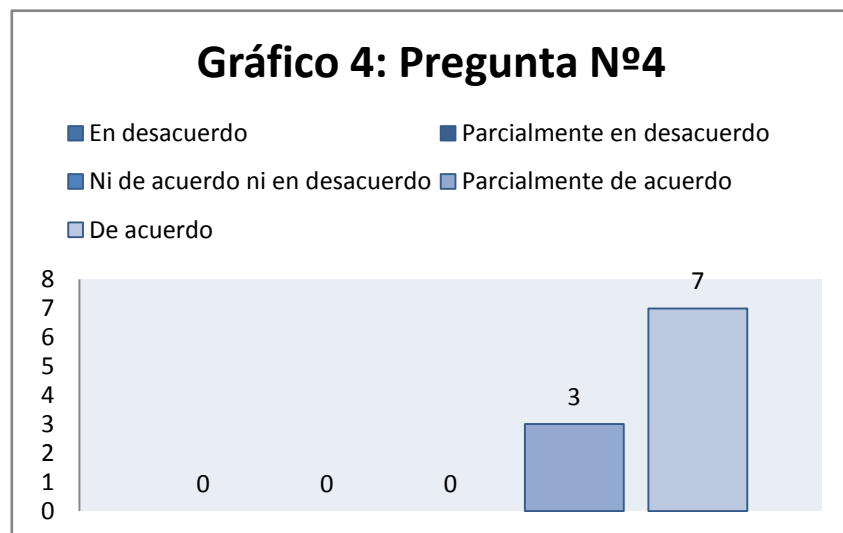
Ante la consulta “considera Ud. que las Organizaciones de Pescadores Artesanales pueden participar de alguna manera en la toma de decisiones del servicio” el 40% de los encuestados se declaro en desacuerdo (4), el 40% parcialmente en desacuerdo (4) y el

10% restante ni de acuerdo ni en desacuerdo (1). El 10% restante respondió estar parcialmente de acuerdo (1).



Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta “Otros usuarios de SERNAPESCA tienen acceso a intervenir en la toma de decisiones del servicio” el 10% de los encuestados respondió estar en desacuerdo (1), el 30% declaró estar parcialmente en desacuerdo (3), un 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) y el 30% de los encuestados responde estar parcialmente de acuerdo (3).



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la pregunta “un Consejo de la Sociedad Civil que acompañe los procesos de toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas impulsadas por el servicio es un espacio apropiado” todos los encuestados respondieron positivamente. El 30% manifestó estar parcialmente de acuerdo (3) y el 70% de acuerdo (7).

3.1.5. Análisis General

La implementación de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública en SERNAPESCA se ha materializado, como esta lo señala, a través de una norma de aplicación general. La Resolución Exenta N°1681 del 12 agosto de 2011 que contiene la Norma General de Participación Ciudadana del servicio se llevo a cabo cumpliendo con el plazo de seis meses desde la publicación de la Ley.

Si bien la ley deja a discreción de cada órgano las especificidades de las modalidades de participación, el servicio cumple en general con las disposiciones propuestas en la normativa sobre los mecanismos. En este sentido, es necesario tener en perspectiva que lo dispuesto en la ley apunta a generalidades como el reconocimiento del derecho a participación y no aborda detalladamente la implementación en los servicios públicos.

En esta misma línea, al contrastar las disposiciones de La Ley N°20.500 y la reglamentación interna de SERNAPESCA no se distinguen brechas. Sin embargo, a la hora de analizar la aplicación concreta de los mecanismos de participación ciudadana si se distinguen diferencias.

Respecto a la aplicación del mecanismo denominado Acceso a Información Relevante no se detectan brechas. Esto se debe a que existe una solida institucionalidad legal sobre el derecho de acceso a la información pública. La pre existencia de la Ley N°19.653 sobre Probidad Administrativa y la Ley N° 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública que permite el acceso a los ciudadanos mediante la transparencia activa (información disponible en el web institucional) o transparencia pasiva (por medio de solicitudes) condiciona y facilita la aplicación del derecho de participación ciudadana en la gestión del servicio. Además, en lo concreto, la utilización del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) que coordina los espacios de atención a través de una misma metodología y procedimiento, se ha traducido en la gestión a nivel de procesos de este instrumento de participación. Reflejo de esta situación es la valoración

positiva que entregaron los representantes de pescadores artesanales respecto al acceso a información, mecanismo con el mayor nivel de aprobación.

En lo referente al mecanismo de Consulta Ciudadana se aprecia una contradicción entre las disposiciones de la Norma General de SERNAPESCA y la reglamentación específica. En la primera se plantea como herramienta de consulta los Diálogos Participativos y se definen como una instancia “directa y presencial”. Por el contrario en la Resolución Exenta N° 1618 del 23 de Julio del 2012 que precisa el procedimiento de las consultas, se define la utilización de la Ventanilla Virtual de Opinión, un espacio en el sitio web institucional. A pesar de estas diferencias en la reglamentación interna, no existen brechas con lo indicado en la Ley. En esta línea, los resultados de la encuesta aplicada indican que los usuarios valoran la realización de estas consultas de forma presencial frente a las consultas virtuales a través del sitio web institucional.

Donde sí se detectaron brechas fue entre la ley y la aplicación del mecanismo de Cuenta Pública Participativa Anual, puesto que la ley señala que la cuenta “deberá desarrollarse desconcentradamente” pero en la práctica solo se lleva a cabo a nivel de la dirección nacional, limitándose la actuación de las direcciones regionales a la entrega de información y estadísticas propias de la gestión del servicio para la elaboración del documento base, y en esta medida, se limita la participación de usuarios y ciudadanos. Los resultados de la encuesta aplicada permiten concluir que esta herramienta de participación es valorada como un espacio de información y no como una rendición de cuentas. Además, de no ser considerada como un espacio efectivo de participación.

Por último, el Consejo de la sociedad Civil se encuentra en conformación, específicamente en el proceso de selección, que como es señalado en las bases de postulación terminan el 9 de Septiembre de 2013. Por lo que no es posible describir el funcionamiento de dicho mecanismo de participación. Ahora bien, en la normativa interna se describe detalladamente la conformación del consejo, pero no se especifica en que se traduce concretamente su función de acompañar los procesos de toma de decisiones.

En general, la concepción de participación ciudadana en la gestión pública manifestada en la ley apunta al nivel informativo, a excepción de los Consejos de la Sociedad Civil donde se plantea el nivel consultivo, por lo que la normativa interna funciona en ese nivel de participación ciudadana. De tal forma se entiende que la ley de participación ciudadana avanza en diversificar las formas de ejercer el derecho de acceso a la información pública

como base para ejercer el derecho a participación ciudadana y no como participación ciudadana a nivel consultivo propiamente tal.

Específicamente en SERNAPESCA esta situación se complejiza debido a que sus funciones tiene que ver con la fiscalización del sector pesquero, existiendo otras instancias dentro de la institucionalidad del sector donde la sociedad civil participa en las decisiones del Estado. De esta manera, el Consejo Nacional de Pesca (CNP) y los Consejos Zonales dependientes de la Subsecretaría de Pesca, definidos como de carácter “resolutivo, consultivo y asesor” son mucho más valorados por los usuarios, especialmente por los pescadores artesanales. Ejemplo de esto es que en la encuesta aplicada 3 de 10 representantes de organizaciones de pescadores artesanales observaron la importancia de estos consejos como espacios de participación efectiva.

Otro factor a considerar es la diversidad de usuarios de SERNAPESCA que van desde el sector industrial hasta el artesanal, incluyendo la pesca recreativa y actividades de apoyo u oficios relacionados a la pesca. Solamente respecto a la pesca artesanal, existen organizaciones a nivel nacional, regional y local. Y también pescadores independientes no asociados. Además, debido a que los usuarios actúan como fiscalizados, menosprecian el no poseer mucho espacio respecto a materias de fiscalización. Ejemplo de esta situación es que en la encuesta aplicada 1 representante de Organizaciones de pescadores comento la limitación en materia de fiscalización del consejo.

V. PROPUESTA TÉCNICA

1. Descripción de Procesos

Debido a que el funcionamiento de los mecanismos de participación ciudadana implementados en SERNAPESCA se sustenta principalmente en su normativa interna y no existiendo claridad respecto a cómo estos operan en la práctica, es necesaria la definición de estos mecanismos a nivel de procesos a través de una descripción de procesos.

El levantamiento de los procesos sería el primer paso para en el futuro implementar mejoras en la aplicación de los mecanismos de participación. Descripción que incluso podría concretarse en la elaboración de un manual de procedimientos que registre el funcionamiento de dichos procesos, lo que sería una herramienta para la práctica administrativa, pues si bien existe la normativa interna esta tiene una función jurídica y de definición de atribuciones, en cambio un manual de procedimientos detallaría las operaciones o actividades que deben realizarse para dar cumplimiento a función de generación de bienes o servicios.

A continuación se desarrolla como una posible herramienta metodológica, una descripción de los procesos de participación ciudadana aplicados en SERNAPESCA en función de la investigación realizada.

- **Definición de la Política:** La política de participación ciudadana en la gestión pública se articula en base a la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el Instructivo Presidencial 002 del año 2011 y el documento “Política para la Participación Ciudadana en el Marco de la Corresponsabilidad”. Estos tres elementos definen la política de participación ciudadana en la gestión pública durante el periodo 2010- 2014.

La política plantea que la participación se funda en la activa presencia de los ciudadanos en los asuntos públicos, tanto en referencia a la promoción del bien común, como el papel que le compete al Estado en el servicio de las personas. Además define que busca “Fomentar la participación ciudadana para promover una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, aumentando la transparencia, eficacia, eficiencia y

efectividad de las políticas públicas”, materializándose así en tres objetivos estratégicos que son fortalecer las organizaciones de la sociedad civil, promoviendo una cultura de corresponsabilidad; promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas; y mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna de parte de los órganos de la Administración del Estado. La implementación de la política en el aparato estatal es coordinada por el Ministerio Secretaría General de Gobierno (MSGG).

- **Definición de Macro proceso:** De acuerdo a los planteamientos de la política nacional, SERNAPESCA define la participación ciudadana en su gestión como “Procesos de corresponsabilidad conformados por un número variable de etapas que obedecen a definiciones públicas respecto de sus objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamientos. Su vigencia y número de participantes se determinaran de acuerdo a los objetivos, recursos disponibles y la voluntad política que los constituye”.
- **Definición de Procesos:** Los mecanismos de participación ciudadana aplicados en SERNAPESCA son descritos de forma general en la matriz 1:

Matriz 1 : Descripción General de Proceso de Participación Ciudadana					
Proceso	Objetivo General	Demanda	Usuario Externo (Participantes)	Producto	
Cuenta Pública Anual	-Informar a la ciudadanía sobre las gestiones realizadas. -Recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de los órganos de la administración del Estado. -Dar respuesta organizada y en plazos oportunos a las inquietudes surgidas en el proceso.	-Rendición de cuentas -Acceso a la información pública	-Miembros de la sociedad civil, vinculados al sector pesquero -Ciudadanía en general -DOS	Espacios de diálogo entre las autoridades y la sociedad civil	
Consulta Ciudadana	-Promoción del control ciudadano -Mejorar y Fortalecer	-Acceso a la Información pública	-Ciudadanía en general -DOS	Ventanilla Virtual de Opinión	

	los canales y espacios de información promoviendo una respuesta de calidad y oportuna	-Tomar en cuenta la opinión de la sociedad civil		
Acceso de las Personas a la Información Relevante	-Mejorar y Fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía promoviendo una respuesta de calidad y oportuna -Promoción del control ciudadano.	-Acceso a la Información pública	-Miembros de la sociedad civil, vinculados al sector pesquero -Ciudadanía en general	Poner en conocimiento público información relevante acerca de políticas, planes, programas, acciones y presupuestos
Consejo de la Sociedad Civil	-Profundizar los canales de la participación ciudadana para un mayor y real involucramiento de las personas. -Acompañar la toma de decisiones de la política pública con atribuciones consultivas	-Inclusión de la sociedad civil en la toma de decisiones	-Miembros de la sociedad civil, vinculados al sector pesquero	Consejo de la sociedad civil, de carácter consultivo y autónomo

- **Definición de Subprocesos:** A través de los siguientes diagramas se describen los subprocesos o etapas de cada mecanismo de participación ciudadana, incluyendo las principales actividades que los constituyen:
- **Diagrama 1: Acceso de las Personas a la Información Relevante**



Diagrama 2: Cuenta Pública Anual



Diagrama 2: Consulta Ciudadana



Diagrama 4: Consejo de la Sociedad Civil



2. Propuestas de mejoras

A continuación se presenta algunas propuestas que buscan mejorar aspectos relativos a la aplicación de los mecanismos de participación en el servicio, desarrolladas en tres lineamientos: organización, desconcentración e información.

2.1 Organización

Si bien la participación ciudadana como función recae en la Unidad de Planificación y Control de Gestión no existe una definición clara sobre las responsabilidades de esta unidad, por lo que se recomienda la creación de una subunidad que actúe como dueño de los procesos de participación.

También se propone la creación de un manual de procedimientos específico que sistematice y registre la concreción de los mecanismos a nivel de procesos, de acuerdo a la metodología recomendada por la División de Organizaciones Sociales (DOS). Además, es necesario fortalecer las relaciones con este órgano, pues es el encargado de dar apoyo técnico en esta materia.

Junto con estas medidas, a nivel interno se considera necesario la coordinación de los procesos de participación ciudadana con la gestión estratégica de la organización, concretamente avanzar en la inclusión de esta herramienta en las diferentes etapas de las políticas públicas llevadas a cabo por el servicio.

2.2 Desconcentración

Se propone la desconcentración gradual, acorde a la disponibilidad de recursos humanos, financieros y técnicos, en la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana. Específicamente la realización de la cuenta pública y las consultas ciudadanas en las direcciones regionales. Respecto a estas últimas se recomienda la realización de estas actividades de forma presencial, aumentar el nivel de profundidad en las respuestas entregadas ante las inquietudes de los ciudadanos y sobre la participación a través del sitio web institucional la entrega de informes de resultados más precisos y detallados. Por otra parte, es recomendable la capacitación a los funcionarios sobre la implementación de los mecanismos de participación, especialmente a los encargados de atención a usuarios en las direcciones regionales y oficinas provinciales. Se debe tener en consideración que solo el 6% del total de pescadores artesanales registrados pertenecen a la V Región de Valparaíso, lugar donde se ubica la dirección nacional.

2.3 Información

Otro aspecto a mejorar es lo relativo a la difusión y publicidad. Se considera necesario intensificar la difusión de los mecanismos a través de la entrega de material físico (trípticos, folletos, etc.) en las diferentes direcciones y oficinas. Además de publicidad adicional al banner del sitio web institucional.

Respecto al caso específico de los pescadores artesanales es necesario crear canales efectivos de información por lo que se recomienda la utilización del programa de atención a pescadores artesanales en terreno como alternativa de información sobre la participación ciudadana. Ya que este programa considera atenciones dirigidas a pescadores artesanales y a sus organizaciones, realizadas en las propias caletas, ubicadas en su mayoría en localidades rurales o en condiciones de mayor vulnerabilidad y aislamiento. Además, podría utilizarse estas atenciones como un espacio de consultas ciudadanas presenciales a través de diálogos participativos.

VI. CONCLUSIONES

Tras el estudio realizado se ha podido observar que la participación ciudadana en el aparato público chileno se encuentra aun en una etapa inicial, puesto que los espacios implementados tras la promulgación de la Ley N°20.500 son principalmente de un nivel informativo. Por lo que se puede describir la participación ciudadana en la gestión pública al alero de la nueva ley como un proceso que busca diversificar las formas de ejercer el derecho de acceso a la información pública como base para ejercer el derecho a participación ciudadana, y no como una forma de cogestionar lo público entre el Estado y La Sociedad Civil.

En este sentido, fue posible detallar los mecanismos de participación de SERNAPESCA y determinar que la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión del servicio responde a lo planteado por la ley, aun cuando existen brechas como la realización de la Cuenta Pública Participativa solo en la dirección nacional y no de forma desconcentrada como plantea la legislación. Brechas que tiene relación a la poca coordinación entre la División de Organizaciones Sociales y el servicio, pero principalmente la implementación de los mecanismos no ha sido acompañada de cambios significativos en la organización y gestión de SERNAPESCA.

Reflejo de esta situación es la percepción de los representantes de organizaciones de pescadores artesanales quienes no consideran los mecanismos de participación ciudadana como espacios efectivos de participación y de trabajo, sino como espacios informativos unilaterales.

Ante este diagnostico se considera necesario llevar a cabo mejoras específicas en los proceso de participación ciudadana. Medidas que apuntan en primer lugar a aspectos organizacionales como la sistematización a través de un manual de procedimientos de participación ciudadana, utilizando como herramienta el análisis y la descripción de procesos. Además se recomienda la desconcentración gradual de los mecanismos acorde a la disponibilidad de recursos. Y por último la difusión de los mecanismos a través de publicidad y utilizando como plataforma el programa de atención a pescadores artesanales en terreno.

En síntesis, la implementación de la participación ciudadana en la gestión de SERNAPESCA se ha realizado de acuerdo a lo que la ley estipula, pero dicha implementación no se ha visto acompañada de los cambios necesarios en la organización y no han afectado mayormente la gestión del servicio. En la práctica, los instrumentos de participación son aun entendidos solo como el acceso a la información pública, por lo que es necesario hacer modificaciones de forma, que van desde la definición clara de los procesos hasta la creación de una subunidad responsable. Y modificaciones de fondo buscando profundizar la participación ciudadana como instrumento en los procesos de políticas públicas.

A título personal me parece necesario tener en perspectiva que si bien la promulgación de la ley es un hecho relevante, la implementación de esta depende mucho de la realidad específica del órgano donde se lleve a cabo incluyendo sus capacidades, disponibilidad de recursos y voluntad política. Por lo que es necesario avanzar en aspectos metodológicos y técnicos, de ahí que en este trabajo se considera la utilización de la descripción de procesos como una herramienta practica.

Tras esta primera etapa la participación ciudadana en la gestión pública debe profundizarse en espacios resolutivos y de cogestión, lo que en definitiva apunta hacia la construcción de un Estado más democrático y una administración más moderna.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- BCN. (2011). *Historia de la Ley N°20.500*. Obtenido de <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1023143>
- Bravo, J. (Abril de 2010). *Gestión de Proceso (La participación es la clave)*. Santiago, Chile: EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A.
- CLAD. (2009). *Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión pública*. Lisboa, Portugal.
- Cofré, C. (s.f.). *Mitos y Realidades De La Participación Ciudadana Como Política Pública*.
- Constitución Política de la República de Chile. (s.f.).
- Correa, E., & Noé, M. (1998). *Nociones de una Ciudadanía que Crece*. Santiago, Chile.
- Cunnil, N. (1991). *Participación ciudadana. Dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados latinoamericanos*. CLAD.
- Galiano, J., Yanez, G., & Fernández, E. (2007). *Análisis y mejora de procesos en organizaciones públicas*. España: (FIIAPP) Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas.
- Halliburton, E. (2006). *Manual para el análisis, evaluación y reingeniería de procesos en la administración pública*. Buenos Aires: Gobierno de la República Argentina.
- Hernández Sampieri, R. F. (2004). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Ley N°20.500. (s.f.). *sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública* .
- Ley N° 18.575. (s.f.). *Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado* .
- Marcel, M., & Tohá, C. (1997). *Reforma del Estado y de la Gestión Pública*.
- Mlynarz, D., de La Fuente, G., Estevez, F., & Rammsy, C. (Octubre de 2011). *Informe: Acceso a la Información Pública y Participación Ciudadana*. Santiago, Chile: Fundacion PROACCESO.
- MSGG. (20 de Abril de 2011). *Instructivo presidencial N°002* .
- MSGG. (2008). *Agenda Pro Participación Ciudadana 2006-2010*.
- MSGG. (Junio de 2001). *Participación Ciudadana en la Gestion Pública Marco Conceptual*. Santiago, Chile.

- MSGG. (2012). Política para la Participación Ciudadana en el Marco de la Corresponsabilidad.
- MSGG, M. S. (Junio de 2001). Participación Ciudadana en la Gestion Publica Marco Conceptual. Santiago, Chile.
- OEA . (2004). Resolución Asamblea General N°1932. *ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA* .
- Olavarría, M. (2010). Efectividad en la Gestión Pública Chilena. (U. A. México, Ed.) *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales* (52), 11-36.
- Olías de Lima Gete, B. (2001). *La Evolución de la Gestión Pública: la Nueva Gestión Pública*.
- Olmedo, J. P. (2008). Hacia una nueva institucionalidad de acceso a la información pública en Chile. Santiago, Chile: Fundacion PROACCESO.
- PARTICIPA. (2008). Manual de Participación Ciudadana. Corporación Participa.
- Sanhuesa, A. (2004). *Corporación Participativa*. Santiago.
- SERNAPESCA. (2011). Balance de Gestión Integral. Valparaíso.
- SERNAPESCA. (23 de julio de 2012). Resolución Exenta N°1618.
- SERNAPESCA. (12 de Agosto de 2011). Resolución Exenta N°1681. *Aprueba Norma General de Participación Ciudadana del Servicio Nacional de Pesca* .
- SERNAPESCA. (2012). Resolución Exenta n°1503 . *crea el Consejo de la sociedad civil de Sernapesca* .
- SUBDERE. (2004). PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE GOBIERNOS REGIONALES Y MUNICIPIOS: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

VIII. ANEXOS

ENCUESTA A REPRESENTANTES DE ORGANIZACIONES DE PESCADORES ARTESANALES¹

La presente encuesta ha sido elaborada con el objetivo de ser una fuente de información relacionada al estudio de los Mecanismos de Participación Ciudadana aplicados en el Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA). Específicamente buscando obtener la opinión de Representantes de Organizaciones de Pescadores Artesanales sobre las actividades de participación.

- Las respuestas serán confidenciales y anónimas.
- Los resultados de todas las encuestas serán reportadas en una tesis profesional.
- No se reportarán datos individuales.
- Le pedimos que conteste el cuestionario con la mayor sinceridad posible.
- No hay respuestas correctas ni incorrectas.
- Le solicitamos leer atentamente las instrucciones.
- Muchas gracias por su colaboración.

Instrucciones:

Marque con una X la opción que más represente su opinión en cada una de las ideas planteadas, además se incluye una descripción sobre el ítem específico de consulta (recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas). De ser necesario, incluya sus observaciones o comentario en el recuadro final.

Participación Ciudadana y SERNAPESCA

A través de la promulgación de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones. Motivo por el cual todo servicio público está obligado a integrar mecanismos de Participación en su gestión. La Ley define como mecanismos obligatorios la Cuenta Pública Participativa, el Consejo de la Sociedad Civil, la Consulta Ciudadana y la Entrega de información relevante. Actualmente el Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA) lleva a cabo los cuatro mecanismos obligatorios por la ley.

Participación Ciudadana y SERNAPESCA					
	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo
Considera Ud. que existen espacios de participación efectivos entre SERNAPESCA y las Organizaciones de Pescadores Artesanales					

¹ Encuesta de elaboración Propia.

Se aplican Mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública en SERNAPESCA					
Considera Ud. que los mecanismos de participación ciudadana se traducen en algún grado en decisiones sobre las políticas, planes, programas y proyectos del servicio					
Es necesario profundizar los canales de la participación ciudadana para un mayor y real involucramiento de las personas.					

Acceso a la Información Relevante

Consiste en que los órganos de la Administración del Estado deberán poner en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible.

Acceso a la Información Relevante					
	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo
Cada vez que he requerido información sobre el servicio he tenido acceso a ella					
La información que he recibido ha satisfecho mi necesidad					
He recibido la información por un medio apropiado (presencial, telefónica, virtual)					
El trato recibido ha sido satisfactorio					

Las Cuentas Públicas Participativas

Son un proceso de diálogo ciudadano, entre autoridades políticas y representantes de la sociedad civil y ciudadanía en general, donde las primeras rinden cuentas a través de informes de su gestión institucional. Su fin es informar a la ciudadanía sobre la gestión realizada, recoger las preguntas y planteamientos de la ciudadanía y dar respuesta a éstas.

Cuenta Publica Participativa Anual					
	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo
Considera Ud. que la Cuenta Pública Participativa es una fuente de información para los pescadores artesanales					
La Cuenta pública Participativa es una forma de rendición de cuenta por parte de las autoridades a los pescadores artesanales					

Considera Ud. que las Cuentas públicas Participativas son espacios efectivos de trabajo entre las Organizaciones de Pescadores Artesanales y SERNAPESCA					
En las Cuentas Públicas Participativas se recogen los planteamientos de los pescadores artesanales y se da respuesta a estos					

Las consultas ciudadanas

Son instancias de encuentro y dialogo entre la ciudadanía y el Servicio, a través del cual ésta expone un tema para que le sean manifestados comentarios y observaciones de manera directa y presencial, con la finalidad de mejorar la formulación y la implementación de las políticas, planes, programas y proyectos

Consulta Ciudadana					
	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo
Considera Ud. que las consultas ciudadanas se traducen en medidas concretas relacionadas a las políticas, planes, programas y proyectos del servicio					
Considera Ud. que es un método efectivo realizar consultas ciudadanas a los pescadores artesanales a través del sitio web institucional					
Considera Ud. que es un método efectivo realizar consultas ciudadanas de forma presencial					
Son las consultas ciudadanas realizadas de manera informada, pluralista y representativa					

Consejo de la Sociedad Civil

Los órganos de la Administración del Estado deberán establecer Consejos de la Sociedad Civil, de carácter consultivo, que estarán conformados por personas representativas de las asociaciones relevantes en el ámbito específico de cada órgano de la Administración.

Consejo de la Sociedad Civil					
	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo
Existen espacios de interacción entre SERNAPESCA y las Organizaciones de Pescadores Artesanales					
Considera Ud. que las Organizaciones de					

Pescadores Artesanales pueden participar de alguna manera en la toma de decisiones del servicio					
Otros usuarios de SERNAPESCA tienen acceso a intervenir en la toma de decisiones del servicio					
Un Consejo de la Sociedad Civil que acompañe los procesos de toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas impulsadas por el servicio es un espacio apropiado					

Observaciones:
