



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

IMPLEMENTACIÓN PILOTO DE ESTRATEGIAS PARTICIPATIVAS
AL INTERIOR DEL ÁREA DE OFTALMOLOGÍA
DEL PROGRAMA DE SALUD ESCOLAR
DE LA JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS V
REGIÓN
EN EL MARCO DE LA AGENDA PRO PARTICIPACIÓN CIUDADANA
PERIODO 2006 – 2010.

SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO
DE LICENCIADO EN SERVICIO SOCIAL Y
AL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL

PATROCINIO INSTITUCIONAL: JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y
BECAS V REGIÓN

PROFESORA GUÍA: SRTA. ELENA SALUM ALVARADO

EQUIPO SEMINARISTA

HUGO DÍAZ OTÁROLA
PILAR GARCÍA DE LA VEGA
MARIBEL LATÍN PRIETO

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL
BIBLIOTECA

2007



REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE
TÍTULO ALUMNOS QUE SE INDICAN.

VALPARAISO, 15 de noviembre del 2007.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía, cumplo con informar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **“Implementación piloto de estrategias participativas al interior del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas V Región, en el marco de la agenda pro participación ciudadana período 2006 - 2010.”**, cursado durante el año académico 2007 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social Srtas Pilar García de la Vega, Maribel Latín Prieto y Sr. Hugo Díaz Otárola Incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

El tema desarrollado en este seminario de título es la implementación de estrategias participativas en el programa de salud escolar de la JUNAEB V Región y se enmarca en el contexto de la Agenda Pro Participación impulsada por el Gobierno de la Presidenta de la República, Sra. Michelle Bachelet.

La investigación se realiza en base a la metodología de Marco Lógico, de reconocida utilización en el sector público nacional. En este contexto, la aplicación de la metodología es acertada y rigurosa, permitiendo obtener una mirada comprensiva respecto de la importancia de incorporar a los involucrados en estrategias participativas, cuya finalidad es el control de gestión, específicamente en lo relativo a ejecución de políticas sociales y sus respectivos programas.

La investigación es presentada en un lenguaje técnico. Asimismo, la bibliografía es pertinente y el régimen de citas se presenta adecuadamente.



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



Si bien el estudio plantea como marco jurídico-político la agenda pro participación y entiende la participación como un elemento de mejoramiento del control de gestión de la JUNAEB V Región, el resultado del programa es débil respecto de su propósito, toda vez que logra un nivel de participación de naturaleza restringida que no da cuenta de efectos factuales en el control de gestión, como consecuencia del proyecto de intervención. No obstante lo anterior, se destaca el interés y el trabajo efectuado por los alumnos en la implementación de esta metodología.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota 6.5 (seis punto cinco).


DRA. ELENA SALUM ALVARADO
PROFESORA GUÍA

AL SEÑOR
ALDO VALLE ACEVEDO
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS
SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF. INFORMA CALIFICACIONES SEMI-
NARIO DE TÍTULO QUE INDICA.

VALPARAISO, 28 de noviembre del 2007.


SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumpro con informar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **"IMPLEMENTACIÓN PILOTO DE ESTRATEGIAS PARTICIPATIVAS AL INTERIOR DEL ÁREA DE OFTALMOLOGÍA DEL PROGRAMA DE SALUD ESCOLAR DE LA JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS V REGIÓN EN EL MARZO DE LA AGENDA PRO PARTICIPACIÓN CIUDADANA PERIODO 2006-2010"**, cursado durante el año académico 2007 por los alumnos de la Escuela de Trabajo Social Sr. Hugo Díaz Otárola y Srtas. Pilar García de la Vega y Maribel Latin Prieto, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, **con nota cinco coma cinco (5,5)**.


UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
SECRETARÍA GENERAL
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
CHRISTIAN CORVALAN RIVERA
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ALDO VALLE ACEVEDO
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE

‘Uf, en momentos que me dispongo a escribir los agradecimientos de esta etapa que refleja el término de un proceso muy importante en mi vida personal y profesional, se me vienen a la mente diversas emociones cargadas de alegría, orgullo, nostalgia, esfuerzos, penas y frustraciones... en fin, tantas emociones vividas en el transcurso de estos cinco años, acompañados de situaciones personales que le otorgaron a cada una de ellas un significado especial.

Quisiera agradecer a personas muy significativas que de una u otra manera posibilitaron llegar hoy a estas instancias, personas que me otorgaron su apoyo y compañía creyendo en el proyecto que algún día decidí emprender. Agradecer en primer lugar a una de las personas más importantes en mi vida, mi madre, “negrita” gracias por estar siempre incondicionalmente junto a mí, por prestarme tu apoyo, compañía y comprensión, por entregarme todos tus esfuerzos para poder sacar a adelante este proyecto. Agradecer de igual forma a mi padre Santiago, hermanos “janita” y “nenito”, y mis sobrinas “anto” y “catita”.

No puedo dejar de agradecer a mis tíos y padrinos Alfredo y Gladys, tía Rosa y tío Franco. Todos apoyaron esta noble causa jajaja.

... como no dedicarle algunas letras a los amigos que conocí en estos años, algunos de los cuales mantengo, otros solo en recuerdos. Sin embargo, cada uno de ellos marcó y le otorgó un significado especial a esta etapa que ya termina.

Finalmente, quisiera agradecer a Miguel, “mi niño” sé que hoy comienza una nueva etapa, comienzo la construcción de un nuevo proyecto en mi vida pero lo hago junto a ti... Sé y confío plenamente que juntos saldremos adelante, consiguiendo todos los sueños y anhelos que día a día le otorgan motivación a nuestras vidas...

En resumidas palabras quiero dar mis humildes y sinceros agradecimientos a quienes realmente fueron mis pilares y abrieron sus manos para ayudarme a lograr el desafío de ser profesional...

A mi Madre **María Otárola O**, mi Papá **Juan Díaz T** y mi hermano **Pedro Pablo**, quienes me empujaron, levantaron y entregaron su amor, constituyéndose en la fuerza y ejemplo para salir adelante. A ustedes les debo todo lo que soy y donde estoy. Este logro, no es nada, frente a todas las dificultades, miserias y pérdidas que hemos enfrentado....por suerte hemos podidos salir adelante juntos.

En comparación a aquello, a ustedes les dedico este pequeño esfuerzo que se llama Tesis.....Los amo.



A mi abuelo **Hugo**, abuela **Katty**, mis dos lindas tías **Isabel** y **Villa** y mi primo **Felipe**. Son todo lo que deseo como familia, siempre les agradeceré lo que han hecho por mí, cada palabra y abrazo entregado, fue lo necesario para aprender a crecer como persona y creer en mis capacidades....



A la familia García – De La Vega: Don Héctor, Sra. Cecilia, Pancho y Gonzalo, incluyo también a Lily, Sofía y Ely. Les agradezco de ♥ el haberme abierto las puertas de su hogar, hacerme uno más de ustedes y ayudarme a cambio de nada... los/las quiero mucho....



A Mariana Martínez y familia, Álvaro, Víctor y Luis. Les agradezco a cada uno de ustedes y en especial a ti Mariana, por acogerme, abrirme las puertas de tu hogar y confiar a ojos cerrados en mi persona, espero que la vida me sonría, para poder algún día retribuir todo que hiciste por mí, eres una gran amiga.

A la familia Sanhueza-Varela; Eduardo, Alejandra, Eduardito y Javier. Muchas gracias por acogerme en su hogar, son una gran familia y les deseo lo mejor, los felicito por el hermoso hogar que tienen y la felicidad que transmiten, cuenten conmigo siempre.



Mis compañeras de tesis, gracias por el esfuerzo y hacer de esto un trabajo compartido, donde ustedes y yo, pusimos el hombro y logramos salir adelante, sin animo más que hacer un seminario entre amig@s.



A quienes no pudieron acompañarme físicamente en este proceso, pero que de una u otra forma (que solo yo comprendo) estuvieron; mi hermano Juan, mi abuelita Hilda "nana", siempre te recuerdo, tata Enrique, tía Maggi V. y el flaquito....un amigo muy personal....

Finalmente dejo estas líneas, para reconocer y destacarte a ti Pilar.....mi gran amor....
Negrita, si algo agradezco a esta Universidad y al destino, fue el haberte conocido, pues no sólo me otorgó la posibilidad de ser profesional, si no de algo más valioso, el encontrar acá a la mujer de mi vida...tal como te lo digo siempre...gracias, gracias y más gracias...por apoyarme, estar juntos en las buenas y malas, soportar mis ataques catatónicos, mi rap y mal genio, pero sobre todo, por enseñarme a amarte y atreverte a emprender un viaje conmigo.....quien sea el lector/a de este seminario, tan sólo quiero que sepa resumidamente en dos palabras que..... TE AMO



Agradecimientos.

En la finalización de esta etapa de mi vida, quisiera agradecer a todas aquellas personas que a lo largo de este camino, me han brindado su apoyo incondicional, entregándome la fuerza suficiente para terminar con éxito la realización de este ansiado sueño.

A mis padres Héctor y Cecilia, primeros en apoyarme e incentivar me en este desafío, confiando ciegamente en mis capacidades, y entregándome su amor y comprensión en todos aquellos momentos en que el estudio se volvió difícil. Gracias por forjar en mí, valores como la responsabilidad y perseverancia, por acompañarme fielmente durante estos 5 años, creyendo junto a mí en este sueño. Sin su esfuerzo y compañerismo, este logro no hubiese sido posible. Los amo mucho y siempre les estaré agradecida.....

A mi hermano Francisco, con quien he recorrido un buen trecho de mi vida compartiendo las alegrías y las tristezas que el acontecer familiar nos ha deparado. Gracias por apoyarme y cuidarme en todo momento, por quererme tal como soy y creer en mis logros entregándome siempre tu amor y compañerismo. Te Amo Gordo.....

A mi hermano Gonzalo, a quien a pesar de la distancia, siento presente en todo momento. Gracias hermano por tu constante preocupación, por lo bien que me haces sentir cuando demuestras lo orgulloso que estás ante mis logros, y por ser tan diferente, aceptándome tal cual soy dentro de lo ahwasao que eres. Te amo Chalo.....

A mi cuñada Liliana, quien se ha convertido en una muy buena amiga, siempre sonriente y feliz. Negrita, gracias por formar una linda familia con mi hermano, por entregarme tu apoyo durante todos estos años, y por permitirme conocerte y ser tu amiga. Estoy segura que nunca nos separaremos. Te quiero Mucho.....

A mi nueva cuñada Ely, quien con su entusiasmo y simpatía logré que la quisiera desde el primer momento. Gracias Chikita por ser tan buena y ayudarme en todo, por tu preocupación y cariño sincero. Te quiero mucho.....

A mi Tía Dora y a mi Abuela Irma, Quienes desde que tengo recuerdos, me han entregado su apoyo y amor incondicional. Gracias, por quererme tanto como yo a ustedes, por compartir experiencias y enseñarme que la unión familiar es muy importante. Me han enseñado mucho...Las quiero un montón.

A mi Tía María Paz, con quien he compartido muchas cosas de mi vida. Gracias por ser tan buena amiga, por creer siempre en mí y apoyarme en todas mis decisiones, siempre he sentido tu compañía e incondicionalidad ante todo. Eres una persona muy importante para mí, por que siempre has estado ahí en los momentos difíciles y en los alegres, cuidándome y entregándome tu amor y comprensión. Siempre seremos amigas...Te Quiero Mucho

A mi pololo y compañero de tesis Hugo, a quien agradezco enormemente su amor, su paciencia infinita, su comprensión, y su apoyo. Gracias mi amor por estar siempre a mi lado, por acompañarme fielmente y aceptarme tal cual soy. Amor, que lindo es mirar hacia atrás, y ver que ya son varios años juntos, felices y con la ilusión mutua de que sea para siempre. Huguito, agradezco el día en que te cruzaste en mi camino, por que desde ese momento nunca he dejado de amarte ni de creer que Tu eres el hombre por el cual siempre espere... Te amo con todo mi corazón... Este logro no hubiese sido el mismo sin ti.....

A mi equipo seminarista, Team Niños, Hugo (mi amor) y Maribel (amigui), con quienes compartí buena parte de este año, haciendo del seminario, una experiencia para no olvidar. Gracias por la paciencia, las risas, las peleas y el cariño. Por permitir que el trabajo realizado fuese de calidad, poniéndole todas las ganas para salir adelante y con éxito. Los quiero mucho.

A la profesora María Antonieta Urquerta, quien con su confianza y apoyo permitió que la realización de este seminario fuese exitosa. Profe Anto, le deseo la mejor de las suertes, su humildad y cercanía con los alumnos, siempre la harán inolvidable.

Finalmente quisiera dedicar este documento a personas muy especiales:

A Mi Sobrina Sofía; a quien amo muchísimísimo

A Mi Sobrina - Ahijada Rocío, que a pesar que aun no nace, ya se convirtió en otra regalación más.

Y a mi abuelo Nefthali, que a pesar de que ya no está, siempre he sentido su presencia y apoyo desde arriba. Lástima abuelo que no estás presente en este logro, me hubiese gustado mucho poder abrazarte. Te Quiero y siempre te recuerdo.

Pilar García de la Vega.

Noviembre 2007

Abstract

Características de la experiencia.

<i>Institución Patrocinante</i>	- Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
<i>Título del Seminario</i>	-Implementación piloto de estrategias participativas, al interior del área de Oftalmología del Programa de Salud Escolar de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas V región, en el marco de la Agenda Pro Participación Ciudadana, periodo 2006-2010.
<i>Metodología Utilizada</i>	- Modelo Marco Lógico
<i>Objetivo del Seminario</i>	- Generar instancias formales de participación ciudadana al interior de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas V región, en el marco de la Agenda Pro Participación Ciudadana periodo 2006-2010.
<i>Conceptos Claves que Marcaron la Intervención</i>	- Participación Ciudadana - Gestión Pública - Información - Retroalimentación
<i>Localización del Proyecto</i>	- Comuna de Valparaíso - Comuna de La Ligua
<i>Sujetos de Intervención</i>	- Directivos JUNAEB V Región - Profesores Encargados del Programa de salud Escolar de 13 establecimientos educacionales Municipales y Particulares Subvencionados de las comunas de La Ligua y Valparaíso. - Apoderados de niñas y niños beneficiarios del área de Oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB, pertenecientes a 13 establecimientos educacionales Municipales y Particulares Subvencionados, de las comunas de Valparaíso y La Ligua.
<i>Profesora Guía</i>	- Elena Salum Alvarado
<i>Equipo Seminarista</i>	- Hugo Díaz Otárola - Pilar García De La Vega - Maribel Latín Prieto
<i>Periodo del Seminario</i>	-Marzo- Octubre 2007

Índice

Temático

Presentación General	1
Capítulo I : Contextos de la Experiencia	
Presentación	3
Contexto Territorial	4
Contexto Institucional	9
Contexto Programático	20
Contexto Metodológico	46
Capítulo II: Marco de Referencia	
Presentación	52
Déficit Sensorial	53
Participación	60
Elementos conceptuales que guían la intervención	79
Capítulo III: Análisis Situacional/ Matriz Marco Lógico	
Presentación	83
Estructura Analítica del Proyecto	84
Análisis de Involucrados	85
Cuadro de Análisis de Involucrados	96
Registros de Investigación	97
Árbol de Problemas	123
Árbol de Objetivo	124
Árbol de Alternativas	125
Análisis de alternativas	126
Matriz Marco Lógico	128
Carta Gantt	135
Resumen Narrativo	136
Plan Operativo	138
Capítulo IV: Registros de Intervención	
Presentación	142
Registro de Intervención N° 1	143
Registro de Intervención N° 2	148
Registro de Intervención N° 3	154
Registro de Intervención N° 4	158
Registro de Intervención N° 5	162
Registro de Intervención N° 6	168
Registro de Intervención N° 7	174

Registro de Intervención N° 8	179
Registro de Intervención N° 9	185
Registro de Intervención N° 10	191
Registro de Intervención N° 11	196
Registro de Intervención N° 12	199

Capítulo V: Evaluación

Presentación	203
Fundamentación	203
Plan Evaluativo	203
Evaluación según indicadores	204

Capítulo VI: Conclusiones

Presentación	223
En relación a la Metodología	223
En relación a la temática de Intervención	225
En relación a la Institución	226
En relación a Trabajo Social	227

Bibliografía	230
Anexos	236

Fotográfico

Fotografía N° 1	Puerto de Valparaíso	4
Fotografía N° 2	Bahía de Valparaíso	5
Fotografía N° 3	Comuna de Los Andes	27
Fotografía N° 4	Comuna de Los Andes	27
Fotografía N° 5	Comuna de Calle Larga	27
Fotografía N° 6	Valle de Aconcagua	29
Fotografía N° 7	Iglesia de San Felipe	29
Fotografía N° 8	Iglesia de San Felipe	29
Fotografía N° 9	Puerto de San Antonio	31
Fotografía N° 10	Panorámica de San Antonio	31
Fotografía N° 11	Comuna de Viña del Mar	33
Fotografía N° 12	Comuna de Valparaíso	33
Fotografía N° 13	Castillo Wolf Viña del Mar	33
Fotografía N° 14	Comuna de Quillota	35
Fotografía N° 15	Estación de Limache	35
Fotografía N° 16	Ciudad de Limache	35
Fotografía N° 17	Iglesia Ciudad de Petorca	37
Fotografía N° 18	Dulces de la Ligua	37
Fotografía N° 19	Bahía de Zapallar	37
Fotografía N° 20	Grupo de Discusión Profesores Encargados del P. S.E La Ligua	99
Fotografía N° 21	Grupo de Discusión Profesores Encargados del P. S.E La Ligua	99

Fotografía N° 22	Grupo de Discusión Profesores Encargados del P. S.E La Ligua	99
Fotografía N° 23	Grupo de Discusión Profesores Encargados del P. S.E Valparaíso.	102
Fotografía N° 24	Grupo de Discusión Profesores Encargados del P. S.E Valparaíso	102
Fotografía N° 25	Grupo de Discusión Profesores Encargados del P. S.E Valparaíso	102
Fotografía N° 26	1° Grupo de Padres Taller Evaluativo Comuna de La Ligua	106
Fotografía N° 27	1° Grupo de Padres Taller Evaluativo Comuna de La Ligua	106
Fotografía N° 28	1° Grupo de Padres Taller Evaluativo Comuna de La Ligua	106
Fotografía N° 29	2° Grupo de Padres Taller Evaluativo Comuna de La Ligua	109
Fotografía N° 30	2° Grupo de Padres Taller Evaluativo Comuna de La Ligua	109
Fotografía N° 31	2° Grupo de Padres Taller Evaluativo Comuna de La Ligua	109
Fotografía N° 32	Alumnos beneficiarios del Programa de Salud Escolar La Ligua	112
Fotografía N° 33	Alumnos beneficiarios del Programa de Salud Escolar La Ligua	112
Fotografía N° 34	Alumnos beneficiarios del Programa de Salud Escolar La Ligua	112
Fotografía N° 35	1° Grupo de Padres Taller Evaluativo Comuna de Valparaíso	116
Fotografía N° 36	1° Grupo de Padres Taller Evaluativo Comuna de Valparaíso.	116
Fotografía N° 37	1° Grupo de Padres Taller Evaluativo Comuna de Valparaíso	116
Fotografía N° 38	2° Grupo de Padres Taller Evaluativo Comuna de Valparaíso	119
Fotografía N° 39	2° Grupo de Padres Taller Evaluativo Comuna de Valparaíso	119
Fotografía N° 40	2° Grupo de Padres Taller Evaluativo Comuna de Valparaíso	119
Fotografía N° 41	Alumnos beneficiarios del Programa de Salud Escolar Valparaíso	122
Fotografía N° 42	Alumnos beneficiarios del Programa de Salud Escolar Valparaíso	122
Fotografía N° 43	Alumnos beneficiarios del Programa de Salud Escolar Valparaíso	122
Fotografía N° 44	Mesa de Coordinación Territorial La Ligua	146
Fotografía N° 45	Mesa de Coordinación Territorial La Ligua	146
Fotografía N° 46	Mesa de Coordinación Territorial La Ligua	146
Fotografía N° 47	Mesa de Coordinación Territorial Valparaíso	151
Fotografía N° 48	Mesa de Coordinación Territorial Valparaíso	151
Fotografía N° 49	Aplicación de Encuesta Satisfacción Usuario	157
Fotografía N° 50	Aplicación de Encuesta Satisfacción Usuario	157
Fotografía N° 51	Aplicación de Encuesta Satisfacción Usuario	157
Fotografía N° 52	Buzón de Reclamos y Sugerencias Valparaíso	161
Fotografía N° 53	Buzón de Reclamos y Sugerencias La Ligua	161
Fotografía N° 54	Buzón de Reclamos y Sugerencias Valparaíso	161
Fotografía N° 55	Taller JUNAEB La Ligua	166
Fotografía N° 56	Taller JUNAEB La Ligua	166
Fotografía N° 57	Taller JUNAEB Valparaíso	173
Fotografía N° 58	Taller JUNAEB Valparaíso	173
Fotografía N° 59	Taller JUNAEB Valparaíso	173
Fotografía N° 60	Taller Participación Ciudadana en JUNAEB	178
Fotografía N° 61	Taller Participación Ciudadana en JUNAEB	178
Fotografía N° 62	Taller Participación Ciudadana en JUNAEB	178
Fotografía N° 63	Taller Déficit Visual La Ligua	184
Fotografía N° 64	Taller Déficit Visual La Ligua	184
Fotografía N° 65	Taller Déficit Visual La Ligua	184
Fotografía N° 66	Taller Déficit Visual Valparaíso	189
Fotografía N° 67	Taller Déficit Visual Valparaíso	189
Fotografía N° 68	Taller Participación Ciudadana La Ligua	194
Fotografía N° 69	Taller Participación Ciudadana La Ligua	194

Fotografía N° 70	Taller Participación Ciudadana Valparaíso	198
Fotografía N° 71	Taller Participación Ciudadana Valparaíso	198
Fotografía N° 72	Elaboración de Manual Informativo	201
Fotografía N° 73	Elaboración de Manual Informativo	201
Fotografía N° 74	Entrega de Manual Informativo	201
Fotografía N° 75	Entrega de Manual Informativo	201

Mapas

Mapa N° 1:	Región de Valparaíso	4
Mapa N° 2:	Región de Valparaíso	7
Mapa N° 3:	Comuna de La Ligua	7
Mapa N° 4:	Provincia de Los Andes	27
Mapa N° 5:	Provincia de San Felipe	29
Mapa N° 6:	Provincia de San Antonio	31
Mapa N° 7:	Provincia de Valparaíso	33
Mapa N° 8:	Provincia de Quillota	35
Mapa N° 9:	Provincia de Petorca	37

Esquemas

Esquema N° 1	Organigrama JUNAEB nivel nacional	13
Esquema N° 2	Organigrama JUNAEB nivel regional	14
Esquema N° 3	Planes y Programas de JUNAEB	16
Esquema N° 4	Coordinación Programa de Salud Escolar	21
Esquema N° 5	Funcionamiento Programa de Servicios Médicos	26
Esquema N° 6	Funcionamiento Programa de Servicios Médicos.	42
Esquema N° 7	Funcionamiento Programa de Servicios Médicos	43
Esquema N° 8	Funcionamiento Programa de Servicios Médicos	44
Esquema N° 9	Funcionamiento Programa de Servicios Médicos	45
Esquema N° 10	Ejemplo Análisis de Involucrados	47
Esquema N° 11	Lineamientos Conceptuales de la intervención	81
Esquema N° 12	Árbol de Problemas Profesores Encargados P. S. E La Ligua	98
Esquema N° 13	Árbol de Problemas Profesores Encargados P. S. E Valparaíso	101
Esquema N° 14	Árbol de Problemas 1° Grupo de Padres Taller evaluativo. Comuna de La Ligua	104
Esquema N° 15	Árbol de Problemas 1° Grupo de Padres Taller evaluativo. Comuna de La Ligua	105
Esquema N° 16	Árbol de Problemas 2° Grupo de Padres Taller evaluativo. Comuna de La Ligua	108
Esquema N° 17	Árbol de Problemas Alumnos beneficiarios del P.S.E. Comuna de La Ligua	111
Esquema N° 18	Árbol de Problemas 1° Grupo de Padres Taller evaluativo. Comuna de Valparaíso	114
Esquema N° 19	Árbol de Problemas 1° Grupo de Padres Taller evaluativo. Comuna de Valparaíso	115
Esquema N° 20	Árbol de Problemas 2° Grupo de Padres Taller evaluativo. Comuna de Valparaíso	118

Esquema N° 21	Árbol de Problemas Alumnos beneficiarios del P.S.E. Comuna de Valparaíso	121
Esquema N° 22	Síntesis Árboles de Problemas	123
Esquema N° 23	Árbol de Objetivos	124
Esquema N° 24	Árbol de Alternativas	125

Cuadros

Cuadro N° 1	Programa de alimentación Escolar	17
Cuadro N° 2	Programa de Becas	18
Cuadro N° 3	Servicios Programa de Servicios Médicos	23
Cuadro N° 4	Datos Geográficos Provincia de Los Andes	27
Cuadro N° 5	Análisis Descriptivo Provincia de Los Andes	28
Cuadro N° 6	Datos Geográficos Provincia de San Felipe	29
Cuadro N° 7	Análisis Descriptivo Provincia de San Felipe	28
Cuadro N° 8	Datos Geográficos Provincia de San Antonio	31
Cuadro N° 9	Análisis Descriptivo Provincia de San Antonio	32
Cuadro N° 10	Datos Geográficos Provincia de Valparaíso	33
Cuadro N° 11	Análisis Descriptivo Provincia de Valparaíso	34
Cuadro N° 12	Datos Geográficos Provincia de Quillota	35
Cuadro N° 13	Análisis Descriptivo Provincia de Quillota	36
Cuadro N° 14	Datos Geográficos Provincia de Petorca	37
Cuadro N° 15	Análisis Descriptivo Provincia de Petorca	38
Cuadro N° 16	Programa de Servicios Médicos	40
Cuadro N° 17	Ejemplo Matriz Marco Lógico	50
Cuadro N° 18	Formas de Concebir la Participación	63
Cuadro N° 19	Formas que puede adoptar la participación Ciudadana	68
Cuadro N° 20	Ámbitos de la Participación Ciudadana.	70
Cuadro N° 21	Síntesis descriptiva análisis de involucrados directivos JUNAEB	87
Cuadro N° 22	Síntesis descriptiva análisis de involucrados coordinadores comunales	89
Cuadro N° 23	Síntesis descriptiva análisis de involucrados encargados P.S.E.	91
Cuadro N° 24	Síntesis descriptiva análisis de involucrados padres y apoderados	93
Cuadro N° 25	Síntesis descriptiva análisis de involucrados alumn@s beneficiarios P.S.E	95
Cuadro N° 26	Resumen Análisis de Involucrados	96
Cuadro N° 27	Matriz Marco Lógico	128
Cuadro N° 28	Tipología de Evaluación	203

Tablas

Tabla N° 1	Indicadores sociodemográficos de la Comuna de Valparaíso	5
Tabla N° 2	Indicadores de Cobertura Educativa de la Comuna de Valparaíso	5
Tabla N° 3	Índice de Pobreza de la Comuna de Valparaíso	6
Tabla N° 4	Índice de Precariedad Económica de la Comuna de Valparaíso	6
Tabla N° 5	Indicadores Sociodemográficos de la Comuna de la Ligua	7
Tabla N° 6	Indicadores de Cobertura Educativa de la Comuna de La Ligua	8
Tabla N° 7	Indicadores de Pobreza de la Comuna de la Ligua	8
Tabla N° 8	Cobertura Regional Programa de Salud Escolar.	22

Tabla N° 9	Tabla Gantt	135
Tabla N° 10	Plan Operativo	138

Gráficos

Grafico N° 1	Tiempo transcurrido para la atención (encuesta)	155
Grafico N° 2	Calidad del lugar de atención (encuesta)	156
Grafico N° 3	Calidad de atención profesional (encuesta)	156
Grafico N° 4	Tiempo destinado a la atención (encuesta)	156
Grafico N° 5	Calidad de atención profesional (buzón)	159
Grafico N° 6	Nueva cita con profesional (buzón)	159
Grafico N° 7	Lugar de actividad Taller 1 La Ligua	160
Grafico N° 8	Temáticas tratadas Taller 1 La Ligua	165
Grafico N° 9	Forma como se trataron los contenidos Taller 1 La Ligua	166
Grafico N° 10	Lugar de actividad Taller 1 Valparaíso	171
Grafico N° 11	Temáticas tratadas Taller 1 Valparaíso	171
Grafico N° 12	Forma como se trataron los contenidos Taller 1 Valparaíso	170
Grafico N° 13	Lugar de actividad Taller 2 La Ligua	182
Grafico N° 14	Temáticas tratadas Taller 2 La Ligua	182
Grafico N° 15	Forma como se trataron los contenidos Taller 2 La Ligua	183
Grafico N° 16	Lugar de actividad Taller 2 Valparaíso	188
Grafico N° 17	Temáticas tratadas Taller 2 Valparaíso	188
Grafico N° 18	Forma como se trataron los contenidos Taller 2 Valparaíso	189
Grafico N° 19	Reclamos y Sugerencias La Ligua	208
Grafico N° 20	Reclamos y Sugerencias Valparaíso	208
Grafico N° 21	Metodología de los Talleres	215
Grafico N° 22	Expectativas de los Talleres	215
Grafico N° 23	Percepción Taller Déficit Visual	215

Presentación General

El documento que se presenta a continuación da cuenta del Seminario de Título para optar al grado de licenciado en Trabajo Social y el título de Asistente Social, elaborado por los alumnos Hugo Díaz Otárola, Pilar García de La Vega, y Maribel Latín Prieto.

Este documento corresponde a la sistematización de un proceso de intervención, enmarcado en un proyecto social, desarrollado bajo el patrocinio de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas V Región, e implementando específicamente en el Área Oftalmológica del Programa de Salud Escolar, durante el periodo comprendido entre Marzo y Octubre del presente año.

La intervención social, implementada bajo la lógica de un plan piloto y referida a la temática de participación ciudadana, responde al interés institucional demostrado por JUNAEB, de incluir mecanismos de participación en el desarrollo de sus programas. Lo anterior, como forma de responder a un mandato presidencial, que requiere que todas las instituciones públicas incluyan en sus líneas de gestión, acciones concretas de participación, con la finalidad de transparentar los procesos públicos y asegurar el buen funcionamiento de los programas.

En este sentido, la agenda pro participación ciudadana, impulsada por el gobierno de la Presidenta de la República Sra. Michelle Bachelet, proporcionó un marco jurídico político de acción, a través de la consideración de dos ejes comprendidos en la misma.

En cuanto a la metodología utilizada para el desarrollo de este seminario, corresponde al Modelo de Marco Lógico, constituyéndose este documento como la primera iniciativa en la Escuela de Trabajo Social, que lleva a cabo un seminario de título utilizando esta metodología completamente.

En líneas generales, se puede señalar que este documento consta de 5 capítulos, los que en su conjunto permiten obtener una visión integral del fenómeno intervenido.

Capítulo I, describe el Contexto Territorial, Institucional, Programático y Metodológico de la intervención.

Capítulo II, exposición del Marco de Referencia, el cual le otorga el sustento teórico al proceso y acciones desarrolladas.

Capítulo III, presenta el Análisis Situacional, encontrándose compuesto por; análisis de involucrados, análisis de problema, análisis de objetivo y análisis de alternativa, así como también se presenta la planificación de la intervención, mediante la elaboración de la Matriz Marco Lógico.

Capítulo IV, está compuesto por los registros de las intervenciones, sus resultados y evaluaciones.

Capítulo V presenta la evaluación de la intervención.

Capítulo VI se exponen las principales conclusiones y reflexiones profesionales, en torno a la intervención realizada, encontrando también en dicho capítulo, la presentación bibliografía y anexos del documento.

Capítulo I

Contextos de la Experiencia



Capítulo I.

Contextos de la Experiencia

1. Presentación

El siguiente capítulo que se expone, da cuenta de los contextos en los cuales se enmarca el presente seminario de título. De esta forma a continuación se describen de manera general cada uno de aquellos.

Contexto Territorial: Hace referencia en términos generales a las Comunas de Valparaíso y La Ligua respectivamente. Lugares específicos de intervención del seminario.

Contexto Institucional: Referido principalmente a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas V Región, describiendo antecedentes organizativos y funcionales de la institución patrocinante.

Contexto Programático. Dentro de este contexto se señalan las principales características del programa de salud escolar, específicamente el área oftalmología, referidas a su estructura, funcionamiento, beneficiarios, servicios, entre otros.

Contexto Metodológico: Referido a la definición del modelo de planificación utilizado y las herramientas metodológicas que dieron sustento al desarrollo de la experiencia.



2. Contextos Territoriales

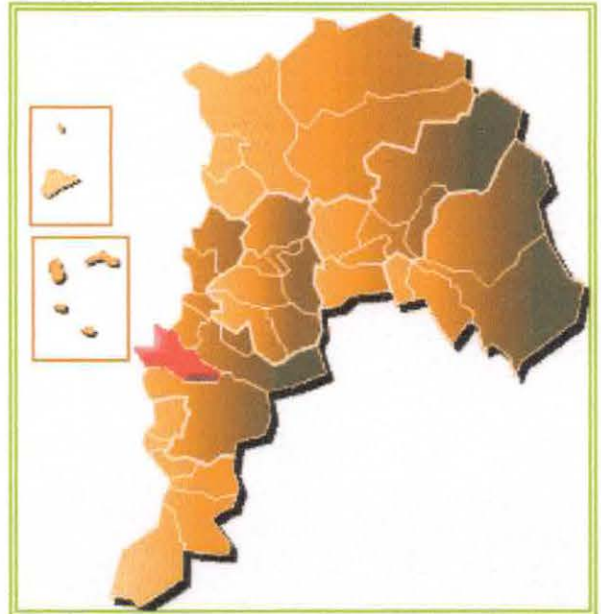
2.1 Comuna de Valparaíso

Antecedentes Históricos¹:

Valparaíso es una de las ciudades más antiguas de Chile. Sus orígenes se remontan a 1536 y por su calidad de principal puerto del reino ejerció un papel determinante en el proceso de emancipación nacional.

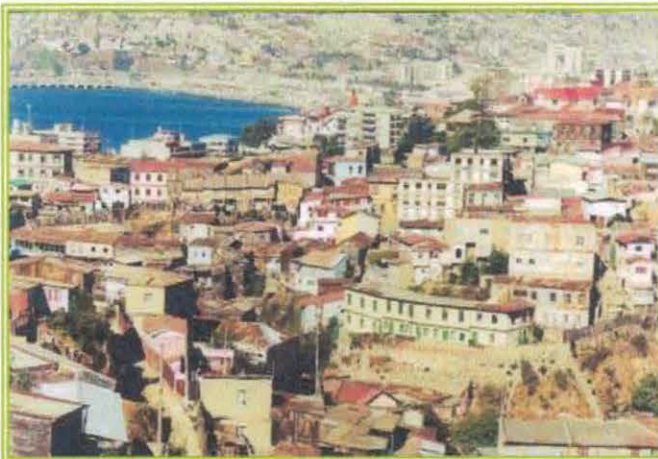
La ciudad es heredera de un pasado histórico que le confiere una identidad única. En el siglo XIX acogió a sucesivas oleadas de inmigrantes, principalmente europeos, lo que confirió a Valparaíso un carácter cosmopolita y pluralista, en un país que debido a formidables obstáculos naturales desarrolló por siglos un carácter insular y monolítico desde el punto de vista cultural. Testimonio de esta riqueza es la heterogénea arquitectura que se observa al recorrer el plan y los cerros.

Mapa N°:1 V Región Valparaíso



Ubicado a 120 kilómetros de Santiago, es la capital de la quinta de las doce regiones en que se ha dividido administrativamente este país cuya modalidad de gobierno es centralizada. Con las ciudades de Viña del Mar, Concón, Quilpué y Villa Alemana forma una conurbación denominada Gran Valparaíso.

Fotografía N° 1: Puerto de Valparaíso



Sede del Poder Legislativo de la nación y declarada capital de institucionalidad cultural del país, alberga al gobierno regional y a la mayoría de las secretarías regionales del gobierno central (Seremis) y es asiento de la Armada de Chile, debido a lo cual es la principal oferente de los procesos de gestión y conducción en el sector público.

La configuración urbana de Valparaíso está determinada por su loca topografía, dominada por 44 cerros que se erigen en un anfiteatro natural con vista

al océano que se funde con el cielo.

Las calles a pie de cerro, los estrechos pasajes, las escaleras, los miradores, las casas pendiendo al vacío y que parecen al alcance de la mano de los pasajeros de antiquísimos ascensores, las fisuras con fondo de mar... Rasgos de una ciudad que, adicionalmente, se ve a sí misma desde los cerros.

¹Capturado en www.municipalidaddevalparaiso.cl (Septiembre 2007)



Fotografía N°2: Bahía de Valparaíso

**Antecedentes Sociodemográficos²:**

La población de la comuna de Valparaíso se acerca a los 300 mil habitantes distribuidos en una superficie de 402 km², de los cuales 140.765 son mujeres y 135.217 son hombres. El porcentaje de variación intercensal entre 1992 y 2002 es de un -2,40%. Cabe destacar que un 94% de los habitantes de Valparaíso, es decir casi 280 mil, viven encaramadas en los cerros.

Tabla N°1: Indicadores Sociodemográficos

Porcentaje de población comunal masculina	49,51%
Porcentaje de población comunal femenina	50,49%
Total población comunal, estimada por el INE	276.474
Densidad de población	688,43
Porcentaje de población rural	0,27%
Porcentaje de población urbana	99,73%
Tasa de natalidad	14,00
Tasa de mortalidad infantil	12,60
Escolaridad promedio de la población	10,32

Fuente: <http://www.sinim.gov.cl/>. 2006

Antecedentes Educativos:

La escolaridad de la población es superior al promedio nacional, que ubica a Chile entre los tres o cuatro países con mejor desempeño en este rubro en América Latina, en tanto que el analfabetismo no llega a 2%.

Tabla N° 2: Indicadores de cobertura

Matrícula enseñanza básica urbana municipal	16.359
Matrícula enseñanza media establecimientos municipales	11.482
Matrícula enseñanza particular subvencionada	26.610
Matrícula enseñanza particular pagada	3.729
Cobertura educación municipal	50,66%

Fuente: <http://www.sinim.gov.cl/>. 2006

Antecedentes Socioeconómicos:

La ciudad sirve de sustento a la actividad portuaria a través de la prestación de una serie de servicios. Importantes instituciones financieras, tales como bancos y entidades de inversión, considerados facilitadores del comercio exterior, se concentran en el estrecho plan de la ciudad, junto a los servicios gubernamentales que regulan las transacciones comerciales.

² Capturado en <http://es.wikipedia.org/wiki/Valpara%C3%ADso#Demograf.C3.ADA> (Septiembre 2007)



Tabla N° 3: Índice de Pobreza

Población pobre no indigente (según casen 2000-2006) sobre población total de la comuna (este indicador se encuentra disponible a partir del año 2000)	12,69%
Población indigente (según casen 2000-2006) sobre población total de la comuna (este indicador se encuentra disponible a partir del año 2000)	2,67%
Índice de pobreza Casen 2000-2006	15,36%

Fuente: <http://www.sinim.gov.cl/>. 2006

Tabla N° 4: Indicadores de precariedad socioeconómica mujeres

Porcentaje de mujeres jefas de familia en situación de pobreza y pobreza crítica	18,32%
Porcentaje de familias en situación de pobreza crítica, encabezados por mujeres	47,46%

Fuente: <http://www.sinim.gov.cl/>. 2006



2.2 Comuna de La Ligua

Mapa N° 2: V Región Valparaíso



La Ligua, es una ciudad situada en la Provincia de Petorca, perteneciente a la región de Valparaíso. Se alza en el sector de la cordillera de la Costa, en una planicie regada por el estero La Ligua y rodeada de cerros. Fue fundada en el siglo XVIII por el gobernador Domingo Ortiz de Rozas a partir de un asentamiento minero. , quien la bautizó con el nombre de 'Villa Santo Domingo de Rozas'. Existen variadas versiones sobre el origen del vocablo 'Ligua'. Una de ellas indica que proviene de la palabra indígena 'Lihuén', que significa 'la mañana' o 'el resplandor', mientras que otra, señala que en lengua Aymará, 'Lihua' que significa 'lugar donde se teje la lana para la casa'.

Gracias a las características climáticas (temperaturas y precipitaciones moderadas) y a la calidad del suelo, se desarrolla una importante actividad agrícola orientada principalmente a la fruticultura, destacando la producción de chirimoyas, papayas, nueces, paltas y lúcumas. Especial interés tiene la industria artesanal de tejidos, que constituye una importante actividad comercial.

Mapa N°3: Comuna de La Ligua



Tabla N°5: Indicadores Sociodemográficos

Superficie comunal en KM2	1.163
Habitantes por KM 2	30.70
Población Comunal	35.722
Población Masculina	17.996
Población Femenina	17.726
% de Población Rural	23.90%
% de Población Urbana	76.10%
% de Población Comunal en la Región	2.08%
Porcentaje de población comunal masculina	50,38%
Porcentaje de población comunal femenina	49,62%
Total población comunal, estimada por el INE	35.722
Densidad de población	30,70
Tasa de natalidad	12,90
Tasa de mortalidad infantil	13,40
Escolaridad promedio de la población	8,57

Fuente: <http://www.sinim.gov.cl/>. 2006



Tabla N° 6: Indicadores de cobertura Educacional.

Matrícula enseñanza básica urbana municipal	1.768
Matrícula enseñanza media establecimientos municipales	1.282
Matrícula enseñanza particular subvencionada	2.800
Matrícula enseñanza particular pagada	62
Cobertura educación municipal	56,19%

Fuente: <http://www.sinim.gov.cl/>. 2006

Tabla N° 7: Índice de Pobreza

Número de personas pobres, no indigentes	15,51%
Número de personas indigentes	4,94%
Porcentaje de mujeres jefas de familia en situación de pobreza y pobreza crítica	28,51%
Porcentaje de familias en situación de pobreza crítica, encabezados por mujeres	30,71%

Fuente: <http://www.sinim.gov.cl/>. 2006

3. Contexto Institucional

Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas

1. Identificación de la Institución

La Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), es un organismo de la Administración del Estado, creado por la Ley N° 15.720, responsable de administrar los recursos estatales destinados a velar por los niños, niñas y jóvenes chilenos en condición de vulnerabilidad biopsicosocial, para que ingresen, permanezcan y tengan éxito en el Sistema Educativo.

1.1 Nombre

Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)

1.2 Ubicación Geográfica

Avenida Los Castaños #297, Viña del Mar

1.3 Radio de Acción

Niños, niñas, jóvenes y adultos insertos en el Sistema Educativo de los niveles de Educación Parvularia (Pre-Kinder y Kinder), Básica y Media, pertenecientes a establecimientos municipales y particulares subvencionados, en condiciones de vulnerabilidad social, económica, psicológica o biológica.

1.4 Antecedentes Históricos

La idea del "Auxilio Escolar" se instala en Chile en los primeros años del siglo XX. Es así como en 1928, durante el Gobierno de Carlos Ibáñez del Campo, se crea la Dirección General de Educación Primaria y las Juntas Comunales de Auxilio Escolar. A estas Juntas se las responsabiliza de la promoción y organización de los servicios de alimentación escolar y otros auxilios a los alumnos de las escuelas públicas.

Posteriormente, en 1953, nace la "Junta Nacional de Auxilio Escolar", JUNAE, que asume la responsabilidad de los Servicios de Auxilio Escolar a favor de los estudiantes de las escuelas primarias del país.

En la década del 60 las condiciones sociales del país indican nuevas necesidades y urgencias. El terreno de la educación requiere apoyo para que en el acceso a la educación universitaria exista más equidad. Es por ello que, en 1963, el senador Radomiro Tomic presenta al Parlamento un proyecto de creación de un Fondo Nacional de Becas, Educación y Préstamos. Su finalidad es apoyar económicamente a los estudiantes de bajos recursos económicos y alto rendimiento académico para que pudieran acceder a la educación universitaria.

En 1964, bajo la presidencia de Eduardo Frei Montalva, cuando el país registra una población de ocho millones de habitantes con un millón de ellos analfabetos, la Ley N° 15.720 da vida a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, JUNAEB, que amplía y modifica las atribuciones y estructura de JUNAE. Esta Ley fue promulgada el 1° de octubre de 1964.

JUNAEB, desde 1964 ha consolidado una Red Nacional de Apoyo al Estudiante que tiene como objetivo neutralizar la influencia negativa de los factores biopsicosociales y económicos sobre el cumplimiento de la obligación escolar y promover el desarrollo humano de niños, niñas y jóvenes chilenos.

A partir de 1980, JUNAEB comienza a externalizar sus programas, incorporando la gestión de los mismos a entidades privadas. Esta alianza con privados traerá grandes beneficios al país, en términos de eficiencia.

El restablecimiento de la democracia en Chile el año 1990 trajo enormes beneficios para el país. Chile salió del aislamiento internacional, la inversión extranjera marcó el inicio de una senda de crecimiento económico sostenido y la educación volvió a ser objeto de preocupación central de las políticas públicas partiendo de una situación menoscabada, donde el gasto venía descendiendo y el presupuesto asignado a educación en las postrimerías del régimen militar (fin de 1989) para el año 1990, fue el presupuesto más bajo de los últimos 30 años.

Transcurridos los gobiernos de Aylwin y Frei¹, el sector educación llegó a ser la primera prioridad del gobierno. El presupuesto creció persistentemente, de modo que el gasto público se triplicó; al mismo tiempo que el gasto total ha pasado de un 4.4% del PIB al 7.4%.

Esta mayor inversión en el sector, se ve reflejada en la implementación de los establecimientos educacionales, destacando en ellos, bibliotecas, salas de computación y la totalidad del alumnado con textos para su aprendizaje.

En este contexto, JUNAEB amplía la cobertura del Programa de Alimentación Escolar, reinstaló el Programa de Salud del Estudiante, y creó el Programa de Campamentos Juveniles y el Programa de Vivienda Estudiantil.

Entre 1990 y 2000, se duplicó el presupuesto de JUNAEB y las becas de alimentación superaron la barrera del millón de becas.

En el año 2002, el Programa Mundial de Alimentos (PMA), organismo dependiente de las Naciones Unidas, reconoce el Programa de Alimentación Escolar de Chile como uno de los cinco mejores del mundo y le solicita ser socio fundador de la Red Latinoamericana de Alimentación Escolar (LA RAE). Esta Red comenzó a operar en Marzo del 2004 y su Sede principal estará en nuestro país.

2. Objetivos Institucionales

2.1 Objetivo General

Evitar la deserción, asociar y construir un Chile que garantice al menos 12 años de escolaridad a todos los niños, niñas y jóvenes, con el fin de brindar a los estudiantes chilenos, especialmente a los más vulnerables, apoyos integrales desde la primera infancia que les permitan ingresar, mantenerse y aprender en el sistema educativo.

2.2 Objetivos Específicos

A.- Focalizar en niños, niñas y jóvenes en condiciones de desventaja social, económica, psicológica o biológica, productos y servicios de calidad que constituyan un apoyo efectivo para su incorporación y permanencia en el sistema educacional.

B.- Incorporar a la atención de JUNAEB a niñas, niños y jóvenes del Sistema Chile Solidario o de otras iniciativas o Programas de Gobierno para erradicar la pobreza.

¹ <http://www.asuntospublicos.org/informe.php?id=11>

c.- Lograr alianzas estratégicas con distintos actores relacionados con la misión de JUNAEB, de manera de facilitar y optimizar la entrega de sus productos y servicios, en cuanto a calidad, oportunidad y eficiencia en el uso de los recursos.

3. Política Orientadora

3.1 Misión

Facilitar la incorporación, permanencia y éxito en el Sistema Educacional de niñas, niños y jóvenes en condición de desventaja social, económica, psicológica o biológica, entregando para ello productos y servicios integrales de calidad, que contribuyan a la igualdad de oportunidades frente al proceso educacional.

3.2 Meta

Evitar la deserción escolar y construir un Chile que garantice al menos 12 años de escolaridad a todos los niños, niñas y jóvenes.

3.3 Compromiso

Brindar a los estudiantes chilenos, especialmente a los más vulnerables, apoyos integrales desde la primera infancia, que les permitan ingresar, mantenerse y aprender en el sistema educativo.

3.4 Principios orientadores de la institución

- Solidaridad
Se persigue desarrollar la acción con una mirada de compromiso y entrega hacia el otro.

- Ética y Transparencia
Desarrollar el trabajo con honestidad personal y coherencia entre el discurso y la acción.

Estar abiertos a las miradas externas y poder aprender de los errores propios, para tener confianza en la Institución.

- Equidad e Igualdad de oportunidades
Mantenerse informados y generar comunicación oportuna a nuestros aliados.
Aplicar los canales de participación a todos para acceder a nuestras propuestas.

- Creatividad
Ser una organización audaz, flexible y visionaria.
Estar abiertos a la innovación para lograr la misión.

4. Recursos Institucionales

4.1 Recursos Financieros

Uno de los aportes fiscales con que cuenta JUNAEB, es aquel asignado por la Municipalidad correspondiente a cada Provincia o Comuna, la que dice relación con que el 5% del total de los ingresos efectivos ordinarios de las Municipalidades dirigidos a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas

Por otro lado, los fondos que se consulten anualmente en la ley de presupuesto de la nación para la asistencia social y económica de los escolares, unido a esto, los ingresos destinados a la asignación escolar provenientes de las institucionales de previsión y cajas de compensación.

4.2 Recursos Humanos

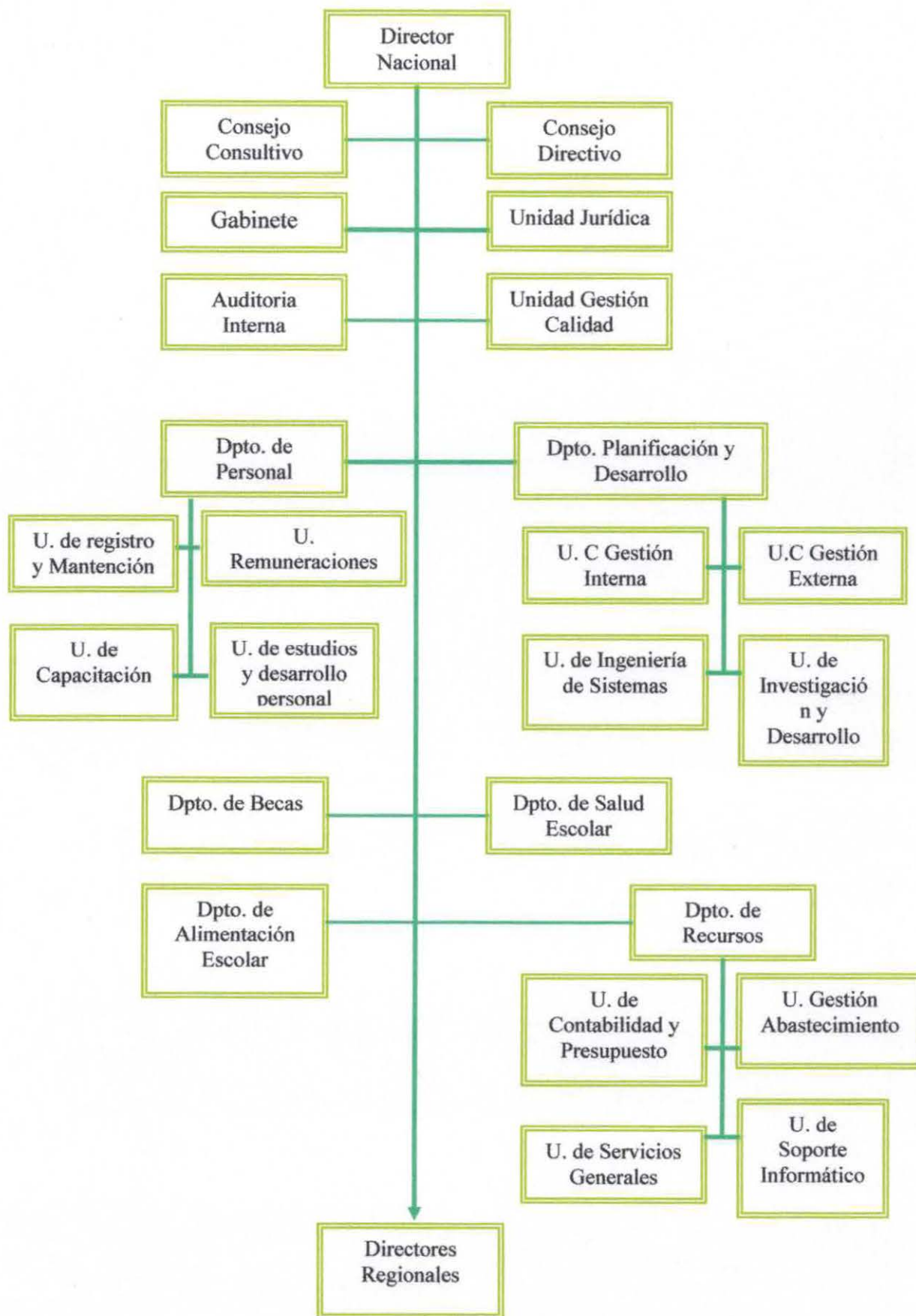
La red nacional de JUNAEB, la integran alrededor de 430 funcionarios, más de 9000 profesionales encargados de los Programas de Alimentación y Salud Escolar, empresas y proveedores externos, 34.000 manipuladoras de alimentos y 342 municipios del país.

El personal de JUNAEB, posee calidad de empleados públicos, incluidos en el régimen provisional de la caja nacional de empleados públicos que se rige por el DFL 338 de 1960.

5. Estructura Organizacional

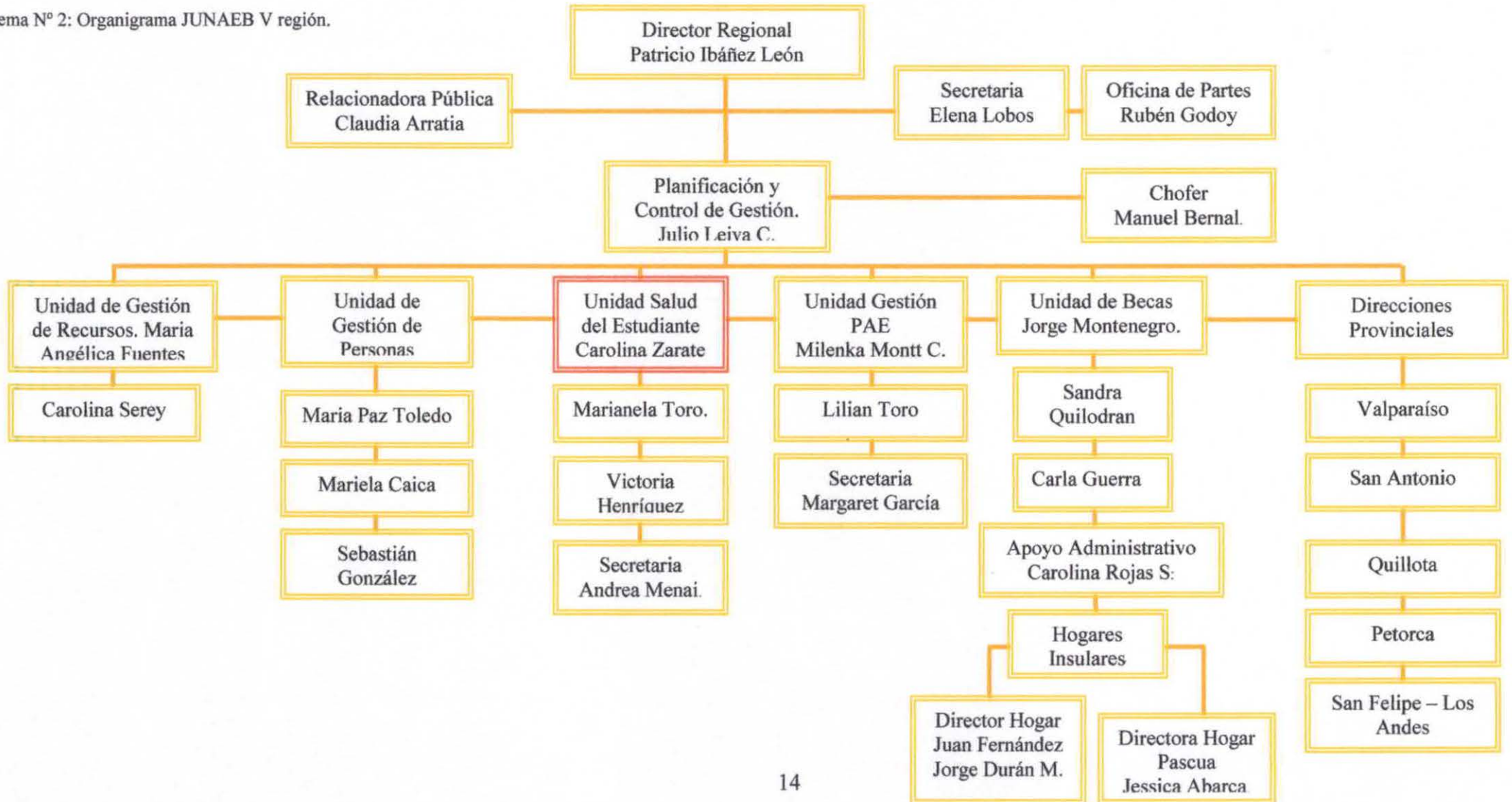
5.1 Organigrama JUNAEB a Nivel Nacional

Esquema N° 1: Organigrama JUNAEB Nacional



5.2 Organigrama JUNAEB Regional.

Esquema Nº 2: Organigrama JUNAEB V región.



6. Planes y Programas de la Institución.

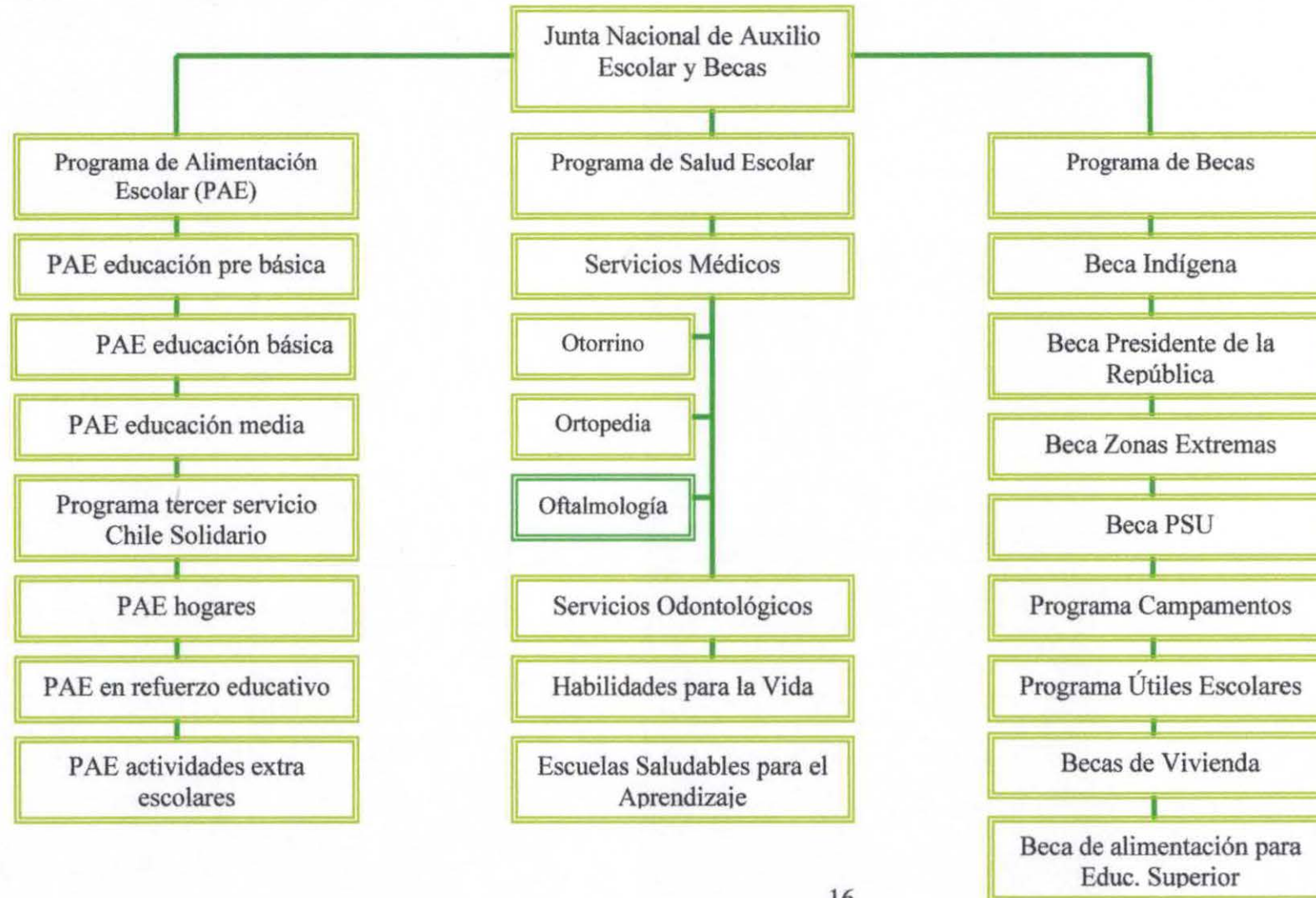
JUNAEB ofrece al estudiante en condición de vulnerabilidad, una serie de programas y becas integrales que tienen como propósito la incorporación, permanencia y éxito del estudiante en el sistema educacional en los niveles pre-escolar, básica y media, a través de los diversos servicios que la institución brinda.

Los programas más importantes de la institución, en cuanto a la entrega de beneficios, son el Programa de Salud Escolar, sitio de trabajo específico de los alumnos, el Programa de Alimentación Escolar y el Programa de Becas.

Por lo anterior, se presentan a continuación, los elementos más relevantes de cada programa, desarrollando posteriormente en un capítulo aparte, y en un nivel más profundo, el Programa de Servicios Médicos, con la finalidad de potenciar y describir el área de desarrollo del Seminario de Título.

6.1 Esquema de Programas pertenecientes a JUNAEB

Esquema N° 3: Programas de JUNAEB



6.2 Servicios Programa de Alimentación Escolar

Cuadro N° 1: Programa de Alimentación Escolar

PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR (PAE)		
COBERTURA TOTAL REGIONAL: 114.524		
PROGRAMA	SERVICIO	BENEFICIARIOS
PAE Educación Pre Básica	Ración diaria de alimentación que consiste en desayuno y almuerzo	Alumnos vulnerables de 1° y 2° nivel de transición (4 a 6 años)
PAE Educación Básica	Servicio de alimentación complementaria (desayuno y/u once, más almuerzo).	Alumnos vulnerables de educación básica (6 a 14 años)
PAE Educación Media	Alimentación complementaria	Alumnos de enseñanza media, de 14 a 18 años aproximadamente
Programa Tercer Servicio Chile Solidario	Alimentación de refuerzo (porción de leche sola o con sabor, más una porción de pan dulce, queque o galletas dulces)	Estudiantes de enseñanza básica (1° y 2° básico) y media (1° a 3° medio) pertenecientes al sistema Chile Solidario
PAE Hogares	Ración completa diaria de alimentación (desayuno, almuerzo, once y comida) para los estudiantes internos en hogares estudiantiles	Estudiantes de educación básica (6 a 14 años)
PAE en Refuerzo Educativo	Ración diaria de alimentación consistente en desayuno, almuerzo u once	Estudiantes de enseñanza básica de las escuelas municipales y particulares subvencionadas con bajo puntaje SIMCE.
Programa de Alimentación en Actividades Extra Escolares	Apoyo alimenticio en raciones de desayuno, almuerzo, once o comida para el desarrollo de actividades extraescolares de los establecimientos educacionales.	Estudiantes de educación básica y media, personal docente y no docente, padres o apoderados solo como acompañante de los alumnos participantes en actividades extra escolares.
Programa de Vacaciones	Alimentación escolar regular en época de vacaciones escolares, principalmente en verano e invierno	Escolares en condición de vulnerabilidad pertenecientes a establecimientos educacionales adscritos al Programa de Alimentación escolar.
PAE en Actividades Curriculares de Libre Elección de los Liceos (ACLE)	Ración diaria de alimentación consistente en desayuno o merienda	Estudiantes de enseñanza media, que participan en el programa ACLE.

Fuente: Elaboración Propia. 2007

6.3 Servicios Programa de Becas

Cuadro N° 2: Programa de Becas.

PROGRAMA DE BECAS		
COBERTURA TOTAL REGIONAL : 184.998		
PROGRAMA	SERVICIO	BENEFICIARIOS
Beca Indígena	Entrega o cancelación de dinero a los estudiantes de ascendencia indígena, que hayan sido beneficiados con el programa.	Estudiantes indígenas que tengan buen rendimiento y situación socioeconómica vulnerable.
Beca de Alimento para la Educación Superior – JUNAEB	Beca diaria de alimentación por un monto de \$1.250 diarios (25.000 al mes), por 10 meses.	Estudiantes pertenecientes al 40% de las familias más pobres del país, para que puedan continuar estudios de educación superior.
Beca Presidente de la República	Apoyo económico	Estudiantes de escasos recursos con rendimiento académico sobresaliente
Beca Zonas Extremas	Entrega a los alumnos un monto de dinero para su mantención y traslado de su lugar de origen.	Estudiantes de establecimientos educacionales reconocidos por el estado, que residan en zonas aisladas, sean estos de Educación Superior, Enseñanza técnico Profesional, Educación Especial o diferencial, como también de Institutos, Centros Formadores de Personal de las FF.AA de Orden y Seguridad Pública.
Beca PSU	Pago total (100%) del arancel de inscripción a la Prueba de Selección a las Universidades (PSU)	Alumnos pertenecientes a establecimientos municipalizados y particular subvencionados, que egresan de la enseñanza media, pertenecientes a los quintiles de ingreso 1 al 4
Programa Residencial Familiar Estudiantil, Inserción de la Práctica Profesional	Financiamiento de alojamiento y alimentación en casa de familias tutoras a los alumnos de escasos recursos, preferentemente del sector rural, que no disponen de establecimientos educacionales cercanos a sus domicilios	Alumnos de 7° y 8° año Básico y Enseñanza Media, preferentemente de sectores rurales, que deseen continuar sus estudios
Beca de Residencia Insular	El o la estudiante son acogidos por un tutor responsable, se cancela una cuota de mantención debiendo a cambio velar por el desempeño y el rendimiento escolar.	Jóvenes que se ubican en Isla de Pascua e Isla Juan Fernández

Hogares Estudiantiles	Apoyo en la cancelación de colegiaturas y vestuario escolar, recreación y esparcimiento, además de un permanente apoyo pedagógico y afectivo	Estudiantes que cursan 7° y 8° Básico y ciclo de educación Media, preferentemente del sector rural y de alta vulnerabilidad social
Beca Residencial Estudiante Pascuense	Otorgar apoyo afectivo y pedagógico durante la permanencia en la residencia, en la cual se encuentra un grupo humano que se compromete a la formación integral, crecimiento y desarrollo personal, en un ambiente familiar	Estudiante Pascuense
Beca de Internado	Beca de dinero que se entrega al sostenedor del Internado, ya sea municipal o particular subvencionado, donde el joven recibe los servicios de alimentación y alojamiento IV - V- VI- VII- VIII - X y R.M	Alumnos(as) vulnerables de Enseñanza Básica (desde 7° año) y de Enseñanza Media en cuyos lugares de residencia no existen establecimientos educacionales que les permitan continuar sus estudios
Programa Campamentos Recreativos	Se ofrecen alternativas de uso de tiempo libre en periodo de vacaciones a escolares de escasos recursos	Estudiantes de escuelas y liceos con alto Índice de Vulnerabilidad. Sus edades fluctúan entre los 9 y 18 años.
Programa Útiles Escolares	Set de útiles escolares	Alumnos y alumnas de Educación Parvularia, Básica y Media, usuarios del Programa de Alimentación escolar JUNAEB

Fuente: Elaboración Propia. 2007



4. Contexto Programático

Programa de Salud Escolar

La Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, en su preocupación por el desarrollo integral del escolar chileno y de su éxito en la etapa escolar, ejecuta programas asistenciales que buscan favorecer un acceso igualitario a la educación y una permanencia en el sistema.

Entre los problemas que dificultan el acceso igualitario y la permanencia en el sistema educacional, se pueden destacar algunos problemas de salud de alta prevalencia, como son el nutricional, el postural, los déficit sensoriales (visuales y auditivos), daño odontológico y los de salud mental.

Desde esta perspectiva, JUNAEB se ha comprometido a desarrollar un Programa de Salud Escolar, que responda a la necesidad de apoyar al educando durante su periodo escolar, para que de esta forma pueda acceder al proceso educacional en condiciones más igualitarias, otorgándoles más oportunidades de salvar con éxito este desafío.

Este programa está orientado a mejorar la salud de los escolares en situación de pobreza, con el fin de contribuir a la equidad del sistema educacional.

1. Finalidad

El Programa de Salud Escolar tiene como finalidad, entregar atención integral a alumnas y alumnos en condiciones de vulnerabilidad social, económica, psicológica y biológica de los niveles de educación parvularia, básica y media, pertenecientes a establecimientos municipales y particulares subvencionados. Proporcionándoles atención médica especializada (Oftalmología, Otorrino y Columna), atención odontológica y atención Psicosocial, orientada a promover, prevenir y resolver problemas de salud que afecten al rendimiento e inserción escolar, favoreciendo su calidad de vida y acceso equitativo al sistema educacional en igualdad de condiciones

2. Objetivos del Programa de Salud Escolar

2.1 Objetivo General

Colaborar en el mejoramiento de la salud de los escolares de tal manera que la presencia de ciertas patologías no signifiquen una merma en el rendimiento y estabilidad de los niños y niñas dentro del sistema educacional y en su capacidad de desarrollarse dentro de la escuela

2.2 Objetivos Específicos

- Implementar el programa con el trabajo conjunto y coordinado de los sectores de salud y educación.
- Motivar a los profesores y profesionales de la salud, como agentes eficaces en la implementación de programas de salud locales
- Garantizar una atención oportuna y efectiva a la población escolar beneficiaria.
- Aportar en el desarrollo de una actitud y hábitos de auto-cuidado en el alumno, en la perspectiva de fomentar estilos de vida saludables.



- Promover la participación de la comunidad escolar y la sociedad en general en el cuidado y mejoramiento de la salud de los escolares.

3. Esquema de Coordinación del Programa de Salud Escolar

Esquema N°4: Coordinación del Programa de Salud Escolar



Fuente: Manual de Salud Escolar 2007



4. Beneficiarios del Programa de Salud Escolar

- Son beneficiarios del programa, todos los menores alumnos regulares de establecimientos municipales o particulares subvencionados de enseñanza prebásica, básica y media, cuyo sistema provisional corresponda a FONASA o beneficiarios Chile Solidario.
- Menores afiliados a otros sistemas provisionales (ISAPRES o a Fuerzas Armadas y de Orden) serán beneficiarios de la actividad de pesquisa exclusivamente. Los escolares que en esta etapa del programa resulten con algún problema pesquisado, deberán ser remitidos a sus sistemas provisionales para atención médica y exámenes.

5. Cobertura Programa de Salud Escolar a Nivel Regional

Tabla N°8: Cobertura Regional Programa Salud Escolar.

V REGIÓN DE VALPARAÍSO				
Programa	Tipo Prestación	Prestación	Beneficiarios	
Servicios Médicos (*1)	Atención médica	Oftalmología	13.612	
		Otorrino	2.177	
		Traumatología	1.805	
		Exámenes	Audiometría	1.741
			Estudio de estrabismo	542
			Impedanciometría	642
			Rx de columna	905
		Rx de otorrino	116	
		Screening	Columna	5.574
			Oftalmológico	4.940
	Tratamientos	Otorrino	24.701	
		Audífonos	58	
		Ejercicios ortópticos	241	
		Kinesiterapia	328	
		Lentes de Contacto	72	
		Lentes ópticos	8.210	
		Medicamentos	368	
		Plan adaptación audífonos	29	
		Realces	54	
		Reparación y reposición lentes	Dato no disponible	
Servicio de manutención y reparación audífonos	Dato no disponible			
Área Psicosocial	Escuelas Saludables para Aprendizaje	4.504		
	Habilidades para la Vida	16.880		
Servicios Odontológicos	Altas Integrales	7.905		
	Controles de Mantención	13.808		
Total:			109.212	

Fuente: Programa de Salud Escolar JUNAEB. 2007



6. Ámbitos básicos de acción del Programa de Salud Escolar

Los ámbitos de acción del Programa de Salud Escolar (P.S.E), se encuentran referidos principalmente a dos áreas: Área de Capacitación y el Área Asistencial.

El área de capacitación tiene cuatro objetivos fundamentales:

- Lograr una pesquisa de buena calidad, aportar al profesor recursos teóricos y prácticos para estos fines e incorporarlos protagónicamente en el seguimiento de estas enfermedades.
- Lograr un trabajo coordinado entre los sectores de salud y educación a nivel comunal. Pilar fundamental de la implementación de la fase asistencial del programa.
- Fortalecer la promoción y educación para la salud en el ámbito escolar.
- Actualizar los saberes de las personas que entregan los servicios a las educadoras de párvulos y profesores

A su vez, el área asistencial tiene como objetivo entregar atención y tratamiento a los niños que presenten patologías de tipo visuales, posturales y auditivas.

7. Programas del Área Asistencial pertenecientes al Programa de Salud Escolar

Para una mejor comprensión de los Programas Asistenciales, a continuación se exponen los elementos esenciales de la oferta que proporciona JUNAEB para el éxito del escolar chileno en el sistema educativo.

Posteriormente, y de forma más detallada se hará referencia al área específica en la cual se desarrollará el trabajo del equipo seminarista, relacionado al Programa de Servicios Médicos, particularmente, el área de Oftalmología

Cuadro N°3: Servicios del Programa de Servicios Médicos

PROGRAMA DE SALUD ESCOLAR		
PROGRAMAS	SERVICIOS	BENEFICIARIOS
SERVICIOS ODONTOLÓGICOS	Atención odontológica, curativa, preventiva y educativa acciones específicas de promoción, prevención y recuperación de la salud bucal	Sector más vulnerable de la población escolar de 6 a 14 años
HABILIDADES PARA LA VIDA(HPV)	Diagnostico de la comunidad educativa Acciones de promoción del bienestar Psicosocial para profesores, en su relación con lo niños y apoderados; apoyo al profesor en el desarrollo de conductas saludables y protectoras en los niños en la sala de clases; acciones de prevención con los niños y niñas	Niños y niñas del primer y segundo nivel de educación parvularia y los escolares del primer ciclo básico



	que presenten riesgo Psicosocial; derivación y seguimiento a los niños pesquisados con trastornos en salud mental.	
ESCUELAS SALUDABLES PARA EL APRENDIZAJE	Desarrollo de conocimientos, habilidades, destrezas y responsabilidad para promover y cuidar la propia salud, así como también la salud de la familia y de la comunidad en general, desarrollando alianzas estratégicas con otras instancias vinculadas al tema	Comunidad educativa de escuelas que tengan al menos una matrícula de 20 estudiantes y que no haya tenido el apoyo de JUNAEB antes en este tema

7.1 Programa de Servicios Médicos

- **Objetivo**

Mejorar la salud de escolares de enseñanza prebásica, básica y media, de escuelas municipales y particulares subvencionadas, resolviendo problemas de salud vinculados con el rendimiento e inserción escolar, favoreciendo su calidad de vida y su acceso equitativo al sistema educacional.

- **Acciones que realiza**

- Screening oftalmológico, otorrinolaringológico y de columna a los estudiantes de la enseñanza prebásica, básica y 1° medio.
- Atención y tratamiento gratuito, a través de especialistas, a estudiantes con alteraciones de agudeza visual, alteraciones de agudeza auditiva y desviaciones de columna.
- Entrega gratuita de lentes, audífonos, corsés, quinesioterapia, medicamentos y exámenes de diagnóstico, audiometrías, radiografías y otros exámenes que requieran los alumnos.

- **Acceso**

Alumnos de educación prebásica, básica y 1° medio, de escuelas municipales, particulares subvencionadas y especiales subvencionadas. En este último caso, los alumnos deben estar en el rango de edad del ciclo básico.

- **Criterios de Focalización**

- Escuelas Municipales y/o Particulares Subvencionadas
- Escolares de Pre Kinder a 1° Medio
- Atención médica en oftalmología solo para vicios de refracción, en Otorrino solo para problemas de hipoacusia y en columna solo para escoliosis.
- En el área de columna se atienden para primera consulta solo alumnos de 5° y 7° básico.



7.1.2 Aplicación del Programa de Servicios Médicos

El programa se lleva a cabo principalmente en la escuela y liceo, con la participación directa de la educadora de párvulos y del profesor, en coordinación con el centro de salud local mediante el coordinador comunal.

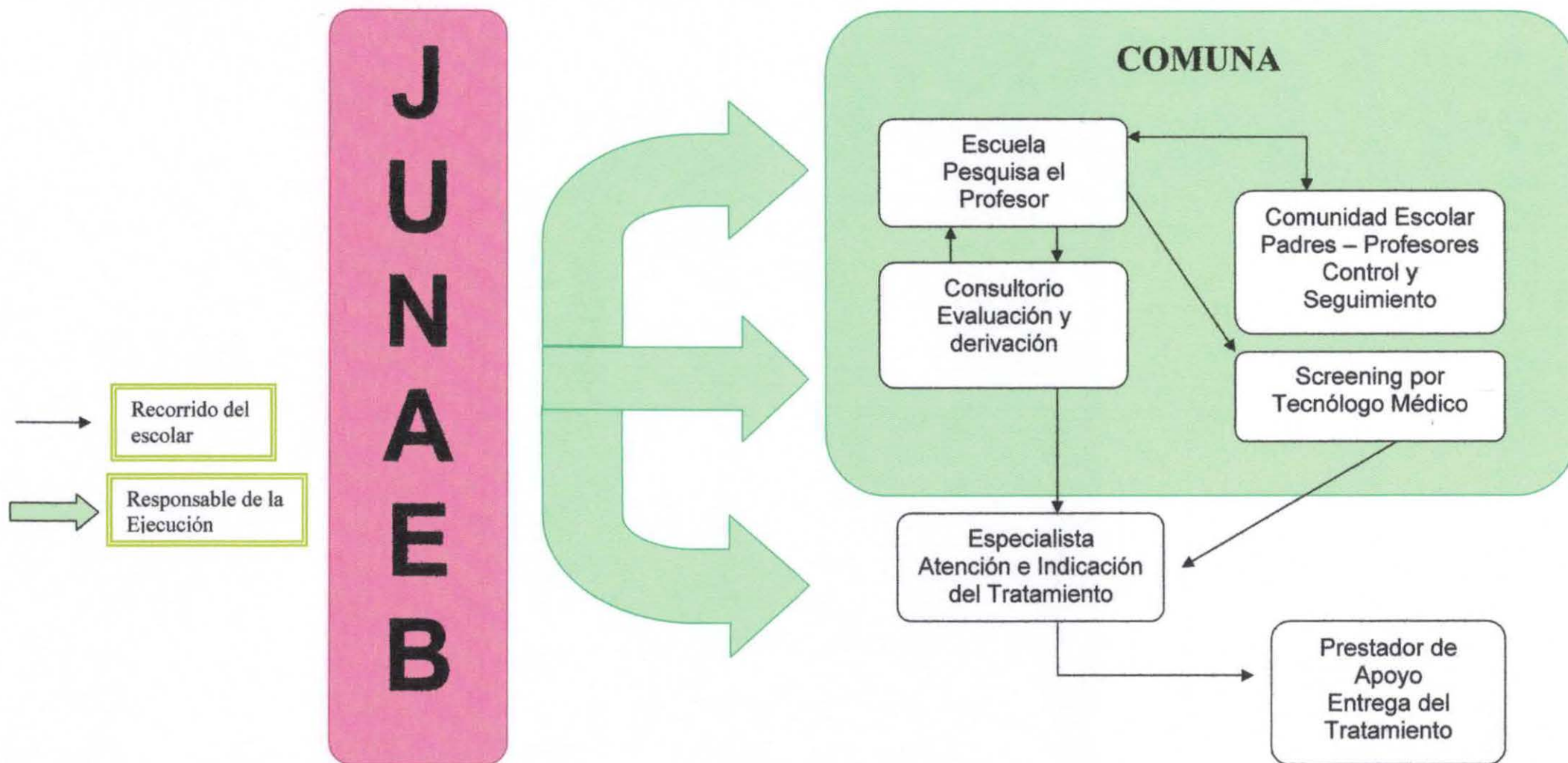
La educadora y Profesor, realizan un examen físico a cada uno de sus alumnos. Tal actividad es apoyada desde el programa para que el esfuerzo sea fructífero y beneficioso para el escolar.

Una vez realizado el panorama, la educadora de párvulo y el profesor deberán coordinarse con el coordinador comunal para el envío de los escolares al consultorio.

En el consultorio, el escolar es atendido por un profesional, estableciendo un pre diagnóstico y determinando quiénes requerirán atención de médico especialista. En algunas ocasiones se colabora con este pre diagnóstico, cuando se cuenta con los screening hechos por Tecnólogos Médicos o Kinesiólogos. Después de esta actividad, el coordinador comunal podrá establecer la demanda de horas de especialistas a JUNAEB.

Finalmente, los estudiantes que lo requieran, son derivados a los especialistas que corresponda, de acuerdo a los convenios establecidos. JUNAEB gestiona los convenios de atención en cada región. La gama de prestadores incluye Servicios de Salud, Universidades, privados, Corporaciones Municipales y privadas.

A continuación, se presenta un esquema explicativo referido al funcionamiento del Programa de Servicios Médicos, con la finalidad de facilitar la comprensión del ciclo que implica una atención médica.

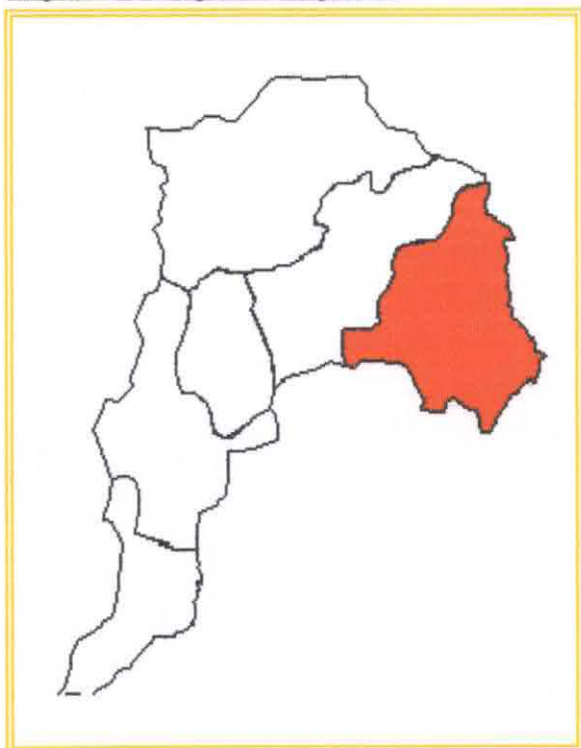




7.1.3 Caracterización de la demanda a nivel provincial del programa servicios médicos.

Provincia de Los Andes

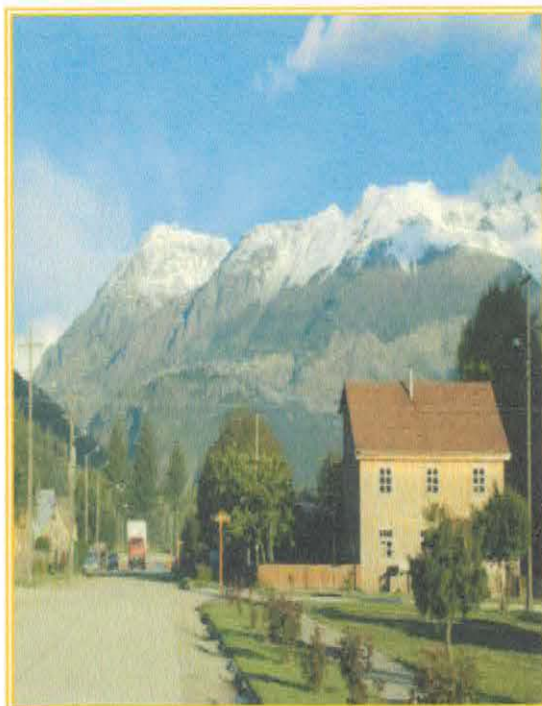
Mapa N° 4: V Región de Valparaíso



Cuadro N°4: Datos Geográficos

Ubicación	Este de la Región de Valparaíso
Población	91.683 habitantes
Comunas	Los Andes, San Esteban, Calle Larga y Rinconada.

Fotografía N° 4: Comuna de Los Andes



Fotografía N°3: Comuna de Los Andes



Fotografía N°5: Comuna de Calle Larga





Cuadro N° 5: Análisis Descriptivo de la Provincia de Los Andes

N° de Establecimientos Urbano/Rural	<p>La Provincia de Los Andes, cuenta con un total de 70 Establecimientos Educativos, de los cuales un 64.3% corresponden a escuelas emplazadas en sectores Urbanos y un 35.7% en sectores Rurales, según cifras entregadas por la base de datos pertenecientes al año 2006.</p> <p>En relación a lo antes mencionado, la comuna que presenta un mayor número de escuelas ubicadas en áreas Urbanas es Los Andes con 39, mientras que la comuna de San Esteban es la que cuenta con más establecimientos en el sector rural con 11, de lo anterior se desprende que las 39 escuelas emplazadas en el sector Urbano y las 11 en Rural, equivalen a nivel regional, consecutivamente a un 3.7% y 4.8%.</p>
N° de Beneficiarios	<p>En lo que concierne al número de Beneficiarios del Programa Salud Escolar, la provincia de los Andes cuenta a nivel regional con un 6.18% de alumnos y alumnas beneficiarias de los programas de Oftalmología, Otorrino y Columnas, lo que se traduce en 949 niños, niñas y adolescentes que cuentan con algunos de los beneficios entregados por estos programas. De ésta población, 794 alumnos y alumnas forman parte del programa de Oftalmología, 97 en Otorrino y 52 en Columnas.</p> <p>Respecto a lo antes mencionado, cabe señalar que la comuna que tiene un mayor número de beneficiarios en todos los programas es Los Andes con un total de 585, mientras que la Comuna de Calle Larga es quien presenta el menor número de beneficiarios en los programas de Otorrino y Columnas y en Oftalmología lo es Rinconada</p>
IVE	<p>Finalmente, se precisa señalar que en la Provincia de Los Andes, la comuna con el menor valor en cuanto al Índice de Vulnerabilidad Escolar (IVE) es Los Andes y la de mayor es Rinconada</p>

Fuente: Elaboración Propia. 2007



Provincia de San Felipe de Aconcagua

Mapa N° 5: V Región Valparaíso

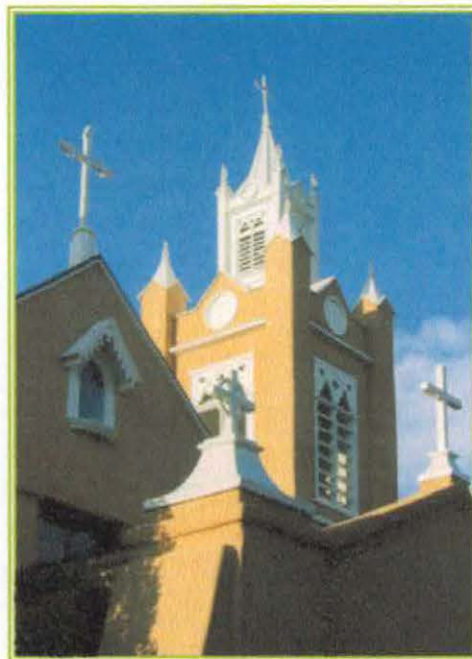


E

Cuadro N° 6: Datos Geográficos

²Ubicación	Sector Este de la región de Valparaíso
Población	131.911 habitantes
Comunas	San Felipe, Putaendo, Santa María, Panquehue, Llay -Llay y Catemu.

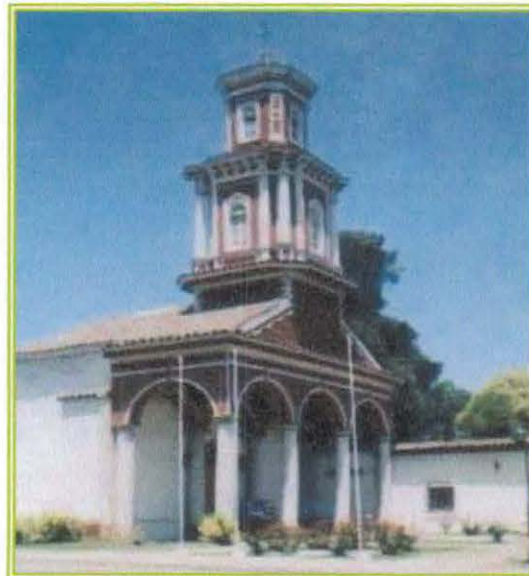
Fotografía N° 7: Iglesia de San Felipe



Fotografía N° 6: Valle de Aconcagua



Fotografía N° 8: Iglesia de San Felipe



:

² Op.Cit.



Cuadro N°7: Análisis Descriptivo de la Provincia de San Felipe de Aconcagua

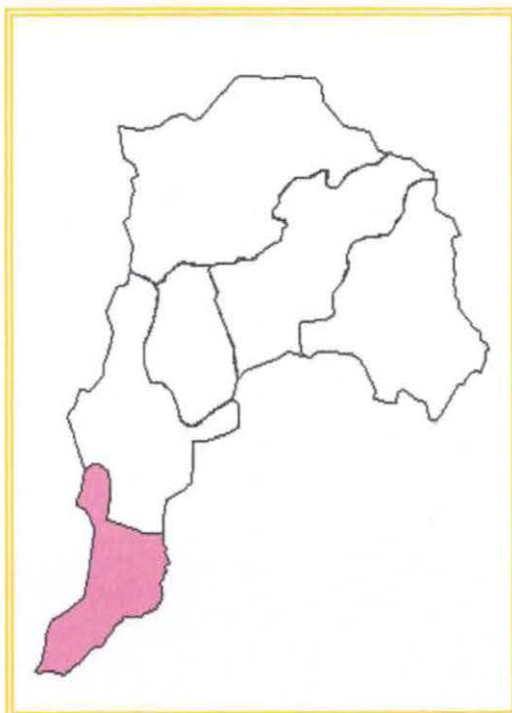
N° de Establecimientos Urbano/Rural	La Provincia de San Felipe cuenta con un total de 135 Establecimientos educacionales, de los cuales 55 se encuentran emplazados en el sector rural, lo que equivale al 24.55% del total de escuelas a nivel regional que atiende JUNAEB en dicho sector, a su vez, 80 establecimientos se ubican en áreas urbanas, siendo este número equivalente al 8.73% de escuelas a nivel regional. En consideración a tal información, es importante señalar que la comuna que cuenta con un mayor número de escuelas en el sector urbano es San Felipe, quien a su vez junto con la comuna Sta. María, presentan igualmente el mayor número de escuelas en sectores rurales, 13 cada una con 618 alumnos y alumnas beneficiadas.
N° de Beneficiarios	En lo que respecta a los programas del área de Servicios Médicos implementados en la provincia, es importante señalar, de acuerdo a la información entregada por la Base de Datos, que los Programas de Oftalmología, Otorrino y Columnas se implementan en las 6 comunas que la conforman. De lo anterior, es posible señalar que la comuna que presenta el mayor número de beneficiarios en todos los programas en San Felipe
IVE	En lo que respecta a IVE en esta provincia, es preciso señalar que en 5 de las 6 comunas, el IVE presenta un alto porcentaje, donde la comuna de Putaendo cuenta con el mas alto valor 57.68% y quien cuenta con el Índice mas bajo es la comuna de San Felipe con un 35.57%.

Fuente: Elaboración Propia. 2007



Provincia de San Antonio

Mapa N° 6: V Región de Valparaíso



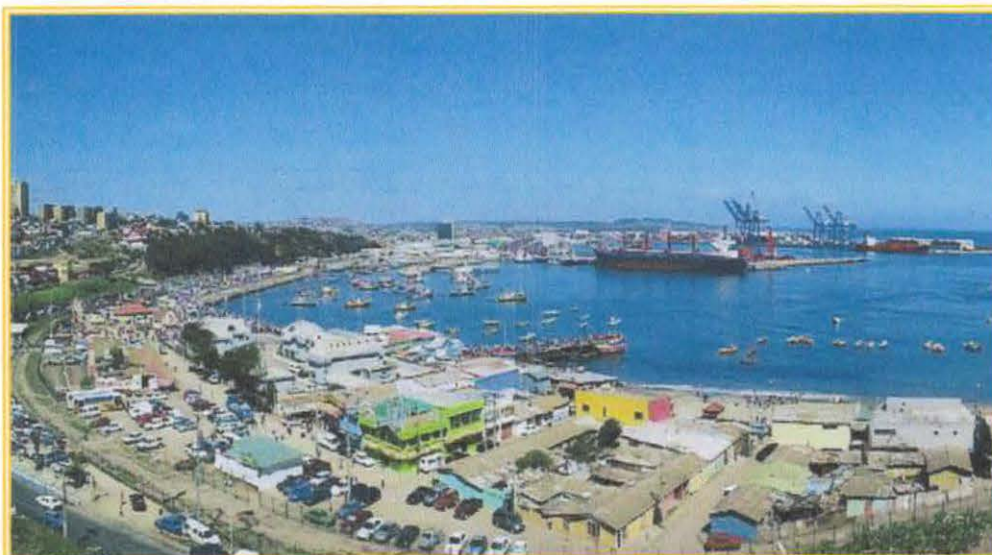
Cuadro N° 8: Datos Geográficos

³Ubicación	Suroeste de la región de Valparaíso
Población	136.594 Habitantes
Comunas	San Antonio, Cartagena, El Tabo, El Quisco, Algarrobo y Santo Domingo.

Fotografía N° 9: Puerto de San Antonio



Fotografía N° 10: Panorámica de San Antonio



³ Op. Cit.



Cuadro N° 9: Análisis Descriptivo de la Provincia de San Antonio

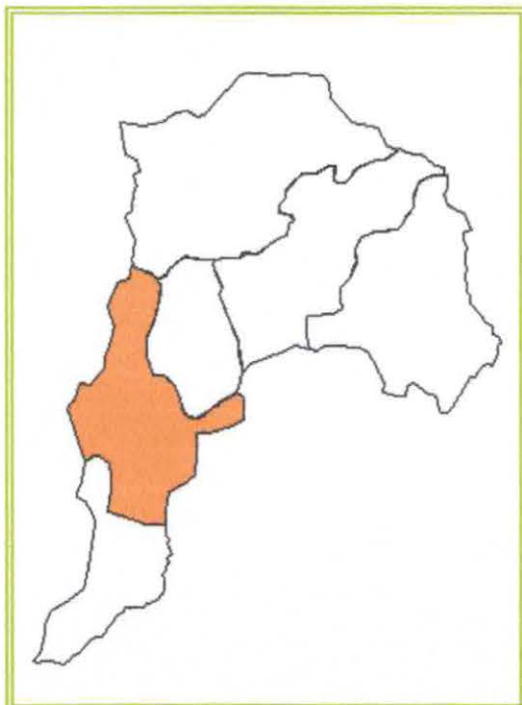
N° de Establecimientos Urbano/Rural	<p>En consideración a la información recabada, la provincia de San Antonio posee 111 establecimientos educacionales, de los cuales 84 se emplazan en el área Urbana, los cuales corresponden al 12.05% de escuelas a nivel regional emplazadas en dicha área y 27 en el área urbana, que equivalen a nivel regional al 9.17% de esta zona.</p> <p>De lo anteriormente mencionado, es importante señalar que la comuna que presenta mayor número de escuelas en sectores urbanos es San Antonio, con un total de 63 y a su vez ésta con Santo Domingo son las comunas que tienen un mayor número de establecimientos en áreas rurales con 7 cada una.</p>
N° de Beneficiarios	<p>En lo que respecta a los programas del área de Servicios Médicos implementados en la provincia, es importante señalar que el programa de Columna, no se desarrolla en ninguna de las 6 comunas que la componen y la comuna de El Tabo es la única que además no implementa el programa de Otorrino.</p> <p>De lo antes mencionado y en consideración a los datos que muestra la base de datos, la Comuna de San Antonio es la que presenta mayor número de beneficiarios en los programas de Oftalmología y Otorrino con 661 y quien cuenta con menos alumnos y alumnas beneficiadas es la comuna de El Tabo con 35.</p>
IVE	<p>Es importante mencionar que 4 de las 6 comunas de la Provincia de San Antonio presentan un Índice de Vulnerabilidad Escolar Medio(IVE), Sto. Domingo, Algarrobo, El Tabo y San Antonio, y quien tiene el mas alto valor es Cartagena con un IVE de 46.54%</p>

Fuente: Elaboración Propia.2007



Provincia de Valparaíso

Mapa N° 7: V Región de Valparaíso.



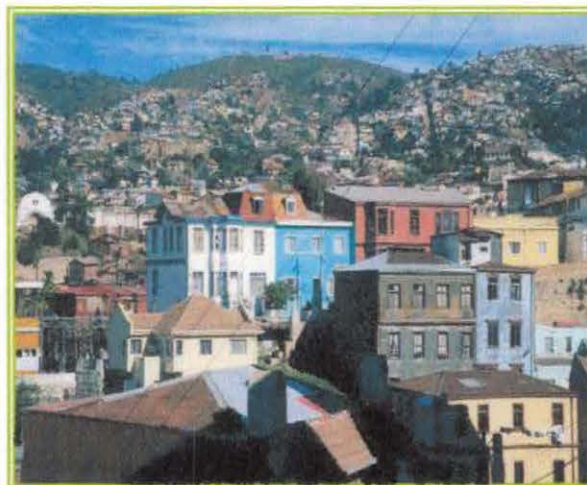
Cuadro N° 10: Datos Geográficos

4Ubicación	Sector centro – oeste de la región de Valparaíso
Población	876.022 habitantes
Comunas	Valparaíso (que incluye las islas de San Félix y San Ambrosio), Viña del Mar, Quintero, Puchuncaví, Quilpué, Villa Alemana, Casablanca y Juan Fernández (integrada por las islas Robinson Crusoe, Alejandro Selkirk y Santa Clara).

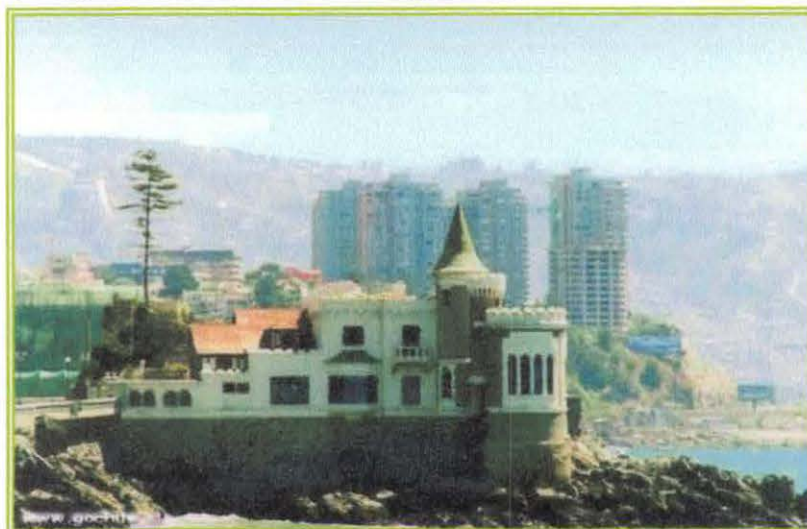
Fotografía N° 11: Comuna de Viña del Mar



Fotografía N° 12: Comuna de Valparaíso



Fotografía N° 13: Castillo Wolf. Viña del Mar



⁴ Op. Cit



Cuadro N° 11 : Análisis Descriptivo de la Provincia de Valparaíso.

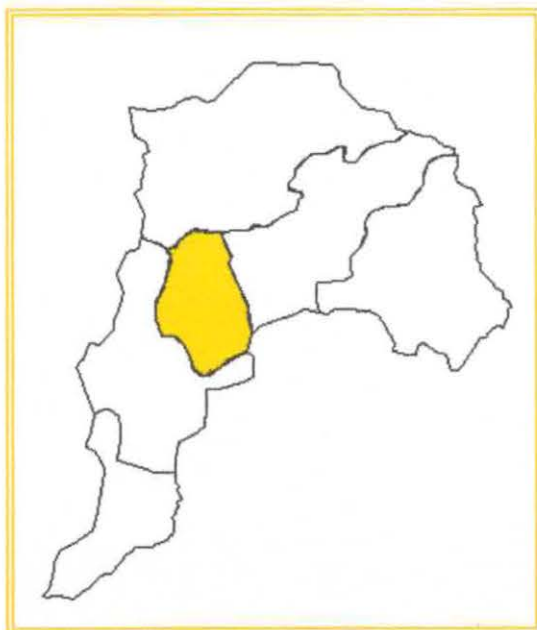
N° de Establecimientos Urbano/Rural	<p>La Provincia de Valparaíso, cuenta con un total de 536 Establecimientos Educativos, de los cuales 503 se emplazan en sectores Urbanos, correspondiendo a un 93.84% a nivel provincial y los 33 restantes corresponden al 6.15% de escuelas que se ubican en zona Rural de esta Provincia. Cabe señalar que la Provincia de Valparaíso, cuenta con el mayor número de establecimientos en la región, es decir, cuenta con el 47% de escuelas a nivel regional</p> <p>De lo anteriormente mencionado, se infiere que la comuna con mayor número de establecimientos en sectores Urbanos es Viña del Mar con 156, mientras que por su parte Puchuncaví es la comuna que cuenta con un mayor número de escuelas emplazadas en zona rural, alcanzando un total de 13 establecimientos.</p>
N° de Beneficiarios	<p>Respecto al número de Beneficiarios en la provincia de Valparaíso, éstos ascienden a un total de 7333, respecto a los programas de Oftalmología, Otorrino y Columnas, lo cual corresponde al 48.12 % del total de atenciones entregadas por JUNAEB a nivel regional.</p> <p>De esta perspectiva, la comuna que presenta un mayor número de alumnos/as perteneciente al Programa de Oftalmología, es Valparaíso con un total de 1833, al igual que en otorrino y en columna con 591 y 327 usuarios, respectivamente.</p>
IVE	<p>Otro aspecto a destacar, dice relación con el IVE presenta en esta provincia, donde la Comuna de Villa Alemana destaca por poseer el IVE más Bajo, tanto de la provincia, como de la región, con un 22.95% y por su parte Puchuncaví, es quien muestra el índice más alto con un 51.8%</p>

Fuente: Elaboración Propia. 2007



Provincia de Quillota

Mapa N° 8: V Región Valparaíso



Cuadro N° 12: Datos Geográficos

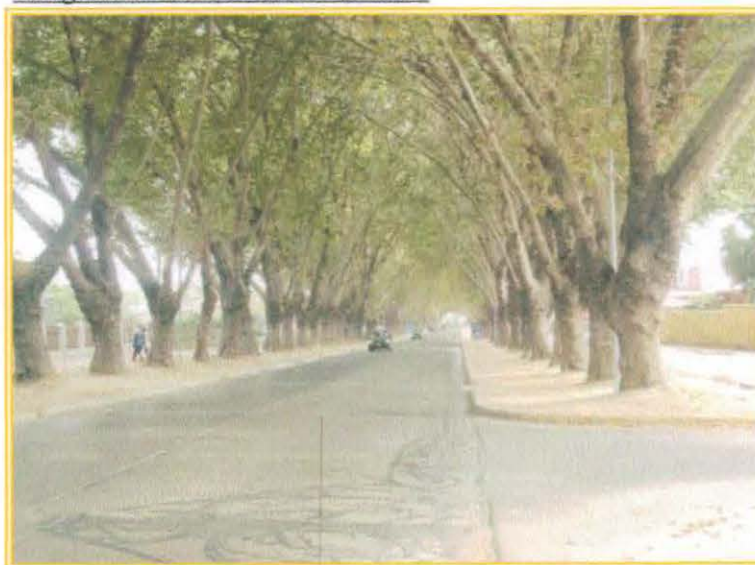
⁵Ubicación	Centro de la región de Valparaíso
Población	229.241 Habitantes
Comunas	Quillota, La Cruz, Calera, Nogales, Hijuelas, Limache y Olmué.

Fotografía N° 14: Comuna de Quillota



Fotografía N° 15: Estación de Limache

Fotografía N° 16: Comuna de Limache



⁵ Op. Cit



Cuadro N°13: Análisis Descriptivo de la Provincia de Quillota.

N° de Establecimientos educativos	<p>La comuna de Quillota cuenta con un total de 166 establecimientos educativos, de los cuales 33 se emplazan en sectores rurales, lo cual equivale a nivel regional al 14.73% y 133 en áreas urbanas, lo que a nivel regional significa un 14.51%.</p> <p>En esta perspectiva, se precisa señalar que la comuna que cuenta con un mayor número de escuelas ubicadas en áreas rurales es Quillota con 43, al igual que en sectores urbanos con 133 establecimientos. Por su parte la comuna que presenta menor número de establecimientos educativos, es La Cruz con un total de 7, 3 de los cuales se ubican en el área rural y 4 en sectores urbanos.</p>
N° de Beneficiarios	<p>Según información contenida en la base de datos, es posible mencionar que en la provincia de Quillota son implementados todos los programas que conforman el área de servicios médicos, lo cual beneficia a un total de 3474 alumnos y alumnas.</p> <p>En este contexto, se precisa señalar que la comuna de La Calera presenta el mayor número de beneficiarios en los tres programas (Oftalmología, Otorrino y Columnas) con un total de 577 alumnos y alumnas atendidos, lo que equivale a una concentración del 16% de beneficios asignados por JUNAEB a nivel provincial. En cuanto a la comuna que presenta el menor número de beneficiarios en el programa de Oftalmología, Hijuelas ocupa el primer lugar con 121, mientras que en el programa de Otorrino lo es la comuna de La Cruz con 45 y finalmente en Columna, Nogales con 20.</p>
IVE	<p>Finalmente, se precisa considerar el IVE que presenta esta provincia, con un promedio de 41.41%, lo cual equivale al Nivel Medio, no obstante esto, la comuna que presenta el más alto porcentaje, es Olmué con un 53.22% y quien cuenta con el IVE más bajo es la comuna de La Calera, con un 32.94%.</p>

Fuente: Elaboración Propia. 2007



Provincia de Petorca

Mapa N° 9: V Región de Valparaíso



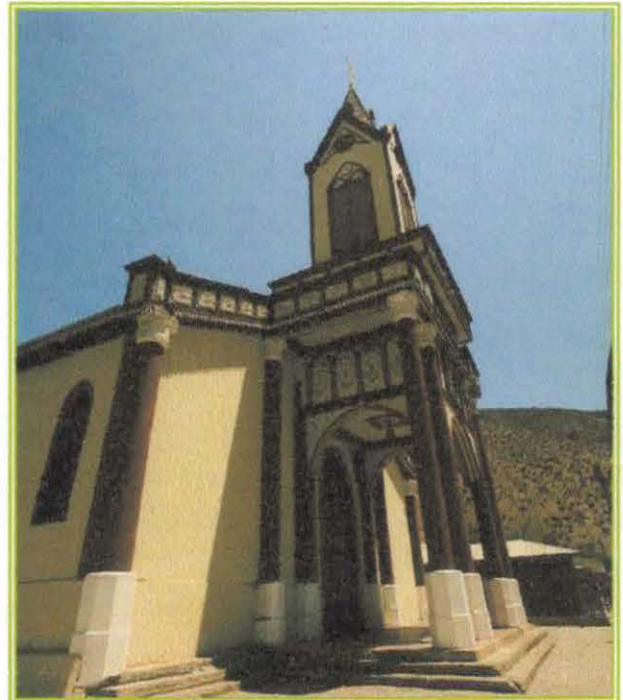
Cuadro N° 14: Datos Geográficos

Ubicación	Extremo norte de la región de Valparaíso
Población	70.610 habitantes
Comunas	La Ligua, Petorca, Cabildo, Zapallar y Papudo.

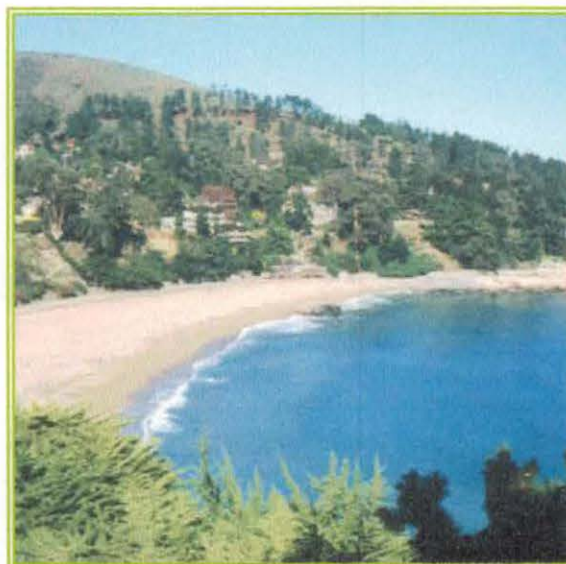
Fotografía N° 18: Dulces de La Ligua



Fotografía N° 17: Iglesia de Petorca



Fotografía N° 19: Bahía de Zapallar



⁶ Op. Cit



Cuadro N° 15: Análisis Descriptivo de la Provincia de Petorca.

N° de Establecimientos educacionales	<p>La provincia de Petorca cuenta con un total de 89 establecimientos educacionales, de los cuales 52 se encuentran emplazados en áreas rurales y 37 en áreas urbanas, lo cual se traduce a nivel regional en que el 23, 21% de escuelas ubicadas en sectores urbanos, se encuentran en esta zona y 4.03% en el sector rural.</p> <p>De lo anteriormente mencionado, se señala que la comuna que cuenta con el más alto valor de establecimientos educacionales en áreas urbanas y rurales es La Ligua con 22 y 19 escuelas consecutivamente y quien menos escuelas posee es Papudo con 2.</p>
N° de Beneficiarios	<p>La Provincia de Petorca, cuenta con la implementación de todos los programas pertenecientes al área de Salud Escolar en 4 de sus 5 comunas, a excepción de Zapallar donde no se desarrolla el programa de columna.</p> <p>De lo anterior, se precisa señalar que la comuna que cuenta con mayor número de beneficiados en el programa de Oftalmología y Otorrino es La Ligua</p> <p>En cuanto al programa de Columna, la comuna de Cabildo es la que tiene más alto número de Beneficiados con 41.</p>
IVE	<p>En lo que respecta al Índice de Vulnerabilidad Escolar presente en la provincia, es posible apreciar que la comuna de la Petorca es la que presenta los más altos índices con un 58.72% y en general todas las comunas, poseen un valor Alto</p>

Fuente: Elaboración Propia. 2007



7.1.4 Análisis Bivariado de la demanda a Nivel Provincial del Programa Servicios Médicos.

En virtud de los antecedentes provinciales expuestos anteriormente, se presenta a continuación un texto de análisis bivariado, donde se conjugan las variables, *cantidad de beneficiarios y lugar de emplazamiento geográfico*, con la finalidad de establecer relaciones entre ambas y de esta manera configurar y establecer las repercusiones que generan en la cantidad de beneficiarios que posee el Programa de Salud Escolar de JUNAEB a nivel regional.

- **Nº de beneficiados por lugar de emplazamiento o ubicación geográfica.**

De acuerdo a los antecedentes expuestos en la base de datos, se puede señalar que el lugar de emplazamiento del establecimiento educacional influye en el número de personas que acceden a los beneficios o prestaciones médicas otorgadas por el Programa de Salud Escolar de JUNAEB.

Lo anterior se puede reflejar en la realidad presentada por la Provincia de Valparaíso, la cual cuenta con un total de 1963 beneficiados por los programas de Oftalmología, Otorrino y Columnas, emplazándose el 98% de sus establecimientos en el Sector Urbano.

Junto a lo anterior, se puede señalar la realidad presentada por la comuna de El Tabo, la cual posee el menor número de beneficiarios respecto a los mismos programas antes mencionados, con un total de 35 personas. Lo anterior se ve claramente relacionado con el lugar de emplazamiento de sus establecimientos educacionales, ubicándose el 100% de éstos en el Sector Rural.

Cabe destacar que esta realidad puede verse reflejada en las distintas comunas de la región, en virtud de lo cual se puede afirmar la existencia de una relación entre número de beneficiarios de JUNAEB con el lugar de emplazamiento del establecimiento educacional, es decir, el mayor número de beneficiarios se concentraría en los establecimientos emplazados en el sector urbano o dicho de otro modo, las escuelas emplazadas en el sector urbano, cuentan con un mayor número de beneficiarios por el Programa de Salud Escolar de JUNAEB.

Entre los aspectos que determinarían el menor número de beneficiados en los establecimientos educacionales de sectores rurales, se pueden mencionar las características geográficas de las comunas y/o sectores en los cuales se encuentran emplazados. De esta forma, la distancia es uno de los aspectos centrales que dificulta la posibilidad de que los especialistas del programa hagan efectivas sus prestaciones de salud. Es por ello que dichos establecimientos y/o comunas son catalogados como de difícil acceso y su valor de atención es superior a aquellas comunas urbanas.

Finalmente, otra de las características del sector rural que incide en un menor número de beneficiarios, es la cantidad de habitantes de la comuna y por ende una menor cantidad de establecimientos educacionales en comparación con aquellas comunas más grandes y ubicadas en sectores urbanos.

8. Áreas Específicas del Programa de Servicios Médicos

Tal como se señalaba en páginas anteriores, a continuación se procede a describir y caracterizar las áreas y servicios que componen el programa de Servicios Médicos, otorgando posteriormente un énfasis mayor al área de oftalmología.

Cuadro N° 16: Programa de Servicios Médicos

PROGRAMA DE SERVICIOS MÉDICOS		
ÁREAS	SERVICIO	BENEFICIARIOS
COLUMNA	Pesquisa por profesor jefe de educación física u apoderado en cualquier curso; Screening solo a la pesquisa del profesor jefe y de educación física de 7° y 8° básico; Atención Médica de ingreso y control; RX; Corsé y realces	Alumnos de 7° y 8° básico
OTORRINO	Pesquisa de preescolar por profesor o apoderado en 2° 3° y 4° básico; Screening universal a 1° Básico; Atención médica de ingreso y control; Exámenes y RX; Medicamentos; Audífonos.	Alumnos de Pre Kinder a 4° año básico
OFTALMOLOGÍA	Pesquisa por profesor o apoderado en cualquier curso; Screening solo a pesquisa de 1° básico; Auto pesquisa con; tabla de Snellen en 6° básico; Atención médica de ingreso y control; Lentes ópticos y de contacto	Pre Kinder a 8° año básico

Fuente: Manual de Salud Escolar. 2007



8.1. Área Oftalmología

8.1.1. Objetivo

Garantizar el acceso a la atención en salud a los alumnos de Pre Kinder a 4to. Medio de Establecimientos Municipalizados y Particulares subvencionados del país para la igualdad de oportunidades ante la educación, bajo los principios de oportunidad, continuidad, accesibilidad y atención humanizada.

8.1.2 Servicios y Prestaciones

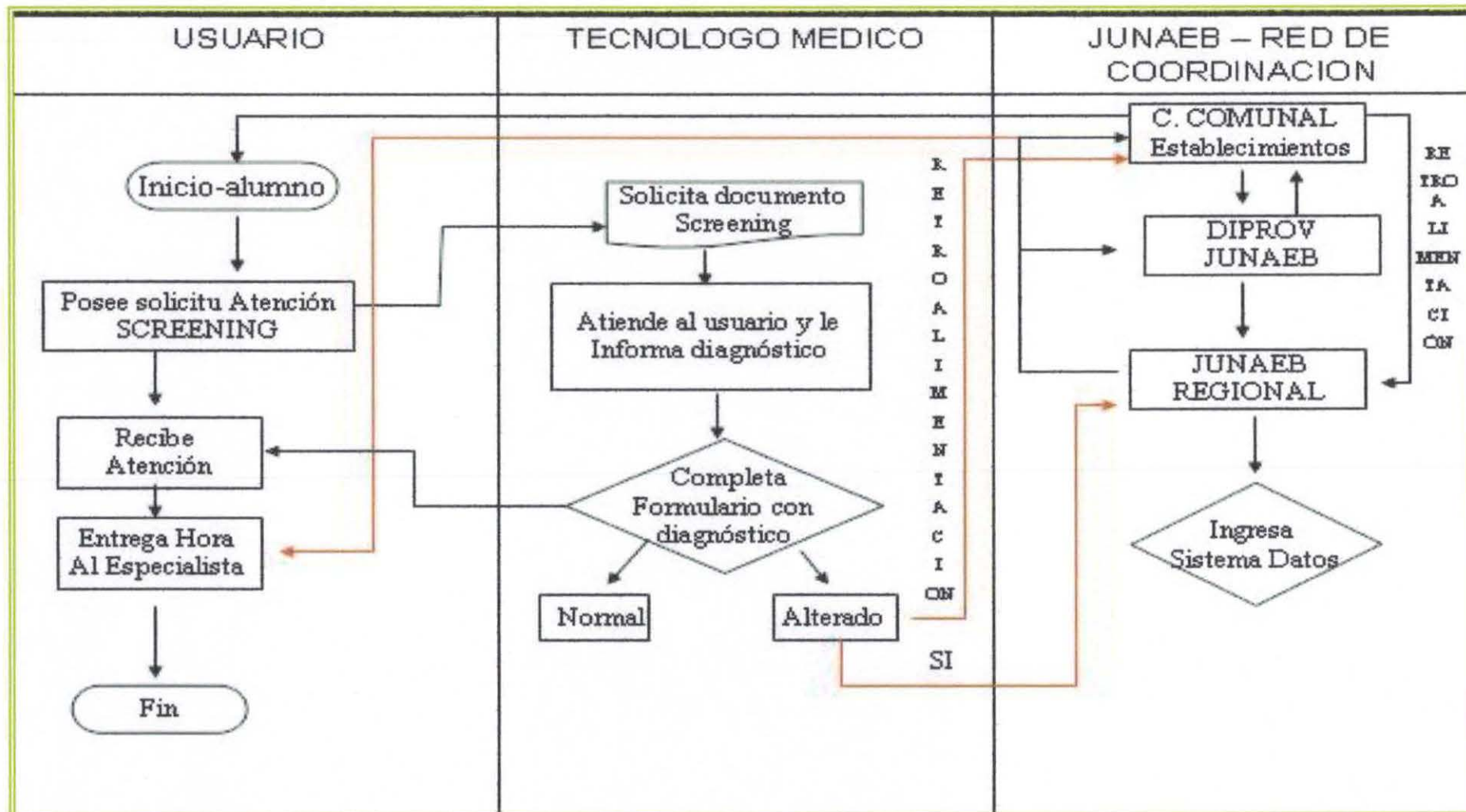
Pesquisa de preescolar por profesor o apoderado en 2° 3° y 4° básico, Screening universal a 1° Básico, Atención medica de ingreso y control, Exámenes y RX y Medicamentos.

8.1.3 Beneficiarios

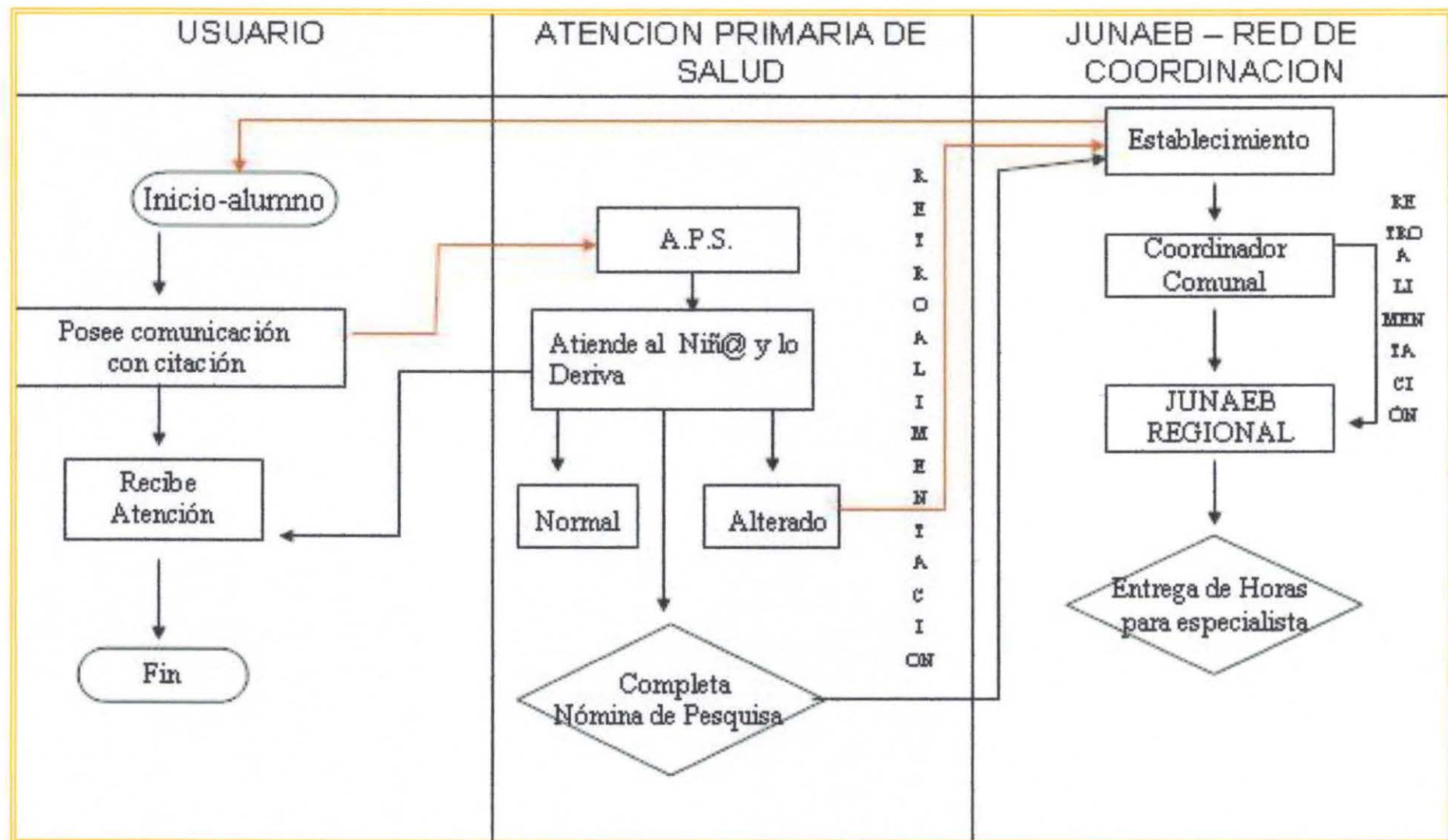
Alumnos de 1° a 4° medio de establecimientos municipales y/o particular-subvencionados pertenecientes a la Región de Valparaíso, adscritos a JUNAEB.

A continuación, se presenta el un esquema de atención del Servicio de Oftalmología, en el cual los diversos actores pertenecientes a la Red, desempeñan variados roles.

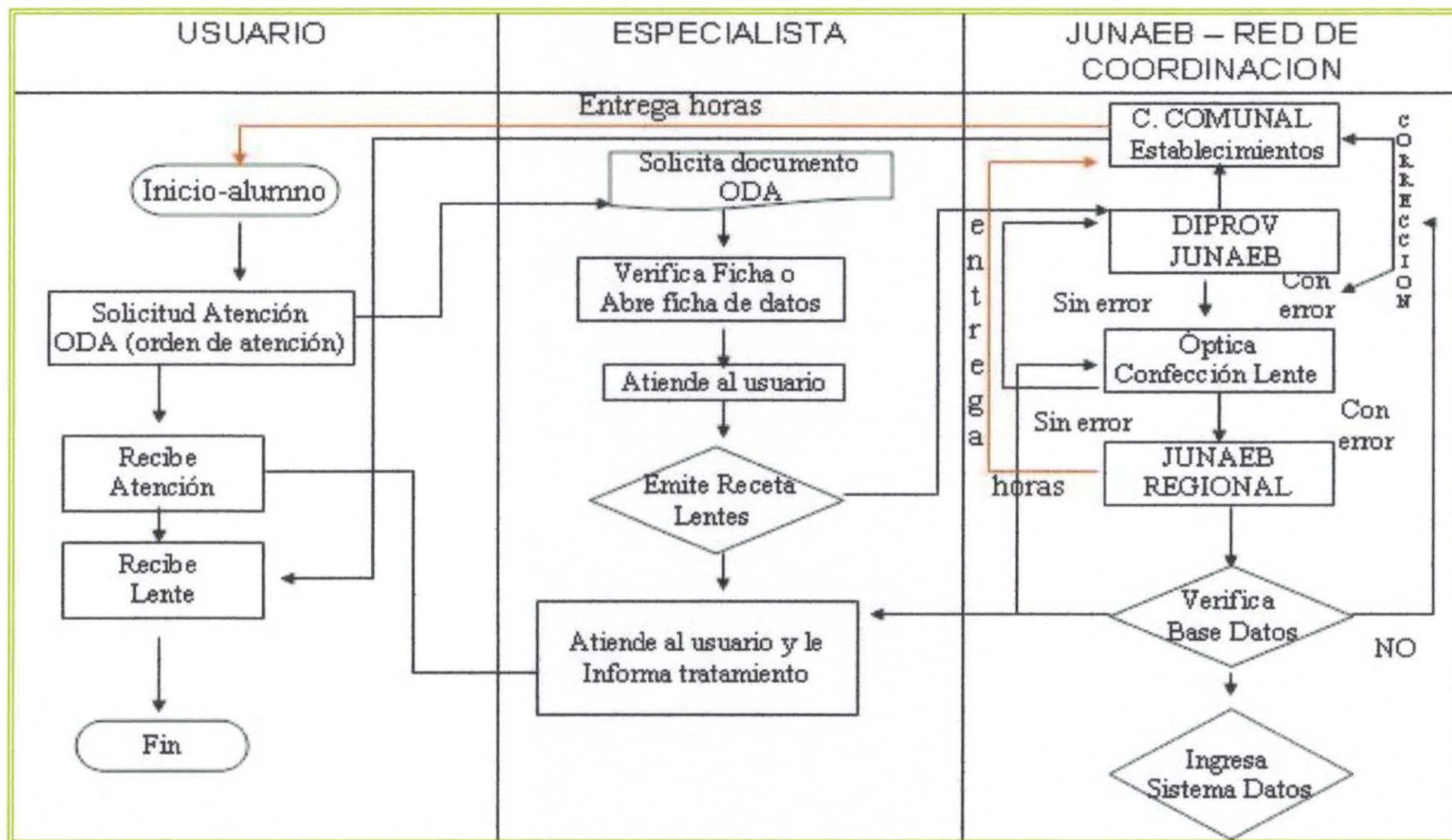
El proceso de atención consta de 4 etapas, que a través de la implementación de un circuito integral permiten la entrega del servicio a todos aquellos alumnos y alumnas que presentan alguna patología visual, que les impida lograr un normal desarrollo de su proceso educativo.



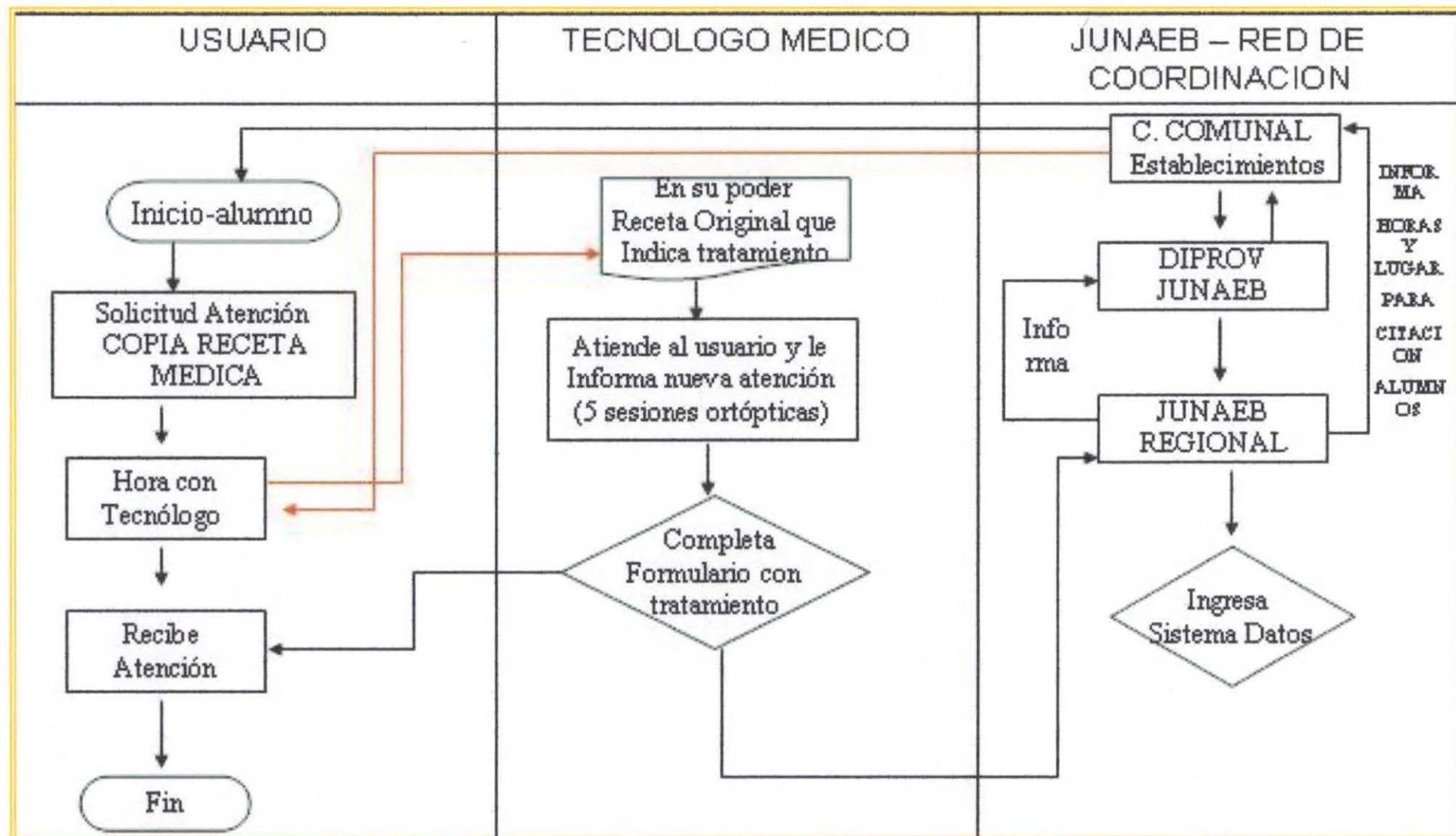
Fuente: Victoria Henríquez. Jefa del Área Oftalmología. 2007



Fuente: Victoria Henríquez. Jefa del Área Oftalmología. 2007



Fuente: Victoria Henríquez. Jefa del Área Oftalmología. 2007



Fuente: Victoria Henríquez. Jefa del Área Oftalmología. 2007



5. Contexto Metodológico

Marco Lógico

La metodología Marco Lógico (Rosenberg & Posner, 1969) fue desarrollada por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, como una herramienta para ayudar a conceptualizar un proyecto y analizar sus premisas. Esta herramienta metodológica, ha sido extremadamente valiosa para el diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de proyectos, por considerarse un instrumento metodológico dinámico, que facilita dichos procesos.

El Enfoque Marco Lógico (EML), *"es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, ejecución y evaluación de proyectos"* (Ortegón, Pacheco, Prieto, 2005: 124). Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la orientación hacia grupos beneficiarios y el facilitar la participación y la comunicación entre las partes interesadas.

Puede utilizarse en todas las etapas de un proyecto y desde esta perspectiva, el Marco Lógico considera que la ejecución de un proyecto, es consecuencia de un conjunto de acontecimientos con una relación causal interna. Estos se describen en: insumos, actividades, resultados, objetivo específico y objetivo global, los cuales se plasman en una sola imagen, denominado Matriz de Marco Lógico.

Es importante señalar que el Enfoque Marco Lógico (EML) fue elaborado originalmente como respuesta a tres problemas comunes a proyectos¹:

- Planificación de proyectos carentes de precisión, con objetivos múltiples que no estaban claramente relacionados con las actividades del proyecto.
- Proyectos que no se ejecutaban exitosamente, y el alcance de la responsabilidad del gerente del proyecto no estaba claramente definida.
- No existía una imagen clara de cómo luciría el proyecto si tuviese éxito, y los evaluadores no tenían una base objetiva para comparar lo que se planeaba con lo que sucedía en la realidad.

En lo que respecta a las ventajas que presenta esta metodología, la agencia Noruega de Cooperación para el Desarrollo (NORAD, 1995:79) señala:

- Aporta una terminología uniforme; facilita la comunicación y reduce ambigüedades.
- Aporta un formato para llegar a acuerdos precisos, acerca de los objetivos, metas y riesgos del proyecto.
- Suministra un temario analítico común, que pueden utilizar los involucrados, los consultores y el equipo de proyecto, para elaborar tanto el proyecto, el informe y la interpretación de éste.
- Enfoca el trabajo técnico en los aspectos críticos y puede acortar documentos de proyecto en forma considerable.
- Suministra información para organizar y preparar en forma lógica el plan de ejecución, monitoreo y evaluación de un proyecto.

¹ www.bid.com



- Proporciona una estructura para expresar, en un solo cuadro, la información más importante sobre un proyecto.

Es importante hacer una distinción entre lo que es conocido como Metodología de Marco Lógico y la Matriz de Marco Lógico. La Metodología, contempla análisis del problema, análisis de los involucrados, jerarquía de objetivos y selección de una estrategia de implementación óptima. El producto de esta metodología analítica es la Matriz, la cual corresponde a una estructura de 4 x 4 que permite resaltar gráficamente lo que el proyecto pretende hacer y cómo, cuáles son los supuestos claves y cómo los insumos y productos del proyecto serán monitoreados y evaluados.

Cabe resaltar que la Metodología Marco Lógico es una “ayuda para pensar” y no un sustituto para el análisis creativo, es un instrumento que ayuda a dicho análisis y permite presentar sucintamente diferentes aspectos del proyecto y acompaña como guía, toda la evaluación de una intervención; sea ésta, proyecto o programa.

La Metodología contempla dos grandes etapas, que se desarrollan paso a paso en dos grandes fases:

1. Análisis Situacional o Identificación

En lo que respecta a esta fase, se puede mencionar que en ésta se encuentran:

➤ Análisis de Involucrados.

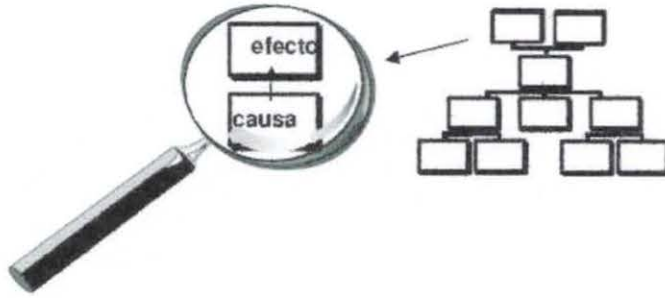
Corresponde a un tipo de análisis que considera los intereses y expectativas de los involucrados en un proyecto. Estos últimos pueden ser, distintas organizaciones, empresas, grupos e individuos que participarán o estarán interesados en cualquier proyecto, por pequeño y sencillo que éste sea. Sus intereses pueden ser coincidentes, complementarios o incluso antagónicos. Por ello es muy importante para el buen desarrollo del proyecto, identificar a todos los involucrados y analizar sus intereses y expectativas, con el propósito de aprovechar y potenciar el apoyo de los involucrados con intereses coincidentes o complementarios al proyecto, disminuir la oposición de involucrados con intereses opuestos al proyecto y conseguir el apoyo de los indiferentes involucrados (ILPES,2004).

Para efectos del desarrollo del análisis de involucrados, se pueden usar diferentes herramientas, no obstante una de las que más destaca es la Tabla de expectativas- fuerzas, la cual declara los siguientes aspectos:

Esquema N° 10: Análisis de Involucrados

Grupos	Intereses	Problemas Percibidos	Recursos o Mandatos
Grupo1			
Grupo 2			
Grupo 3			

➤ **Análisis de problemas (imagen de la realidad o situación actual)**



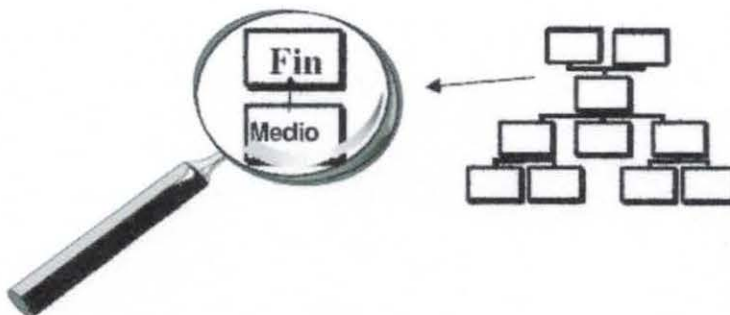
Corresponde a la identificación de un problema asociado a sus causas y efectos. Para ello se utiliza frecuentemente una metodología desarrollada originalmente por la AID (Cooperación de EEUU), perfeccionada por la GTZ (Cooperación alemana) en su método ZOPP y adoptada por

el BID como parte de la Metodología del Marco Lógico.

Esta metodología se basa en la técnica o construcción del llamado “Árbol del Problema”, el cual se construye mediante una serie de procedimientos estructurados que implican:

- Identificación del problema principal; el cual se ubica en el centro, constituyéndose así en el tronco del árbol.
- Identificar las causas del problema; éstas se ubican bajo el problema identificado, estableciéndose aquellas causas sustanciales o directas inmediatamente bajo el problema y determinado hacia abajo aquellas causas estructurales que condicionan o determinan las primeras. Las causas grafican las raíces del árbol.
- Determinación de los efectos que provoca el problema: implica la representación grafica de los diversos efectos de los problemas, los cuales constituyen las ramas del árbol.
- Interrelación de causas y efectos; Este aspecto es sumamente importante, pues declara la conexión y lógica que existe, tanto en las causas del problema, como en sus efectos, las que se realizan mediante el trazado de líneas que connotan la relación causa-efecto.

➤ **Análisis de objetivos (imagen del futuro y de una situación mejor)**



“Corresponde a la situación esperada de la resolución del problema”, Urquieta (2006) Señala que la formulación de objetivos se constituye en la columna vertebral del proceso de planificación, pues define la situación futura que se busca alcanzar, a través de las actividades a desarrollar en el respectivo proyecto o programa de una

organización.

Para la construcción de este, se tiene como referencia el árbol de problema, buscando para cada uno de los recuadros de dicho árbol, la manifestación contraria a las allí indicadas. Lo anterior implica, que si algo faltaba, ahora existirá, si un bien estaba deteriorado, ahora estará en buenas condiciones o que si la población sufría, ya no lo hará más.

Los pasos que contempla para su construcción, son:

- Establecimiento de la situación deseada (objetivo); corresponde a la transformación en positivo del problema determinado en el análisis previo.



- Identificación de medios para la solución; implica la transformación de las causas en los medios con que se deberá contar, para poder solucionar efectivamente el problema (por ejemplo, faltan computadoras se transformará en hay suficientes computadoras).
- Determinación de los fines a alcanzar; corresponden a los efectos del árbol de problema, pero transformados a positivo, es decir, los efectos negativos que generaba la existencia del problema, pasarán a ser los fines que perseguimos con la solución de éste, (por ejemplo, alta delincuencia se convertirá en baja o menor delincuencia).

El proceso que implica la construcción del análisis de soluciones, que puede parecer mecánico y simple, no lo es tanto. En efecto, ILPES (2004) señala que es frecuente encontrar causas o efectos para los cuales no es posible concebir una manifestación opuesta. Ello puede deberse a que hay un problema en el árbol causas-efectos, en cuyo caso éste deberá ser revisado. Pero pueden existir también situaciones para las cuales no es razonable considerar la manifestación opuesta (por ejemplo, para “crecimiento poblacional” o para “fuerte expansión del comercio”). En tales casos habrá que limitarse a consignar la situación en el árbol del problema, pero no se la reflejará en el árbol de objetivos. Además, este análisis, implica la verificación lógica del árbol de objetivos, es decir, si siguen teniendo sentido en éste las relaciones causa-efecto que dieron origen a la estructura del árbol del problema. Si ello no ocurre, pues no se mantiene la relación de causalidad en el árbol de objetivos, será necesario volver atrás y revisar la lógica de las relaciones en el árbol del problema.

➤ **Análisis de Alternativas (Estrategias para alcanzar situación futura)**

En este punto, se deben formular acciones para solucionar el problema planteado, para esto se debe utilizar como herramienta, el árbol de objetivos, (medios) con el fin de buscar de manera creativa, una acción que lo concrete efectivamente en la práctica.

Este paso permite identificar distintas estrategias posibles, es decir, todas las relaciones existentes en el árbol de problemas, para alcanzar un objetivo específico. Desde esta perspectiva, la selección de la alternativa a escoger depende de varios criterios, entre los cuales es posible identificar:

- Técnicos: Idoneidad, uso de recursos reales, adecuación al mercado, etc.
- Financieros: Costes, viabilidad financiera, necesidades de divisas, etc.
- Económicos: Rendimiento económico, eficacia, etc.
- Institucionales: Capacidad, asistencia técnica, insumos, etc.
- Sociales y de distribución: Distribución de costes y beneficios, diferencias en razón del sexo, limitaciones socioculturales, participación local y motivación, etc.
- Ambientales: Efectos ambientales, costes ambientales, costes y beneficios.

2. Fase de Planificación o diseño de Matriz Marco lógico (MML).

Corresponde a una herramienta analítica para la conceptualización, el diseño, la ejecución, el seguimiento del desempeño y la evaluación del proyecto, la cual implica la transformación de la idea proyecto, en un plan operativo práctico para la ejecución, denominado Matriz de Marco Lógico.

Dicha matriz es formulada en un cuadro de 4x4, la cual considera en sus columnas el Resumen Narrativo de Objetivos y Actividades, Indicadores verificables objetivamente, Supuestos y Medios de Verificación.

Por otro lado sus filas contienen el Fin/Objetivo de Desarrollo, el Propósito/Objetivo de proyecto, los Componentes/Productos y las Actividades

La Matriz de Marco Lógico, busca poner es una estructura sencilla, el horizonte de la intervención, en donde se resume a partir de una sola estructura el:

¿Por qué se lleva a cabo el proyecto?; ¿Qué se desea lograr con el proyecto?; ¿Cómo se alcanzarán los resultados?; ¿Qué factores externos son indispensables para el éxito del proyecto?; ¿Dónde se pueden conseguir los datos necesarios para establecer el éxito del proyecto?; ¿Cuánto costará el proyecto? (Urquieta, 2006:41).

Con la finalidad de ejemplificar lo anteriormente señalado, se presenta a continuación una Matriz de Marco Lógico.

Cuadro N° 17: Matriz de Marco Lógico.

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
<p><u>Fin</u> El objetivo al cual contribuirá significativamente el proyecto, junto con otros proyectos.</p>	<p><u>Impactos</u> Indicadores que miden los Impactos (o Efectos Directos a largo plazo). Los Indicadores de Impactos son a menudo estandarizados e son incluidos como metas que trascienden el alcance de un solo proyecto.</p>	<p><u>Medios de Verificación</u> Fuentes de información y recursos (procesos, eventos, informes y otros) para cada Indicador, que pueden utilizarse para verificar el Impactos del proyecto, a nivel de Fin.</p>	<p><u>Sostenibilidad</u> Acontecimientos, condiciones y decisiones de importancia, que posibilitan la sostenibilidad (continuidad en el tiempo) o continuidad de los beneficios generados por el proyecto.</p>
<p><u>Propósito</u> Hipótesis que representa el Efecto Directo a ser logrado como resultado de la utilización de los Productos del proyecto. El Propósito de un proyecto puede estar ligado a varios Efectos Directos (Resultados). Se refiere a cambios de comportamiento, desempeño o actitud de los beneficiarios del proyecto.</p>	<p><u>Resultados</u> Indicadores que miden los Efectos Directos (Resultados) que se esperan lograr como resultado del proyecto. Generalmente, estos Efectos Directos se logran en las últimas etapas o inmediatamente después de la ejecución del proyecto.</p>	<p><u>Medios de Verificación</u> Fuentes de información y recursos (procesos, eventos, informes y otros) para cada Indicador, que pueden utilizarse para verificar en qué medida se logró el propósito del proyecto.</p>	<p><u>Propósito a Fin</u> Acontecimientos, condiciones y decisiones de importancia (fuera del control del ejecutor del proyecto) que deben ocurrir junto con el logro del Propósito/Resultados, para contribuir de manera significativa al Fin del Proyecto.</p>
<p><u>Componentes/Productos</u> Los Productos a ser entregados por el proyecto. Los Productos (y/o servicios) que se obtienen al final de la ejecución del proyecto. El equipo ejecutor es directamente responsable de la generación de estos Productos.</p>	<p><u>Productos</u> Indicadores que describen los Productos que habrá que generar en el curso de la ejecución del proyecto, deberían especificar la cantidad, la calidad y el plazo previstos para la entrega de los bienes, obras y servicios generados. Son considerados a veces como los Términos de Referencia (TOR) del proyecto.</p>	<p><u>Medios de Verificación</u> Fuentes de información y recursos (procesos, eventos, informes y otros) para cada Indicador, que pueden utilizarse para verificar los Componentes producidos a nivel de Componente/Producto del proyecto.</p>	<p><u>Componentes/Productos a Propósito</u> Acontecimientos, condiciones y decisiones de importancia (fuera del control del ejecutor del proyecto), que deben ocurrir junto con el logro de los Componentes/Productos, para alcanzar el Propósito/Resultados del proyecto.</p>

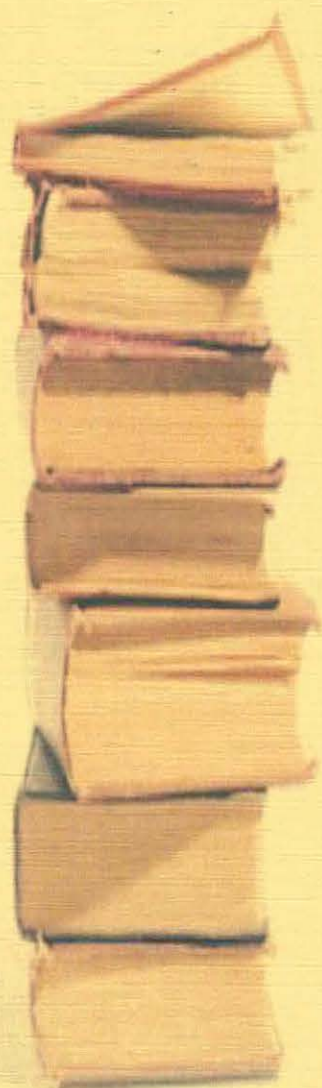


<p><u>Actividades</u> Grupo de Actividades requeridas para producir cada Componente/Producto de un proyecto.</p>	<p>Esta celda contiene los indicadores para las actividades principales y el tiempo en el cual se realizarán. También podría incluirse el presupuesto para cada Componente del proyecto.</p>	<p><u>Medios de Verificación</u> Fuentes de Información y recursos (procesos, eventos, informes y otros) que dan seguimiento a los planes de implementación del proyecto, el presupuesto, etc.</p>	<p><u>Actividades a Componentes</u> Acontecimientos, condiciones y decisiones de importancia (fuera del control del ejecutor del proyecto) que deben ocurrir junto con las Actividades, para producir los Componentes/Productos del proyecto.</p>
--	--	--	---

Fuente: CEPAL 2005

Capítulo II

*Marco
de
Referencia*



Capítulo II.

Marco de Referencia

1. Presentación

El presente capítulo, entrega una descripción de los enfoques y conceptualizaciones que otorgan el sustento teórico a la intervención desarrollada por el equipo seminarista.

Para efectos de otorgar una presentación acuciosa de todos los elementos comprendidos dentro de la temática, la presentación del marco de referencia se estructura de la siguiente manera.

En una primera instancia, se muestra de forma sistemática el capítulo referido a Déficit Visual, contemplado bajo la lógica de una intervención desarrollada en un programa que atiende específicamente este tipo de problemas. Los cuales a su vez, conducen a otras problemáticas relacionadas con la exclusión social de aquellos niños y niñas que padecen algún tipo de déficit, como también de los padres, madres y apoderados de éstos.

Por otra parte, se desarrolla el segundo capítulo, el cual hace referencia en un nivel más amplio, a las variadas visiones y conceptualizaciones del concepto Participación, mientras que en un nivel más específico, se hace mención a la temática de la Participación Ciudadana encontrando dentro del mismo, la delimitación de las líneas teóricas/conceptuales, que establecen una ruta más focalizada y compacta de la intervención.



2. Déficit Sensorial y sus implicancias en el aula.

2.1 Los Órganos de los Sentidos del Ser Humano.

Los órganos de los sentidos son el instrumento básico para la interacción del hombre con el medio externo. El propósito fundamental de los órganos de nuestros sentidos, es recabar información acerca del mundo circundante, capturando los estímulos provenientes del medio, a través del sistema periférico que son conducidos y transformados en impulsos nerviosos hasta el cerebro, donde se hacen concientes¹.

De acuerdo al Dr. Fernando Monckeberg², éstos son las vías de comunicación que tiene nuestro organismo con el mundo exterior, ya que sin ellos viviríamos en un estado semejante al coma, sin saber lo que pasa a nuestro alrededor.

Los órganos sensoriales que poseen los seres humanos son **la vista, la audición, el olfato, el gusto y el tacto**, éstos se encargan de recibir y transformar la energía e información, además de modificarla, ampliarla y reducirla, permitiendo así, la selección de elementos significativos para el organismo y condicionando la construcción de los procesos cognitivos. Sin embargo, cuando por motivos, ya sea de origen hereditario o adquirido, una persona se ve enfrentada a problemas de la vista, audición u otros, el organismo pierde la información que debería llegarle por dichos órganos, dificultando el proceso de desarrollo y dando lugar a lo que se denomina **Déficit Sensoriales**.

Se entiende por **Déficit Sensoriales**³, todas aquellas deficiencias relacionadas con los sentidos, aunque las fundamentales son: deficiencias auditivas y visuales, las que propician en mayor potencia, la codificación y decodificación del mundo externo e interno. La función principal del oído, es la de absorber el lenguaje, constituyendo una vía principal de acceso al mundo, de su deficiencia se podrán derivar dificultades emocionales, relacionales, de aprendizaje, etc. En cuanto al sentido de la vista, su función es enviar al cerebro múltiples sensaciones que le permitan procesar y asimilar la realidad externa, es por ello las disminuciones visuales suponen un aislamiento y una afectación general en el comportamiento y desarrollo de las personas de enorme magnitud. En el sentido más estricto, se dice que una persona tiene un déficit sensorial, cuando presenta una alteración o deficiencia que afecta a sus órganos sensoriales principales, como son el sentido de la vista y del oído. Desde un punto de vista más práctico, el concepto de discapacidad sensorial englobaría una deficiencia auditiva o una deficiencia visual⁴.

2.2 Tipos de Discapacidades Sensoriales

En consideración a lo anteriormente señalado y según estudios relativos a la temática, la división de educación general (MINEDUC, 2000) señala que el déficit sensorial se puede clasificar en los siguientes tipos:

- **Auditiva:** Desde un punto de vista general, las deficiencias auditivas se pueden considerar como aquellas alteraciones que dificultan una correcta percepción de la audición. Se entiende por hipoacusia la disminución de la capacidad auditiva que permite la adquisición del lenguaje oral por vía auditiva. La pérdida total de la audición recibe el nombre de cofosis (sordera).

¹ Capturado el 5 de Mayo del 2007 en : <http://www.monografias.com/trabajos12/orsen/orsen.shtml>

² Capturado el 5 de Mayo del 2007 en : <http://www.icarito.cl> 2003 pagina 6, capítulo 19

³ Capturada el 26 de Abril del 2007 en: <http://www.ofertaformativa.com/cursos-curso-trastornos-desarrollo-sensorial-primera-infancia-a-distancia-codex.htm>

⁴ Capturado el 01 de Mayo del 2007 en http://w3.cnice.mec.es/recursos2/atencion_diversidad/01_02_03.htm



• **Visual:** Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), una persona con deficiencia visual presenta una ausencia o mal funcionamiento del sistema óptico, causado por enfermedad, lesión o anomalía congénita que a pesar de la corrección, convierte a la persona en un sujeto oficialmente considerado como deficiente visual en el país en el que vive.

De acuerdo a la Oficina para la Integración de Madrid (2005), el Déficit Visual corresponde a “la alteración en la función o estructura del órgano de la visión o del sistema nervioso, que provocando un problema visual grave, límite o impida a la persona la ejecución de actividades para su desarrollo personal y social”.

2.3 Antecedentes históricos de la Discapacidad Visual⁵

Siguiendo la lógica de los párrafos anteriormente expuestos, es importante mencionar una breve reseña histórica de aquellos hitos más significativos en torno a los trastornos visuales.

La discapacidad visual, ha sido desde tiempos remotos una temática de salud relevante para la sociedad. Un papiro descubierto en el antiguo Egipto daba cuenta de aproximadamente, unas veinte patologías que afectaban a los ojos y según el historiador griego Heródoto, la ceguera y otros problemas visuales afectaba a gran parte de la población en aquellos tiempos.

Las primeras escuelas dedicadas al estudio de la ceguera y trastornos visuales, nacieron a fines del siglo XVIII y principios del siglo XIX en Londres, Viena y Berlín. Desde entonces, la situación comenzó a cambiar radicalmente para aquellas personas con discapacidad visual, pues la medicina comenzó a dejar de tratarlos de una manera compasiva, dando paso a la investigación, el tratamiento y la prevención de las enfermedades visuales.

En Chile, la primera cátedra de Oftalmología fue creada por la Universidad de Chile en 1876, bajo la dirección del doctor Ernesto Mazzei y se dictó en las dependencias del antiguo hospital San Vicente de Paul, actual hospital José Joaquín Aguirre, en Santiago.

Casi medio siglo más tarde, en 1922, nació la primera escuela de Oftalmología en nuestro país: la Clínica Oftalmológica del Hospital del Salvador, a cargo del doctor Carlos Charlín Correa. Fue él, quien en 1931, fundó la Sociedad Oftalmológica de Chile, que después tomó el nombre de Sociedad Chilena de Oftalmología.

En 1950 la Organización Mundial de la Salud adoptó la primera resolución relacionada con la prevención de enfermedades visuales en los países subdesarrollados. Los estudios de la entidad dieron cuenta de un conjunto de patologías como la conjuntivitis, el glaucoma y la catarata, que podían ser evitables si se adoptaban medidas adecuadas.

Finalmente, es importante señalar, que las bases de los conceptos actuales utilizados por el área de Oftalmología nacieron en los años setenta, década en la cual se aprobó, una importante resolución que alentaba a los países a desarrollar programas nacionales de prevención de la ceguera y otros problemas de la visión.

En cuanto a la incidencia actual a nivel internacional y nacional de dicha patología, estudios e investigaciones Internacionales permiten establecer que aproximadamente 180 millones de personas en todo el mundo sufren una discapacidad visual⁶ y se calcula que debido al crecimiento demográfico y al envejecimiento, estas cifras se habrán de duplicar para 2020.

⁵ Capturda el <http://www.sochiof.cl/oftalmologia.htm> 06/07/07

⁶ Capturado en Sociedad Chilena de Oftalmología. Web : <http://www.sochiof.cl/oftalmologia.htm> (Julio 2007)



En tanto para el escenario Nacional, de acuerdo a los resultados de la Encuesta CASEN del año 2000, se estima que hay aproximadamente unas 284 mil personas con alguna discapacidad visual. Estudios diagnósticos de escolares de comunas pobres⁷ en nuestro país, muestran que, cerca del 12% de los niños y niñas presentan problemas visuales, un 70% daños severos de piezas dentarias (caries), 5% problemas de audición y 10 % con problemas de columnas. Toda esta situación refuerza el círculo de la pobreza, que repercute en el rendimiento y permanencia en el sistema escolar, traducido en deserciones, ausentismo y renitencia escolar.

Cifras actuales de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, demuestran que la prevalencia de patologías sobre la matrícula en primer año básico, es en Oftalmología sobre el 5%. De esta forma, la Incidencia⁸ anual de casos con déficit visual a nivel nacional, tanto en alumnos de enseñanza básica, media, y especial, demuestran que en el año 2006; 2.788 niños y niñas tienen problemas de Hipermetropía; 4.976 Miopía; 1963 Estrabismo y 1.591 Ambliopía⁹. De esta situación, la población que presenta mayor incidencia en todas las tipologías mencionada, es aquella que se sitúa entre el ciclo que va desde 1º Básico a 1º Medio.

2.4 Tipos de Déficit Visuales.

De acuerdo a la conceptualización existente de las deficiencias visuales (JUNAEB, MINSAL, SOCHIOF, 2004), éstas se pueden clasificar en los siguientes tipos:

➤ **Ametropía:** También llamadas Vicios de Refracción, ocurren cuando el sistema óptico del ojo es incapaz de enfocar en la retina, los rayos luminosos. El diagnóstico de las ametropías se realiza a través de la medición de la agudeza visual¹⁰, para esto se utilizan tablas de ortotipos.

Los vicios de refracción se pueden clasificar en tres tipos: Hipermetropías, Miopías y astigmatismo

➤ **Hipermetropía:** Es un defecto de refracción en el cual los rayos paralelos de un objeto lejano, forman su foco por detrás de la retina, causando una visión difusa y borrosa. El ojo tiene una longitud axial menor a la normal o con una cornea plana. En los niños las manifestaciones más importantes, son las cefaleas o el cansancio relacionado con el esfuerzo visual y el estrabismo acomodativo. Algunos casos pueden llegar a causar retraso del aprendizaje o con falsa dislexia.

➤ **Miopía:** Es un problema óptico que impide ver con nitidez los objetos distantes. El ojo miope, es aquel con una longitud axial mayor a la normal o con una cornea más curva que la normal, por esto los rayos que entran al ojo desde el infinito, hacen foco por delante de la retina y ocasionan una visión borrosa de los objetos distantes. Estas personas pueden ver bien los objetos distantes.

➤ **Astigmatismo:** Se produce cuando el ojo no tiene una forma esférica, lo que implica que los rayos de la luz enfocan en diferentes puntos. Esto determina que en la retina no se puedan formar imágenes nítidas. Es decir, los rayos horizontales, enfocan en un punto anterior de la retina y los rayos de luz vertical, en un punto posterior. El astigmatismo ocasiona trastornos visuales tanto en la visión cercana como lejana.

⁷ SISTEMA DE SALUD 2C. Departamento Nacional Programa Salud Escolar JUNAEB, 2007

⁸ Incidencia: N° de casos detectados por primera vez con problemas oftalmológicos.

⁹ Programa de Salud Escolar de JUNAEB, 2007.

¹⁰ La agudeza visual, se refiere al grado con que percibimos los detalles y los contornos de los objetos, y se define en términos de la mínima distancia con que pueden separarse dos líneas y aún ser perceptibles como tales.



➤ **Ambliopía¹¹** (Limitación visual): También denominada ojo vago, se define como la reducción uni o bilateral de la agudeza visual, causada por la estimulación visual inadecuada del cerebro durante el periodo de desarrollo visual.

Se distingue entre el "limitado visual" y el sujeto de "baja visión". El primero precisa una iluminación o una presentación de objetos más adecuada, por lo que deben ser considerados "videntes" para fines educativos; el segundo mantiene un resto visual que permite ver objetos a pocos centímetros. Educativamente deben complementar su aprendizaje visual con el táctil.

Las causas más usuales de ambliopías son el estrabismo y la anisometría.

➤ **Estrabismo:** Es la deficiencia del eje visual o visión cruzada de uno o ambos ojos, de manera que no se dirija simultáneamente al mismo punto. Esta desviación puede darse solamente en un ojo o alternarse (a veces uno, a veces otro), en otra palabra, es cuando uno o ambos ojos se mueven erráticamente, disminuyendo la agudeza visual de un ojo respecto del otro y generando posiciones anormales de la cabeza (inclinación, desviación), mal cálculo de relieves y/o distancias.

Según la dirección de la desviación, se puede clasificar en:

- Esotropía, desviación para dentro.
- Esotropía, desviación para afuera.
- Hipertropía, desviación hacia arriba.
- Hipotropía, desviación hacia abajo

➤ **Anisometropía:** Es la diferencia entre la condición óptica de ambos ojos. Un ojo puede ser normal y el otro amétrope o presentar ambos un vicio de refracción diferente o igual, pero de diferente magnitud. El ojo con menor error refractivo, será más utilizado y el otro se encontrará debilitado. Este tipo de déficit visual, es posible que origine dolor de cabeza e irritación notoria en los ojos.

2.5 Dificultades Educativas de los niños o niñas con Déficit Visuales.

Los términos vista parcial, baja visión, legalmente ciego y totalmente ciego son utilizados en el contexto educacional para describir los estudiantes con impedimentos visuales, tales impedimentos, el Centro Nacional de Información para Niños Discapacitados, los define de la siguiente manera¹²:

1. "Vista parcial", indica que algún tipo de problema visual ha resultado en la necesidad de servicios de educación especial;
2. "Baja visión", se refiere generalmente a algún impedimento visual severo, no necesariamente limitado a la visión de distancia. La baja visión se refiere a todos los requerir adaptaciones en la luz o tamaño de imprenta, y a veces, el braille;
3. "Legalmente ciego" indica que una persona tiene menos de 20/200 en el ojo más fuerte o un campo de visión limitado (20 grados como máximo);

¹¹ Capturado en: http://w3.cnice.mec.es/recursos2/atencion_diversidad (Abril 2007)

¹² Capturado en <http://www.nichcy.org/pubs/spanish/fs13sp.pdf> (Junio 2007)



4. Los estudiantes totalmente ciegos aprenden mediante el alfabeto braille u otros medios no visuales. individuos con cierto grado de visión pero que no pueden leer el periódico a una distancia normal, aún con la ayuda de gafas o lentes de contacto. Estos individuos combinan todos los sentidos, incluyendo visuales, para aprender, aunque pueden

Un impedimento visual es la consecuencia de una pérdida de la visión funcional, y no un desorden del ojo mismo. Los desórdenes del ojo pueden resultar en impedimentos visuales tales como la degeneración de la retina, albinismo, cataratas, glaucoma, problemas musculares que resultan en disturbios visuales, desórdenes de la cornea, diabetes, desórdenes congénitos e infección.

La falta de visión y las alteraciones asociadas influyen decisivamente en el desarrollo evolutivo del niño, afectando en grado diferente a las distintas áreas de desarrollo.

En esta perspectiva, los efectos de los problemas visuales en el desarrollo del niño, dependen de cuán severa sea el tipo de pérdida, así como la edad en la cual aparece la condición, y el nivel de funcionamiento total del niño. Muchos niños con impedimentos múltiples pueden tener además impedimentos visuales, los cuales resultan en atrasos en la comprensión y destrezas sociales (Oficina de programas de educación especial, 2004).

Un niño o niña con impedimentos visuales carece parcial o totalmente de motivación, en cuanto a la exploración de objetos interesantes en el ambiente y por lo tanto, sus oportunidades de experimentar y aprender se ven impedidas considerablemente. Esta falta de exploración, puede continuar hasta que el niño tenga alguna motivación para aprender o hasta que comience alguna intervención.

Como el niño o niña que presenta dificultades para ver, no puede socializar patrones, ni normas sociales, siendo tales impedimentos visuales, un obstáculo en su proceso de desarrollo e integración social.

De lo anterior se deduce, que un niño o una niña que se ve afectado por déficit o discapacidades visuales, presenta limitaciones tanto cuantitativas como cualitativas en la recepción, integración y manejo de la información visual fundamental para su desarrollo armónico y su adaptación al medio ambiente, por lo que requieren recursos adicionales, como equipos, materiales, procedimientos y técnicas especializadas para el desarrollo de su potencial.

En cuanto a las limitaciones que se presentan, éstas van a variar según el nivel de discapacidad que el niño o niña posea y se pueden clasificar en los siguientes tipos (Palomino Torres, 1997:234):

- **Discapacidad visual profunda:** Dificultad para realizar tareas visuales gruesas. Imposibilidad de hacer tareas que requieren visión de detalle
- **Discapacidad visual severa:** Ejecución de tareas visuales con inexactitudes, requiriendo adecuación de tiempo, ayudas y modificaciones.
- **Discapacidad visual moderada:** Ejecución de tareas visuales con el empleo de ayudas e iluminación adecuadas, similares a las que realizan los sujetos de visión normal



2.6 La Escuela: Espacio privilegiado para la intervención social en niños y niñas con Déficit Visual.

La intervención de los problemas médicos en la escuela, se ha transformado cada vez más en una prioridad para los gobiernos, incluyendo tales lineamientos en políticas y programas, no sólo porque los problemas de salud interfieren en la capacidad de los estudiantes para asistir a la escuela, permanecer en ella y optimizar sus oportunidades de aprendizaje, sino también porque la salud escolar representa una inversión en el futuro de un país y en la capacidad de sus ciudadanos para prosperar tanto en términos económicos como sociales¹³.

Siguiendo la lógica expuesta anteriormente, es posible determinar que los beneficios que otorga un efectivo programa de salud escolar obedecen a diversos aspectos, los cuales denotan una multiplicidad de elementos positivos.

- **Responde a una nueva necesidad;** El éxito de los programas de supervivencia infantil y los grandes esfuerzos realizados por numerosos gobiernos y comunidades a objeto de ampliar la cobertura de la educación básica y media, han generado, tanto un aumento de la población estudiantil, como un incremento de la proporción de niños de esta edad que asisten a la escuela. Por ende, la escuela representa un entorno vital donde los sectores de salud y educación pueden concretar acciones conjuntas hacia el mejoramiento y sostenibilidad de la salud, la nutrición y la educación de niños otrora marginados
- **Mejora la eficacia de otras inversiones orientadas al desarrollo infantil;** Los programas de salud escolar representan la continuación esencial y complementaria de los programas de desarrollo y atención temprana del niño. Por lo tanto, para que el niño pueda optimizar las ventajas que le brinda una infancia saludable y lo que quizá sea su única oportunidad de recibir una educación formal, es esencial que goce de buena salud en forma permanente. Asimismo, los programas de salud escolar contribuyen a que los niños que ingresan a la escuela, sin los beneficios otorgados por programas de desarrollo temprano, reciban toda la atención necesaria para sacar el mayor provecho posible de sus oportunidades de educación.
- **Garantiza mejores resultados pedagógicos;** Si bien los escolares exhiben tasas de mortalidad más bajas que los niños menores, ellos también pueden verse afectados por patologías muy comunes que inciden negativamente sobre su desarrollo. Las deficiencias de micronutrientes, las infecciones parasitarias, los problemas de visión y audición y las diversas discapacidades, pueden tener un nefasto impacto en las tasas de matrícula y la asistencia escolar, así como en los logros de aprendizaje.
- **Una estrategia eficaz en función de los costos;** Los programas de salud escolar ayudan a canalizar los recursos de los sectores salud, educación, nutrición y saneamiento hacia una infraestructura ya existente, sostenible y ubicua: la Escuela. Si bien el sistema escolar dista mucho de ser universal, su cobertura suele ser superior a la de los sistemas de salud, además de contar con una extensa y calificada fuerza de trabajo que ya colabora estrechamente con la comunidad. El fácil acceso de una gran proporción de los habitantes de un país a los programas de salud escolar, que incluye tanto a maestros como estudiantes, contribuye al bajo costo de dichos programas. La efectividad de estos programas es el resultado de la sinergia generada entre el beneficio para la salud y el beneficio educativo. Dicha efectividad se puede medir no sólo en términos de una mejor salud y nutrición ya que, adicionalmente, se refleja en mayores logros de aprendizaje, reducción del abandono escolar y de las tasas de repetición y, en general, en un mejor rédito de las inversiones en educación

¹³ Capturado en www.portal.unesco.org/education/es/ev.php (Mayo 2007)



• **Contribuye a la igualdad social;** Como resultado de estrategias universales de educación básica adoptadas por las escuelas, los niños más postergados –niñas y niños de zonas rurales pobres y niños y niñas con discapacidades – ahora pueden acceder, por primera vez, a la escuela. Sin embargo, una mala salud puede comprometer la capacidad de estos niños y niñas para asistir a la escuela y aprender. Estos son precisamente quienes más se beneficiarán de las intervenciones de salud ya que es muy probable que ellos sean precisamente los que muestren los mayores avances en términos de asistencia a clase y logros de aprendizaje. De esta forma, los programas de salud escolar pueden ayudar a atenuar los efectos de las desigualdades socioeconómicas y aquellas asociadas con el género.

En virtud de que uno de los objetivos centrales por los cuales orientan sus acciones las políticas y programas sociales, es avanzar hacia la integración de los sectores más desfavorecidos, contribuyendo a la igualdad de oportunidades, un aspecto que se plantea como esencial para el óptimo desarrollo de éstos, está referido al nivel de compromiso y participación que asuman los usuarios y/o destinatarios de dichos programas.

En tales perspectivas, el desafío que se presenta para los diversos programas sociales, orientados a atender los problemas médicos en el aula, así como todos aquellos que tengan por objetivo atender alguna forma de privación, es la participación ciudadana e inclusión social.

Estos nuevos desafíos requieren de una visión en la cual los distintos entes sean considerados como sujetos activos, con derechos y capacidad de contribuir no sólo en la ejecución y/o evaluación de éstos, sino también en la definición de sus prioridades y en el mismo diseño de los programas. Para ello es necesario que desde los niveles gubernamentales, se generen espacios e iniciativas efectivas que incentiven la participación social de los distintos actores y que fundamentalmente las iniciativas estén orientadas a la generación y/o potenciación de capital social.

En tal sentido, un programa de salud, como el que es desarrollado actualmente por JUNAEB, orientado a atender ciertas patologías de los escolares chilenos en condiciones de vulnerabilidad, requiere un alto nivel de compromiso asumido por parte de los diversos actores involucrados en su desarrollo, es decir, profesores y comunidad educativa en general, autoridades involucradas, ejecutores del programa, pero fundamentalmente, se requiere una participación efectiva de los padres, no sólo para avanzar en el mejoramiento de la salud del educando, sino también como ciudadanos capaces de demandar y verificar, mediante una estrategia de control social, los servicios comprometidos por la institución.

Sin embargo, es preciso señalar que el nivel de participación que asuman los usuarios de los programas sociales, en éste caso los apoderados de los escolares beneficiarios, dependerá en gran medida de las oportunidades participativas generadas desde la institución. En este sentido, la participación social requiere, por una parte que las instituciones públicas tengan apertura hacia la ciudadanía, desplegando información de sus programas y servicios, y mediante el establecimiento de espacios y mecanismos participativos, que permitan acoger necesidades, preocupaciones y propuestas provenientes de la ciudadanía. Por otra parte, la participación necesita de una ciudadanía que se involucre en los asuntos públicos, especialmente en aquellos en que son destinatarios.

Lo anterior se remite a una concepción más amplia de la participación, según la cual ésta es vista como un “proceso de involucramiento de personas y grupos en cuanto sujetos y actores en las decisiones y acciones que los afectan a ellos o a su entorno” (Fundación PARTICIPA, 2000:17).

En esta misma lógica, y de acuerdo a la conceptualización anterior, se hace necesario una nueva consideración de los destinatarios de las políticas y programas sociales, apartándose de la idea tradicional de sujeto pasivo, e incorporando una concepción más amplia, en la cual éstos sean considerados sujetos activos, con derechos y deberes, con capacidad de contribuir no sólo en la ejecución y/o evaluación de estos, sino también en la definición de sus prioridades y en el mismo diseño de los programas.



3. Participación Ciudadana

3.1 Participación.

3.1.1 Conceptualización

La participación es una temática conceptual caracterizada por imprecisión y ambigüedad, probablemente por "el carácter equívoco del concepto" y por la vaguedad que se ha generado en torno a su significado real, sus expectativas e implicancias.

No obstante, la reivindicación por mayor participación, tiende a asumir un carácter general y en torno a ella ha surgido un discurso *participacionista* de contenido difuso.

Crecientemente, la participación se desplaza como una aspiración de todos los sectores políticos y sociales, como un fin social deseable, sin embargo, su contenido más sustantivo permanece en el espacio de la indefinición.

La participación, en un sentido genérico, tiene que ver con "*la pretensión del hombre de ser autor de su propio drama, que se desenvuelve en un escenario preconstruido en el que, simultáneamente, están presentes otros actores con variados libretos*" (Fundación para la Superación de la Pobreza, 2000: 143).

Según Boeninger, la participación debe entenderse, referida a acciones colectivas caracterizadas por un grado relativamente importante de organización y que adquieren sentido a partir del hecho de que se orientan por una decisión colectiva. "*La participación no se agota de ningún modo en las elecciones de autoridades y representantes políticos, por cuanto los individuos y grupos que conforman la sociedad aspiran y tienen derecho o están obligados a hacerse presentes múltiples expresiones de la vida social*" (Boeninger, 1984:29)

En la misma lógica anterior Ángel Flisfish delimita el concepto de participación a una acción colectiva, es decir, aquella que necesita de la presencia de un cierto número de personas con intereses recíprocos, en torno a fines comunes. (Flisfish, 1982)

Para Nuria Cunill Grau, la participación puede ser definida, como "*el proceso mediante el cual la ciudadanía interviene individual o colectivamente, en las instancias de toma de decisiones sobre asuntos públicos que le afecten en lo político, social o económico*" (Cunill 200:320)

Lo cierto, es que la participación se asocia fuertemente a la lucha por los términos de la incorporación. En este caso, se busca participar en instancias de poder, pero específicamente, por objetivos en un tiempo determinado, en el marco de acciones y proyectos determinados. (Falabella, 2000).

En este sentido, Ortiz Crespo afirma que "*La participación es una relación de poder, y por tanto, una relación política, a través de la cual una pluralidad de actores, individuos y grupos sociales, se encuentran y confrontan, ejerciendo su capacidad de decisión para orientar los recursos en función de la solución de sus aspiraciones*" (Ortiz, 1998:140).

Así mismo, Mary Racelis indica, que un eje central en participación es "*el conferimiento de poder al pueblo, en lugar de perpetuar las relaciones generadores de dependencia tan características de los enfoques de la cima a la base*" (Racelis 1993:15). La idea es compartir realmente el poder, pues éste se presenta como un obstáculo fundamental, cuando no existe disposición real a compartirlo.



Finalmente y en relación a lo antes señalado, la socióloga Claudia Serrano, indica que el principal problema radica, en que no existe un concepto compartido, en el sentido que la participación se relaciona con “compartir poder”. En esta lógica, la autora, señala que no basta con incrementar programas empoderadores si no hay una fuerte voluntad política en el Estado y en el gobierno de abrirse hacia la sociedad civil (Bello, Rodríguez 2001).

3.1.2 Ámbitos de la Participación

De acuerdo a la nomenclatura usado por Boeninger, los ámbitos de la participación pueden ser (Boeninger 1984:29):

- **Macroparticipación:** Vinculada al espacio propiamente político, donde se adoptan decisiones que comprometen el destino de la colectividad en su conjunto. Se trata del desenvolvimiento de procesos que determinan el orden público y en los que se invocan intereses de carácter general. En este sentido, los espacios de macroparticipación son los referidos a aquellos de carácter nacional o internacional, situándose en aspectos que tienen que ver con políticas públicas y con acciones más amplias.

- **Mesoparticipación:** Ubicada en un nivel intermedio, corresponde a la participación que tiene por objeto las políticas sociales de alcance sectorial o regional, que afectan a amplios conglomerados, pero no comprometen la esencia del régimen político.

- **Microparticipación:** Está referida a aspectos más cercanos al destino cotidiano de individuos y grupos pequeños, donde las decisiones siguen siendo de algún modo políticas, pero que no ejercen gravitación sobre el devenir político de la comunidad global. De acuerdo a lo señalado por Diego Palma, los espacios micro para la Participación ciudadana, corresponden básicamente a “*aquellos donde comúnmente se desenvuelve el y la ciudadana, o sus espacios inmediatos, es decir, el barrio, la aldea, el caserío, la comunidad*” (Palma, 1998:48).

3.1.2 Tipos de Participación según la relación establecida con el Estado

De acuerdo a lo señalado por Serrano, se pueden reconocer o diferenciar 4 tipos de participación según la relación establecida con el Estado (Serrano, 1998:69).

- **Participación Informativa;** Esta dimensión corresponde más bien a una condición básica para la existencia de cualquier tipo de participación. El flujo de información es unidireccional y no existe posibilidad de retroalimentación o negociación por parte de la ciudadanía

- **Participación Consultiva;** Esta dimensión tiene como objeto conocer la opinión sobre un determinado tema o asunto. Aquí, se interceptan la participación que permite ejercitar los propios derechos y simultáneamente utilizar la oferta existente. De este tipo, se desprenden:

- **Consultiva No Vinculante:** Tipo de participación, donde los resultados de la consulta no necesariamente tienen impacto en las decisiones.

- **Consultiva Vinculante:** Forma más avanzada de participación, pues toma en cuenta la opinión o parecer de los ciudadanos en la construcción de las decisiones.

- **Participación Decisoria;** Este tipo de participación tiene como objeto influir en un tema en específico. La participación a este nivel, combina la participación en la toma de decisiones, con la expresión de los derechos y



demandas. Es un tipo de participación en la cual la Sociedad Civil actúa con un sentido de identidad e intereses propios.

- **Participación como co-gestión / ejecutora:** Este tipo de intervención ciudadana, incluye desde la participación en el diagnóstico, la ejecución, hasta la evaluación de las políticas públicas. Considera a los beneficiarios como gestores de programas públicos, para dar a respuesta a problemas que los afectan. Combina la participación asociada a la toma de decisiones, en la gestión pública y la satisfacción de necesidades básicas.

3.1.4 Tipos de Usuarios según la relación establecida con el Estado

El enfoque de la modernización del Estado, ha relevado el tema de la calidad de la atención al “usuario” y se constata que existe una percepción deteriorada de éste, respecto a su relación con los servicios estatales.

Se reconoce que los modelos de implementación de políticas públicas tienen dificultades para promover y fortalecer el ejercicio pleno de ciudadanía y un mayor protagonismo en sus niveles de participación, fomentando la relación clientelar y asistencial con los “usuarios”, concepto que justamente indica la relación meramente funcional con el Estado.

La relación entre los usuarios y el Estado, está presente en los planteamientos de diversos autores.

Desde la relación que el Estado establece con el usuario, es decir, desde la lógica estatal que estaría orientando la relación, algunos autores proponen distinguir:

- **Usuario Cliente:** Este primer tipo se funde con la idea de consumidor, por ende una aproximación del usuario al servicio de tipo utilitario.
- **Usuario Informante:** Se orienta a definir una relación de aliado con el usuario, es decir, de soporte a la construcción de una política más acorde a las necesidades de la gente.
- **Usuario Coproductor:** En este tipo de relación, el usuario comparte con el Estado un espacio en la definición del problema a tratar y el bosquejo de soluciones.

3.1.5 Formas de Concebir la Participación¹⁴

Existen diversas formas de concebir la participación, las cuales se encuentran condicionadas, entre otros factores, por las características sociales, culturales, políticas y económicas del contexto en el cual se desarrolla un proyecto país.

A continuación se presenta un cuadro, que resume las diversas visiones que se poseen actualmente, en torno a la Participación.

¹⁴ Capturado en www.mideplan.cl (Abril 2007.)



Cuadro N° 18: Formas de concebir la Participación

Participación como Fin	Visión trascendente de la participación, se inspira en un profundo sentido humanista, que aboga por el protagonismo de las personas, quienes dejan de ser átomos irrelevantes y se convierten colectivamente, pero sin perder su individualidad. Es entendida como un factor de desarrollo personal y comunitario, creador de la indispensable solidaridad social. La participación constituye así un ejercicio de libertad.
Participación como Medio	Entendida como el mecanismo que hace posible que las políticas sociales se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz. La participación, desde esta perspectiva, permite conocer las reales necesidades que tienen los grupos; que éstos puedan aportar en la búsqueda de soluciones pertinentes para los beneficiarios y colaborar en dinero y/o trabajo en la ejecución de las políticas.
Participación Instrumental	Esta modalidad reúne la participación que tiene por propósito, la satisfacción de necesidades básicas, y por ende, la relación con la administración pública interesa sólo en cuanto permita acceder a estos recursos. Este tipo de participación instrumental utiliza la oferta tal cual viene predefinida desde los canales institucionales correspondientes. En este tipo de participación el sujeto actúa fundamentalmente como un usuario-cliente, y en cuanto tal no buscará incidir en la gestión pública en tanto obtenga los resultados deseados.

Fuente: MIDEPLAN 2007.

3.1.6 Nociones de Participación

La Participación puede entenderse desde 4 nociones, las cuales permiten generar diversas estrategias y políticas sociales, que contribuyen a la generación de instancias de participación, entendidas estas, *como la lucha por los términos de incorporación y que se aplican en mayor o menor grado en todos los (sub.)sistemas democráticos (Gentes, 2006: 16)*. Entre las nociones de participación mencionadas anteriormente, se encuentran:

- **Participación Empoderada:** Esta noción de participación, requiere mayores oportunidades de expresión, a través de figuras como el referendo, la consulta popular, presupuestos participativos o control social sobre programas socioeconómicos y arreglos procedimentales de representación especial de grupos sociales. Como paso primordial para una participación empoderada, se requiere identificar los grupos, actores civiles y privados que ya colaboran en algún nivel con los organismos estatales, la acción envolvente del Estado y el grado de autonomía e independencia en la decisión
- **Gestión Pública Participativa:** Forma de participación que trata de fortalecer y masificar la acción pública, mediante el establecimiento de nuevas relaciones con los distintos grupos culturales, reconocidos bajo el estandarte de la hegemonía estatal, en el marco de una igualdad de respeto y una política de respeto mutuo. Las identidades locales y nacionales cobran una nueva validez como capital social comunitario en una política comunal con base en la movilización de los grupos e individuos, asociados por un interés común de adquirir más y mejores derechos políticos, sociales, económicos y culturales, que se interconectan con una política oficial y se cohesionan en torno a las orientaciones globales de la igualdad de derechos y el discurso de la diferencia.
- **Participación Social o Política:** Se puede entender como el conjunto de actos y actitudes dirigidos a influir de manera más o menos directa y más o menos legal sobre las decisiones de los detentadores del poder en el sistema político o en cada una de las organizaciones políticas, con vistas a conservar o modificar la estructura y por lo tanto los valores del sistema de intereses dominantes. Aquí la inserción y colaboración de programas y proyectos públicos en torno de la sociedad civil, redundan en una cierta apertura y transparencia directa e indirecta de los aparatos público-privados, en la transferencia semi-completa o completa de procesos de decisiones y en la representación que dichos programas ante las preferencias de sus representados; además, su operatividad requiere adicionalmente de procesos de reconocimiento legal, e instrumentalización y monitoreo de la participación popular.



- **Participación Ciudadana o Civil:** Forma de fortalecer a la sociedad civil y potenciar las capacidades auto-organizativas de la sociedad. Busca orientar el capital social comunitario hacia prácticas asociativas en el ámbito local, comunal y regional en sus demandas esenciales, acciones colectivas o comunitarias y poder de decisión

3.2 Participación Ciudadana y Control de la Gestión Pública

Para entender la conceptualización de Participación Ciudadana, se hace necesario, en primera instancia aclarar qué se entenderá por ciudadanía.

El concepto de ciudadanía, es parte de una construcción histórica, fuertemente enraizada en las revoluciones liberales y en los procesos de formación de los Estados Nacionales. Así, Roberto Godoy señala que *“la ciudadanía se refiere a la estructura de derechos y responsabilidades de las personas en su relación con el Estado y la comunidad política”* (Godoy, 2000:47).

Este concepto, ha estado íntimamente ligado al reconocimiento y ejercicio de derechos, especialmente los derechos de primera generación. Desde una perspectiva histórica, Marshall postula que la ciudadanía supone tres clases de derechos: **Derechos civiles** (o ciudadanía civil): igualdad ante la ley, libertad de la persona, libertad de la palabra, pensamiento y culto, el derecho de propiedad y de concluir contratos. **Derechos políticos** (o ciudadanía política): el derecho a participar en elecciones, el derecho a servir en los órganos investidos de autoridad política, ya fueran asambleas legislativas o gabinetes. Finalmente, el ejercicio de los derechos políticos en el siglo XX produjo **Derechos sociales** (ciudadanía social): el derecho a un cierto nivel de bienestar económico y social”.

La ciudadanía presupone, en opinión de Castillo (1997), que los miembros de la sociedad están premunidos de ciertos derechos que les permiten incidir en las instituciones del Estado, en la toma de decisiones o en la realización de determinadas políticas. En consecuencia, una organización autoritaria del poder es contradictoria con la idea de ciudadanía, no sólo por la probable limitación del derecho al sufragio, sino por la escasa capacidad de integración social y política que promueven este tipo de regímenes.

Por último, se puede mencionar que al referirse al concepto de Ciudadanía, se está definiendo al ciudadano en su relación con el Estado y con la comunidad política, relación mediada a través de una codificación de derechos y deberes.

3.2.1 Conceptualización.

La participación ciudadana, según Carrillo, puede ser entendida como la superación del déficit de ciudadanía, y no sólo es un valor en si misma, sino que también contribuye a la consolidación democrática al controlar y limitar el poder del Estado; estimula el compromiso de los miembros de la comunidad en el procesamiento y solución de demandas sociales; desarrolla una cultura democrática de tolerancia y crea nuevos canales de las tradicionalmente empleados por los grupos de presión para articular intereses y enriquecer los flujos de información. Asimismo, incrementa la eficiencia de la política económica y el impacto social de los proyectos de desarrollo y promueve la equidad y la solidaridad mediante ayudas para superar la exclusión (Carrillo, 1997:338).

De acuerdo a Garretón (1994), Participación Ciudadana puede ser entendida, como el proceso de intervención de la sociedad civil (individuos y grupos organizados) en las decisiones y acciones que los afectan. En este mismo sentido, Brünner plantea que la Participación Ciudadana, *“es una actividad que intenta, o tiene por efecto,*



influir sobre la acción del gobierno; ya sea directamente, afectando la formulación o implementación de las políticas o, indirectamente, influyendo sobre la elección de las personas que hacen esas políticas” (Brunner, 1997:12)

Por otra parte, Molina plantea, que la Participación Ciudadana describe “*el proceso de participación de los ciudadanos directos, en la preparación, diseño, gestión y evaluación de proyectos, programas o políticas de sus comunidades*” (Molina,2002:31).Acá el autor trata de expandir la participación de todos los involucrados, sean tradicionales, como los representados por los entes gubernamentales, el sector empresarial, los partidos políticos, o los no tradicionales como los distintos miembros de la sociedad civil. En este mismo sentido, sostiene como eje central la idea de que los individuos de la comunidad deben desempeñar un papel importante en la toma de decisiones y programas que tienen impacto sobre sus vidas. En esta perspectiva, el Gobierno de Chile señala que “La Participación ciudadana representa la relación entre Estado y Sociedad Civil; la intervención de los particulares en actividades públicas en tanto portadores de intereses sociales.” (Ministerio Secretaria General de Gobierno, 2002)¹⁵.

En síntesis, de acuerdo a Aranguren (2005:23), se puede mencionar que, la participación ciudadana debe ser entendida, en un *sentido amplio*, como el modo en que las personas de una comunidad toman parte en los asuntos públicos, porque de algún modo se ven afectados e implicados. Este vínculo participativo a menudo no es estable, sino que proviene de determinadas reacciones de la comunidad ante acontecimientos que les afectan y en un *sentido más restringido*, como el modo en que los ciudadanos toman parte en la definición, elaboración y ejecución de las políticas públicas, más allá de las formas de participación vinculadas a los procesos electorales

3.2.2 Dimensiones Conceptuales de la Participación Ciudadana

El ejercicio participativo o de ciudadanía, presupone algunas condiciones, entre ellas; la pertenencia a una comunidad política, preferentemente en forma activa. Requiere también, del concurso de instituciones y mecanismos que tengan la virtud de regular, articular, concertar y negociar la diversidad y pluralidad de intereses presentes en la sociedad. Asimismo, precisa de la existencia de sujetos libres y conscientes de sus derechos, capaces de poner en juego sus demandas e intereses y dispuestos a ejercer influencia en las decisiones públicas que se derivan de los espacios de ejercicio de su propia ciudadanía (Godoy, 2000).

Sin embargo, el nuevo escenario en que se produce la participación ha llevado a que algunos autores planteen la necesidad de resignificarla. De esta forma, José Joaquín Brunner sostiene que, es preciso “*abrir*” el *concepto de ciudadanía y participación, generando una mirada que revela nuevas modalidades y significados de la acción participativa y del sujeto participante* (Brunner 1997:12).

Para tal efecto, el autor sostiene introduce nuevas dimensiones y parámetros de la acción del ciudadano en el tejido social, las que pueden ser ordenadas en las siguientes categorías conceptuales:

- **Participación Política:** Corresponde a la expresión más tradicional y permanente de intervención en lo público. Normativamente involucra el ejercicio de los derechos políticos o de primera generación, en que los individuos desiguales en la sociedad civil aparecen constituidos como ciudadanos formalmente iguales ante la ley, en el ámbito público y en su relación con el Estado.

Esta forma de participación se manifiesta en el ejercicio del derecho a elegir y ser elegido y aunque no sólo tiene una representación electoral, ésta constituye la mayor expresión de igualdad jurídica de los miembros de la comunidad política. Dentro de esta misma dimensión se sitúa la participación política de carácter voluntaria que

¹⁵ Proyecto “Ley Bases de Participación Ciudadana en la Gestión Pública”.DOS.2002. Ministerio Secretaria General de Gobierno



incluye el despliegue de acciones en la búsqueda del poder gubernamental o en la capacidad de influir en la gestión política.

- **Participación Comunitaria:** Corresponde al espacio de la sociedad civil, ubicada entre los individuos privados y las instituciones públicas. Sus motivaciones son de carácter más sectorial, aunque incidan en lo colectivo.

Esta forma de participación es llamada, también, social o corporativa. Como tal, se aleja de la esfera pública, aunque muchos de los intereses representados sectorialmente inciden en la adopción o modificación de políticas públicas. Supone un ejercicio voluntario de las personas, normalmente de carácter concertado y deliberante. Esta forma de participación da origen a la ciudadanía comunitaria.

- **Participación Extendida:** Se refiere a nuevas formas de acción colectiva en la sociedad civil, las que se sitúan entre la participación política y comunitaria.

Orgánicamente está representada por las redes de organizaciones y movimientos asociativos emergentes. Constituye una alternativa frente al modelo de crecimiento sobre la base de reclamaciones éticas de dignidad e integridad de los participantes. Esta forma de participación da origen a la ciudadanía extendida y aunque se constituye en el espacio de lo privado se orienta hacia lo público, con grados variables de aproximación al Estado.

Otra forma de participación extendida lo constituye la ciudadanía deliberativa. Los miembros de la sociedad actúan en este espacio como ciudadanos de opinión, como un cuerpo público que delibera acerca de cuestiones de interés general, en función de la organización política y del Estado. Este espacio, aunque emergente, busca generar una expresión frente al orden normativo que rige las relaciones entre el Estado, el mercado y la sociedad civil.

- **Participación de Mercado:** Esta es la dimensión más controvertida en la resignificación del concepto de participación que plantea Brunner, quien sitúa dentro de esta dimensión, el espacio del ciudadano consumidor. En efecto, el consumo constituye la forma de participar en la cultura material, que crea estamentos, grupos con estilos de vida similar, constituye representaciones simbólicas que conforman maneras de vivir y relacionarse con los demás y con el entorno, determinadas por los instrumentos, artefactos y servicios que el mercado pone al alcance del poder de compra de cada cual. Asociada a esta forma de participación se encuentra la denominada ciudadanía crediticia que representa una forma amplificadora de participar en el consumo.

En este marco, las nuevas dimensiones de la participación, especialmente la de mercado, son objeto de diversos cuestionamientos.

Para Sergio Micco, participar no sólo es tomar parte (como sería el caso del consumo), sino que es tener parte y sentirse parte. En directa relación, el historiador Gabriel Salazar (Pinto, Salazar: 2003), va aún más lejos en relación a este punto y alerta sobre el proceso de copamiento neoliberal del discurso *participacionista*, donde la participación se asume como una “práctica de empresariedad” que se traduce en una forma económica de incorporar los pobres al Mercado, y no al Estado. De este modo, la participación sólo es vista como una forma de movilizar el potencial de los pobres para reducir su pobreza y vulnerabilidad.



3.2.3 Objetivos de la Participación Ciudadana en la administración pública

De acuerdo a Fermín (2004), los objetivos explícitos de la Participación ciudadana en la Administración Pública pueden organizarse desde tres áreas: la económica, la política y la administrativa.

- **En el área económica:** El principal objetivo es la posibilidad de que los ciudadanos y la sociedad organizada puedan direccionar el gasto público, controlar la calidad del inversión y la eficiencia del uso.
- **En el área política:** El principal objetivo es la democratización del sistema político, es decir, la ampliación de los sujetos políticos al conjunto de ciudadanos, comunidades y organizaciones sociales de diferente tipo.
- **En el área administrativa:** La transparencia y la difusión masiva de los procesos de toma de decisiones. La moralización de la administración pública a través del control social y la observación permanente de los ciudadanos.

En resumen, la Participación Ciudadana en los asuntos económicos, administrativos y políticos es parte de la creación de una nueva cultura de compromiso directo de los ciudadanos, las comunidades y la sociedad organizada con el Estado y las políticas de interés colectivo.

3.2.4 Características de la Participación Ciudadana:

- **Proceso:** En tanto exige una serie de acciones y "prácticas" que conducen a una estabilidad en dicha práctica. Este idea de proceso excluye la de identificar la Participación ciudadana como una acción puntual.
- **Deber, Derecho y Mecanismo:** La visión fusionada de derecho y deber se cumple en la esencia del fundamento del porqué participar. Como personas miembros de una comunidad política se está llamado a participar como responsabilidad, es decir como respuesta a la oportunidad presentada (deber) y eso sobre la base de nuestra misma condición de ser miembros (derecho). Esas dos formas de fundamento también son un medio para favorecer la democracia (instrumento).
- **Trasciende lo propiamente normativo:** Si bien legalmente se define el ejercicio de la ciudadanía por "mayoría de edad", hoy el concepto de ciudadanía y participación trasciende esa definición y las instala en la dimensión de ser humano. Todos pueden y deben participar: niños/as, adolescentes, jóvenes y adultos, es decir, no es la mayoría de edad la que permite el ejercicio de la ciudadanía, sino la condición de persona, desde el mismo momento del nacimiento e incluso desde la concepción. Por lo anterior, es posible identificar desde esta óptica la ciudadanía aplicable, a toda persona sujeta de derechos. Desde el primer momento de la existencia del ser humano posee derechos, entre ellos el derecho a ser ciudadano/a y participar plenamente como tal.
- **Colectiva e Individual:** Como se ha mencionado anteriormente, la ciudadanía es alcanzada desde la dimensión de sujetos, de personas con deberes y derechos. En consonancia, puede ser ejercida desde esa misma dimensión individual. Cada acción participativa es implementada por un individuo único, sin embargo, esa acción individual cobra su máxima expresión cuando es articulada con las acciones de otros sujetos y cuando también tiene como finalidad a la colectividad, por tanto la Participación Ciudadana está altamente ligada a las aspiraciones subjetivas (de la persona humana) y las aspiraciones colectivas, en los diferentes aspectos de la vida de un país (lo económico, político, cultural y social).



3.2.5 Formas que puede adoptar la Participación Ciudadana

Corresponde a las distintas instituciones o prácticas en las cuales podemos reconocer formas de participación ciudadana. Estas van desde los mecanismos más tradicionales de participación en el marco de la democracia representativa, hasta las formas más innovadoras que hoy se pueden ver en distintas partes del mundo (Mújica, 2004).

Cuadro N°19: Formas que adopta la Participación Ciudadana.

<p>Formas Tradicionales de Participación</p>	<p>En primer término, se deben considerar los instrumentos constitucionales que hoy son reconocidos como propios de la democracia directa y se enmarcan dentro de la llamada democracia participativa. Estos son principalmente: Referéndum – Plebiscito - Iniciativa Popular de Ley y revocatoria de mandato. Desde este punto de vista, se clasifican como mecanismos de democracia directa o semi directa, donde los ciudadanos expresan su voto en forma directa y no a través de representantes. Se puede mencionar lo que se entiende tradicionalmente como mecanismo de participación ciudadana dentro del sistema de democracia representativa: el voto por un determinado candidato, ya sea a la Presidencia de la República, diputados, senadores, alcaldes, etc.</p> <p>Por otra parte y también formando parte de los mecanismos más tradicionales de participación, encontramos la militancia en un partido político, participación en manifestaciones, pertenencia a un club deportivo, cultural, a un centro de padres, en un proyecto filantrópico, etc. En este sentido, se alude a la participación directa de la ciudadanía en ciertas actividades en el área de lo público.</p>
<p>Formas Modernas de Participación</p>	<p>Presupuestos Participativos: Formas de participación directa de la ciudadanía en la jerarquización y destino de los recursos locales. Lo cual implica la posibilidad de intervención popular en la identificación de necesidades, tanto en escoger prioridades y en las decisiones relativas a las inversiones municipales, es la principal característica de la práctica conocida como presupuesto participativo. Presentados por lo general, como alternativa a los modelos tradicionales de gestión de las ciudades, el proceso de elaboración presupuestaria participativo pretende establecer nuevos patrones de articulación entre los intereses organizados y el Estado, así como crear nuevas condiciones de gobernabilidad o de gobernanza local.</p> <p>Mecanismos de Debate: Entre los mecanismos más innovadores de deliberación ciudadana, se encuentran los jurados ciudadanos. Se elige a un grupo de ciudadanos para que sean lo más representativo posible de todos los estratos y sectores sociales y se les entrega información sobre un tema para discutir entre ellos. Su objetivo es que los responsables de tomar decisiones tengan acceso directo a la opinión de ciudadanos informados</p> <p>Encuestas Deliberativas: Generalmente participan alrededor de 300 personas. Se selecciona una muestra representativa de la población mayor de edad y se les pregunta sobre alguna política concreta, enviándoles material que represente distintas posiciones y les permita informarse y pensar seriamente sobre el tema. Se les lleva a un lugar donde puedan estar un par de días pensando sobre el tema, discutiendo en grupos más pequeños elegidos al azar y haciendo preguntas generadas en los grupos pequeños en una mesa redonda de expertos y políticos</p> <p>Control Ciudadano/ Control Social: Se entiende cualquier intento de involucramiento ciudadano en las acciones o decisiones de los entes públicos, con miras a la expresión y defensa de intereses sociales. Está llamado a ejercer una fiscalización, observación o monitoreo sobre la ejecución de determinadas políticas de interés público. Este ejercicio se entiende dentro de la práctica de la “accountability” del sistema político y de gobierno y de parte de las autoridades públicas. Cunill (2000) concluye que no sólo es posible una influencia tanto indirecta como directa del aparato estatal, sino además un control ex-ante y ex-post referido a los resultados de la acción administrativa. Apoya esta noción del control social, una visión amplia de la accountability misma. La accountability de un actor existe de hecho, cuando éste se obliga a informar acerca de sus acciones y sus decisiones no sólo pasadas sino también futuras, a justificarlas y a sufrir algún tipo de sanción en caso de eventuales malas conductas.</p>



Acciones de interés público. Desde una perspectiva amplia, pueden entenderse, como aquellas acciones ciudadanas que intentan hacer valer un derecho cuya violación tiene impacto en la comunidad. Dichas acciones, podrían ser emprendidas por el Estado o por los particulares y ellas podrían exceder el ámbito jurisdiccional, abarcando también presentaciones administrativas. Estas acciones se relacionan directamente con una forma de participar, de llenar el vacío de los canales tradicionales de representación de los intereses públicos y con el concepto de Estado de Derecho. Así se puede entender que las acciones de interés público son instrumentos de participación ciudadana, de canalización de inquietudes colectivas, de exigencia de transparencia y responsabilidad de los entes públicos y privados que con su actuar o no actuar, configuran la convivencia social.

Fuente: Participación Ciudadana en la Gestión Pública Marco Conceptual. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 2001

3.2.6 Momentos de la Participación Ciudadana

En consideración a lo señalado por Molina (2005) los momentos de la participación ciudadana, son aquellas etapas del proceso de intervención social, que son admitidos por las políticas públicas como parte de su ciclo de vida. En cada una de ellas, se pueden incluir aplicaciones metodológicas participativas. Entre las anteriores se encuentran:

- **Difusión:** Se refiere a la forma en que se da a conocer la política pública a los potenciales destinatarios y a la interacción con ellos.
- **Diagnóstico:** Se refiere a la identificación de problemas, demandas, propuestas, prioridades y definiciones que se deben enfrentar y solucionar para asegurar el bienestar de una comunidad. Todo esto mediante la construcción o aplicación de técnicas y herramientas metodológicas específicas
- **Diseño:** Se define como la elaboración de una respuesta a los problemas detectados, así como a sus contenidos, prioridades, etapas y actividades, a través del uso de técnicas, instrumentos o herramientas de planificación.
- **Ejecución:** Corresponde a la implementación de actividades concretas, mediante el desarrollo de una administración interna para el logro de las tareas contenidas en ellas. Estas actividades han sido preestablecidas o consideradas a través de acciones, técnicas, instrumentos o herramientas metodológicas.
- **Evaluación:** Se refiere a las acciones que se llevan a cabo antes, durante o al finalizar una intervención con el fin de medir, juzgar y/o corregir lo realizado. Para ello se despliegan estrategias metodológicas específicas y concretas
- **Control Social:** Esta forma de participar, se materializa a través de actividades grupales o individuales que permiten verificar las obligaciones contraídas, así como también, mediante rendición de cuentas respecto de las decisiones tomadas, los recursos públicos utilizados y la calidad de lo realizado. Al respecto Fermín, señala que el control social, es *"Un derecho ciudadano muy poco ejercido, tanto porque los modelos de ejercer el poder son autoritarios y se manejan dentro de la "secretividad de grupo", como también porque los mismos ciudadanos/as no poseen los conocimientos y herramientas para ejercer el control sobre el ejercicio del poder de los partidos"* (Fermín, 2004:75).
- **Rediseño:** Alude a la forma en que la Política Pública es capaz de recoger juicios, evaluaciones, opiniones y sugerencias que sirvan de retroalimentación para replantear actividades, metas, objetivos y/o finalidades.



3.2.7 Participación Ciudadana al interior de la Gestión Pública en Chile

Para entender el fenómeno de la participación ciudadana al interior de la gestión pública, se hace necesario hacer referencia en términos conceptuales a las definiciones que permiten dar cuenta de tal fenómeno.

- **Gestión Pública:** Por gestión pública, se entenderá la manera de organizar el uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos y tareas del Estado (Marcel, Toha, 1997)

- **Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** 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 para asegurar la creación de espacios y mecanismos de diálogo y cooperación institucionalizados Estado – Sociedad Civil, que aseguren la participación de sus organizaciones en los diversos niveles de la gestión pública (Garretón, 1994), debiera contemplar al menos:

- Implementar un mecanismo que permita que la Sociedad Civil conozca las propuestas de políticas públicas a nivel nacional y municipal anualmente y que establezca un procedimiento de consulta, es decir, donde en un período de tiempo determinado las organizaciones -a través de las redes temáticas- puedan manifestar su opinión, como una forma de hacer efectiva la participación ciudadana en la definición de las políticas públicas

- Crear y consolidar espacios institucionalizados de diálogo y participación social en los procesos de toma de decisiones del Estado, para formular, implementar y evaluar las políticas que afectan directamente a los ciudadanos, tanto temáticas como territoriales, a nivel nacional, regional y local, de acuerdo a los criterios de modernización del Estado que se han establecido en las consideraciones preliminares. Dentro de este contexto, Molina (2005) señala que la Participación ciudadana en los servicios a públicos ha sido promovida por dos dinámicas:

- Descentralización y democratización, referida a un área administrativa como el poder de los gobiernos centrales hacia los locales.

- Fortalecimiento de distintas organizaciones de la sociedad civil en cantidad, incidencia y legitimidad.

3.2.8 Ámbitos de participación Ciudadana al interior de la Gestión Pública

En términos generales es posible establecer tres ámbitos de participación de los ciudadanos, cada uno de los cuales guarda relación con espacios donde los sujetos se desenvuelven en la sociedad. Estos corresponden al ámbito privado, social y político.

Cuadro N° 20: Ámbitos de la Participación Ciudadana al interior de la Gestión pública

<p>Participación en el ámbito privado</p>	<p>Incluye los procesos funcionales donde el individuo no asociado es protagónico. Corresponde a aquella que se expresa en el cumplimiento de deberes, derechos y responsabilidades que se manifiestan en el ámbito de lo privado. Se señalan como ejemplos el pago de impuestos, el respeto a las leyes y contar con un empleo para participar de la vida económica, entre otras.</p>
<p>Participación Social</p>	<p>Opera eminentemente en el ámbito territorial y funcional inmediato, canalizándose a través de la membresía o pertenencia a agrupaciones de diversa índole. Como tal apunta a lograr mejores condiciones de vida a nivel individual o grupal. Se señalan como ejemplos la participación en juntas de vecinos, sindicatos, colegios profesionales, clubes deportivos, asociaciones diversas, entre otras. En otras palabras, ésta dimensión corresponde a la dimensión asociativa del Capital Social Comunitario.</p>

**Participación política**

Es aquella que se ejerce directamente o a través de representantes. Este ámbito de participación, opera a través de los canales institucionales del Estado que están diseñados para acceder a la administración y las decisiones gubernamentales.

Fuente: INDES, 2006.

3.2.8 Ventajas de la Participación Ciudadana al interior de la Gestión Pública.

Según enseña la experiencia concreta, llevada a cabo por organismos internacionales, promover y poner en marcha modelos participativos, significa en definitiva gerenciar con excelencia (Kliksberg, 1998). En esta perspectiva, la participación da resultados muy superiores en el campo social, a diferencia de otros modelos organizacionales de corte tradicional como los burocráticos y los paternalistas.

Uno de los estudios más significativos al respecto, fue el llevado a cabo por el Banco Mundial, sobre 121 proyectos de dotación de agua potable a zonas rurales de 49 países de Asia, África y América Latina durante los años 1994-1995.

El estudio clasificó los proyectos según el nivel de participación de los beneficiarios en proyectos de baja, mediana y alta participación. A su vez cruzó esa clasificación con otra, que es la identificación de los proyectos que tuvieron baja, mediana y alta efectividad en términos de las metas buscadas.

En los proyectos con baja participación sólo el 3% tuvieron alta efectividad, en aquellos con mediana participación, un 31% obtuvo alta efectividad, a diferencia de los proyectos con alta participación, donde la efectividad llega a un tope, de 81%.

Tal como se pudo apreciar en el ejemplo señalado, en cada una de las etapas usuales de los programas: diseño, gestión, monitoreo, control, evaluación, la participación comunitaria añade “plus” prácticos, y limita los riesgos usuales.

En la elaboración del programa social, la comunidad puede ser la fuente más precisa de detección de necesidades relevantes y de priorización de las mismas. Es quien más conocimiento cierto tiene sobre sus déficit y la urgencia relativa de los mismos. Asimismo, puede hacer aportes decisivos sobre múltiples aspectos requeridos para un diseño exitoso, como las dificultades que pueden encontrarse en el plano cultural, y a su vez las “oportunidades” que pueden derivar de la cultura local.

Su integración a la gestión del programa logrará diversos efectos en términos de efectividad organizacional. Puede poner en movimiento la generación de ideas innovativas; Permitirá rescatar en favor del proyecto elementos de las tradiciones y la sabiduría acumulada por la comunidad que pueden ser aportes valiosos y asegurará bases para una “gerencia adaptativa”.

En materia de control del buen funcionamiento del programa y de prevención de la corrupción, el aporte de la participación comunitaria organizada puede ser insustituible. El control social obligará a la transparencia permanente, significará un seguro contra desvíos y permitirá tener idea a tiempo de desarrollos indeseables a efectos de actuar sobre los mismos.

Finalmente, se postula que los jueces más indicados para evaluar los efectos reales de los programas sociales, son sus destinatarios. Las metodologías modernas de evaluación participativa, y de investigación-acción



permiten que la comunidad de modo orgánico indique resultados efectivamente obtenidos, deficiencias, efectos inesperados favorables y desfavorables, y elementos claves para diseños futuros.

Por otra parte y según el Grupo de Desarrollo Participativo del Banco Mundial, el no utilizar modelos participativos, en la elaboración de políticas o programas sociales, significará “costos de oportunidad” en todos los aspectos organizativos planteados. Pero además, favorecerá la generación de “costos directos” que atentarán contra el cumplimiento de las metas tales como:

- Falta de apoyo y de sentido de propiedad que impide el aprovechamiento de los servicios, reduce la continuidad del beneficio y limita la recuperación de los costos del proyecto;
- Sentido de indiferencia y dependencia del Estado donde los ciudadanos ven que tienen poca o ninguna voz en su propio desarrollo;
- Malestar y resentimiento cuando los proyectos o políticas son impuestos; y limitación del aprendizaje y la creación de nuevas alternativas por parte de los actores claves;
- Costos financieros, de tiempo y oportunidad adecuada que el Banco y los actores claves intercambiaron, se identifiquen mutuamente y se comprometan unos con otros;
- Dificultad para asegurar que los actores claves y sus prioridades reales están expresados apropiadamente por las personas que los representan;
- Riesgo de ahondar diferencias y conflictos preexistentes entre subgrupos de interesados con diferentes prioridades e intereses;
- Generar expectativas imposibles de cumplir.

3.2.9 Características de la Participación Ciudadana actual.

A partir de 1990 en adelante, Chile siendo un país democrático, se inserta en el marco de un modelo de desarrollo nacional y modernización del estado, que pretende optimizar los avances económicos obtenidos en períodos anterior y realizar correcciones que aseguren mejores mecanismos de redistribución del ingreso, siendo para ellos la Participación Ciudadana, un aspecto relevante en la agenda política, económica y social.

En tales perspectivas para Luis Aranguren (2004), el actual escenario en el cual se desarrolla la Participación Ciudadana, se caracteriza por:

- **Participación delegada:** La ciudadanía está acostumbrada a quejarse, a reivindicar, pero no a participar, determinada por la conciencia de que siempre son otros los que representan, los que defienden, los que hablan por uno.
- **Participación escasa:** Son pocos los que participan mucho y muchos los que apenas participan en algo.
- **Participación no educada:** En el informe de la Fundación Encuentro sobre la sociedad civil en España, se señala los procesos de dictadura política secuestraron la vida pública, “alejando así todas las preocupaciones colectivas de unos ciudadanos a los que se les pedía que se dedicaran a lo suyo, y el resultado no podía ser otro que la apatía, el desinterés y la desconfianza social, impidiendo la educación de una cultura participativa”.
- **Participación de servicios:** Se demuestra en el auge de aumento de voluntarios y de ONG de voluntariado. Se trata en su mayor parte de una participación limitada a la labor asistencial



- **Participación para la intervención asistencialista:** Se parte normalmente de la mentalidad de que existen personas con problemas a las que hay que dar respuesta. A ellas se realiza un tipo intervención paliativa y asistencialista, orientada a resolver o dar respuesta a un problema en particular.

- **Participación virtual:** Lo virtual hoy más que nunca, gana a lo real. En asuntos de solidaridad, más que tramas organizadas y con presencia efectiva, se cuenta con una *sociedad civil virtual* compuesta por ciudadanos conmovidos, pero estáticos; portadores de tarjetas solidarias, pero importadores de consumismo; como súbito seguimiento al último precepto del mercado. Cosa aparte, es “la incentivación de la participación en concursos vía móviles o correos electrónicos, todo ello bajo el imperativo del “deprisa, deprisa, que llegas tarde”.

De acuerdo al mismo autor, los factores que inciden en las características que asume la participación actual, están referidos a:

- **El cambio de época:** Cambio económico, político, geopolítico, espiritual, religioso, cultural, tiempo que va enterrando formas, estilos de vida y de organización social caducos, al tiempo que va anunciando nuevas formas de expresión

- **El cambio de concepción de Estado:** La nueva era trae consigo el alumbramiento de un nuevo modelo de Estado, tras enterrar definitivamente el Estado Asistencial puro que protegía al ciudadano desde la cuna hasta la tumba. Esta concepción, además de ser inviable técnicamente a toda la población en todos los sectores, ha desresponsabilizado en exceso a la propia ciudadanía, produciéndose en este momento un ajuste en el terreno de la complementariedad entre las diferentes administraciones públicas y las organizaciones sociales.

- **El cambio de solidaridad por seguridad:** Tras la década de los noventa denominada de auge solidario, de proliferación de ONG, de sensibilización ante todo tipo de desastres naturales, hemos pasado a otro estadio. Vivimos en la era de la supervivencia ante las amenazas exteriores, y ello significa dimensionar la participación en la defensa de esta seguridad.

Por otra parte, Castañeda señala que en relación al contexto sociopolítico del nuevo escenario, la participación social intenta redefinirse o situarse en función de dos ejes.

La primera opción es mirar hacia atrás. *“Se intenta recuperar los sentidos y significaciones presentes en la dinámica de la participación social sesentista. Es posible reunirse sin restricciones, opinar, disentir, elegir a los representantes. Sin embargo, comienzan a emerger las pistas que indican que las cosas han cambiado y que los procesos sociales y políticos vividos en los años previos han dejado su huella. La participación presencial se vuelve difícil, casi una odisea. La Asambleas plenas y vibrantes son un recuerdo. El diálogo apasionado, da paso al susurro de los dirigentes amplificado dentro del silencio de las sedes sociales vacías”* (Castañeda, 2003:123).

La segunda opción es mirar hacia adelante. En un mundo pleno de transformaciones económicas y tecnológicas. En esta perspectiva PNUD señala, *“que el desarrollo humano debe contruirse acercando las Tecnologías de información y comunicaciones a la ciudadanía, no solo en términos de acceso a conectividad e infraestructura, sino que también – y en especial- como un nuevo espacio de desarrollo social y de participación”* (PNUD, 2002: 51)

Finalmente, Palma postula que los diversos factores que se venían fortaleciendo a lo largo de años anteriores, confluyeron para favorecer una nueva reaparición de la atención sobre los procesos participativos. *“El neoliberalismo, a veinte años de su avasalladora irrupción en la orientación y práctica de las políticas, empezó a mostrar sus limitaciones y sus efectos no proclamados: pobreza, aumento de las desigualdades, deterioro del medio*



ambiente, depredación de los recursos naturales. Esto favoreció el retorno de la preocupación por la presencia y el papel del Estado en la organización y funcionamiento de la sociedad. También, junto con la reaparición del Estado, resurgió consecuentemente el desafío de las relaciones adecuadas entre ese Estado y la sociedad civil. Se abre así la puerta para recuperar las inquietudes y discusiones en torno a participación” (Palma, 1998:48).

3.2.10 Visión Estatal actual de la Participación Ciudadana en Políticas Públicas.

La actual visión estatal respecto a la participación ciudadana, la declara como un elemento o dimensión fundamental del sistema democrático, por cuanto le permite a la ciudadanía reconocer y ejercer los derechos que normativamente están establecidos e institucionalizar a su vez, procesos dentro del aparato estatal (Aedo, 2004).

Por otro lado, la participación que se intenta promover, involucra la idea del derecho a informarse respecto de la gestión pública, a opinar sobre ella, para que así los destinatarios de las políticas públicas puedan desde su experiencia perfeccionar, reorientar, modificar y co-ejecutar los programas estatales.

Esta participación de la ciudadanía en políticas públicas, tiene por lo tanto un carácter específico y diferenciado respecto de otros tipos de participación, como la participación social o la participación comunitaria. De esta manera la participación en Chile se contextualiza dentro del marco valórico que constituyen los principios orientadores de la Agenda Pro Participación Ciudadana.

Se agrega el hecho de que la participación, es fundamental en lo que se refiere a la *vitalidad* y *mejoramiento* del régimen democrático y además al acceso de condiciones mínimas de vida digna, no discriminación, resguardo de los derechos humanos y promoción del interés público. Por lo tanto es evidente la conexión entre la participación ciudadana y el proceso de *democratización social* o de ampliación de la democracia hacia aspectos que permitan una participación más *directa* de la Sociedad Civil.

Esta visión estatal de la participación se encaminaría hacia el fortalecimiento de la ciudadanía y del ejercicio ciudadano en cuanto factores importantes de legitimidad política y de cohesión social, para así impulsar y profundizar transformaciones en los ámbitos productivos, educacionales y de política económica entre otros, incorporando a los excluidos en las decisiones políticas y de deliberación en el uso de los recursos estatales. Además del impacto en terrenos como la igualdad, la justicia, el conocimiento, el género y la seguridad ciudadana.

3.2.11 Visión estatal actual de los Componentes o Modalidades de Participación Ciudadana.

Siguiendo la misma lógica anterior, Aedo sugiere que Los *Componentes* o *Modalidades de Participación Ciudadana*, son definidos por el Estado en Chile como distintos tipos de intervención, que van desde un nivel más informativo, a niveles que incluyen el empoderamiento y el control social de los compromisos públicos. El aspecto clave de esto, tiene relación con “*el grado de influencia que poseen los destinatarios de las políticas públicas en el desarrollo de éstas y en los programas y proyectos sociales, o en el grado en que la participación de los sujetos se ve reflejada en las distintas instancias o modalidades de participación*” (Aedo, 2002:95)

Estas *modalidades de participación*, tienden a presentar cuatro tipos particulares o *puros* de participación.

1) **Modalidad Instrumental:** Se concibe como el nivel mínimo de participación. Tiene la finalidad de informar a los destinatarios de la oferta pública del Estado, por lo que se puede considerar que su grado de influencia es mínimo en la toma de decisiones propiamente tal.



2) **Modalidad Consultiva:** Tiene como propósito preguntar a los destinatarios sobre cuestiones relevantes del programa público, pero que no asegura la inclusión de las opiniones en el desarrollo de estos.

3) **Modalidad Gestionaria:** Genera capacidades en la comunidad y supone la existencia de liderazgo social e información para actuar como interlocutor de agencias locales y estatales. Supone una influencia mayor en la toma de decisiones, pues los destinatarios son considerados como gestores de programas estatales.

4) **Modalidad de Empoderamiento o de Habilitación Social:** Supone el control social sobre la política pública. A través de ella la ciudadanía adquiere un rol preponderante e influyente en la toma de decisiones promoviendo temas al Estado. Así los destinatarios desarrollan destrezas y capacidades, fortaleciendo sus espacios de participación, y con ello, sus organizaciones, aumentando sus capacidades de negociación e interlocución con el sector estatal.

En esta argumentación, Putnam (CEPAL, 2003) ha sugerido que la teoría del capital social “profundiza la base conceptual del “empowerment”. El empoderamiento en el contexto de una estrategia social es un proceso selectivo consciente e intencionado que tiene como objetivo la igualdad de oportunidades entre los actores sociales. El criterio central es de transformación de sectores sociales excluidos en actores, y de nivelación hacia arriba de actores débiles. El *empowerment* ha sido definido como el proceso por el cual la autoridad y la habilidad se ganan, se desarrollan, se toman o se facilitan. Alternativamente, el énfasis está en que el grupo y las personas protagonizan su propio empoderamiento, no en una entidad superior que le da poder.

3.2.12 Iniciativas Gubernamentales que marcan la incorporación de la Participación Ciudadana como mecanismo de gestión al interior de los Gobiernos de la Concertación

- **Presidente Eduardo Frei:** A partir de la articulación del Comité de Modernización de la Gestión Pública en el año 1995, la aspiración gubernamental se caracteriza marcadamente por conferir un carácter participativo a la modernización, cuyos principios estratégicos en aquellos años fueron: probidad y responsabilidad; igualdad y no-discriminación; transparencia; accesibilidad y simplificación; eficiencia y eficacia; y gestión participativa

- **Presidente Ricardo Lagos:** La discusión de establecer una democracia deliberativa empoderante aparece recién con fuerza desde el instructivo presidencial a partir del 2000 en el marco de la modernización y reforma del Estado

El gobierno del Presidente Lagos, en su proyecto de reforma y modernización del Estado, comienza de esta manera a fomentar concretamente la acción política participativa para la gestión pública, incorporando los siguientes principios básicos:

- a) Buen trato, fundado en la dignidad de todas las personas y en el deber de servicio del sector público;
- b) Transparencia en la gestión a través de la mayor entrega de información y apertura a la ciudadanía;
- c) Igualdad de oportunidades para la participación, generando las condiciones de acceso necesarias para la incorporación de los más vulnerables;
- d) El respeto a la autonomía y diversidad de las organizaciones de la Sociedad Civil, evitando toda forma de discriminación e instrumentalización;
- e) Orientación al ciudadano, priorizando la participación de los destinatarios, usuarios, consumidores, beneficiarios, etc., en las políticas, programas y servicios del Estado.



Estos principios, conformarían la base de la política estatal chilena respecto del tema de la participación, para así potenciar los conceptos de estabilidad y equilibrio que necesitan los gobiernos, en su búsqueda de generar condiciones apropiadas para la democracia y el mercado.

- **Presidenta Michelle Bachelet:** Junto con declarar en su propuesta de gobierno la realización de un “Gobierno Participativo”, continúa los lineamientos establecidos en el gobierno de Ricardo Lagos, presentando públicamente el 29 de septiembre de 2006, la Agenda Pro Participación Ciudadana de su gobierno.

3.2.13 Agenda Pro Participación Ciudadana: Actual Mecanismo de Participación Ciudadana para el Control de la Gestión Pública¹⁶.

La Agenda contiene un conjunto de iniciativas orientadas a promover la participación, el ejercicio de los derechos ciudadanos, el asociacionismo y el respeto a la diversidad. Sus ejes principales están referidos a la gestión pública participativa, al acceso de la ciudadanía a información pública oportuna, al fortalecimiento de la asociatividad y al respeto a la diversidad y a la no discriminación.

Principales Lineamientos

- ***Derecho Ciudadano a la Información***

La Agenda busca dotar de sustentabilidad y profundidad a los procesos democratizadores de la gestión pública, a través de la entrega de mayores herramientas a los funcionarios públicos que están gestionando espacios de participación, ya sea a través de la información, del diseño de políticas públicas o de la articulación sectorial de iniciativas de participación ciudadana. Para ello, se desarrollarán dos líneas de trabajo complementarias.

Una primera destinada a fortalecer el sistema de validación y evaluación de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de todas las instituciones públicas integradas al Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG).

Una segunda línea busca la instalación de Portales Ciudadanos, modelo de información pública a través del cual los ciudadanos destinatarios de las políticas públicas podrán acceder a información actualizada y de calidad sobre la oferta que éstas generan, tanto para los ciudadanos como para las asociaciones a las que se busca fortalecer en su rol de co-responsables de la gestión pública.

- ***Participación Ciudadana en la Gestión Pública***

Se propone que los Ministerios y Servicios públicos generen condiciones institucionales, establezcan procedimientos y apliquen instrumentos programáticos orientados a incorporar la participación ciudadana en la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas con el fin de institucionalizar prácticas regulares de inclusión de la ciudadanía. Con esta finalidad se diseñarán instrumentos y se transferirán a las instituciones públicas las metodologías para su aplicación a través de un proceso de acompañamiento y monitoreo en las etapas de instalación e implementación. Las líneas de trabajo de este componente son:

- Calificación de las Cuentas Públicas a nivel nacional, como práctica de responsabilización de la administración pública ante los ciudadanos.

¹⁶ Ministerio Secretaría General de Gobierno, División de Organizaciones Sociales. 2006



- Promoción de Minutas de Posición sobre Políticas Públicas como práctica de consulta ciudadana en el diseño de las políticas públicas sectoriales. Las reparticiones gubernamentales publicarán en Internet estos documentos, estableciendo un período mínimo para la recepción de comentarios y observaciones ciudadanas sobre ellos.
 - Diseño y Transferencia de Metodología de Diálogos Participativos entre autoridades políticas y representantes de la sociedad civil. Se trata de espacios, a partir de los cuales se determinan compromisos y se definen roles de corresponsabilidad entre los actores involucrados. Lo anterior se hará a través de la transferencia de la metodología INCIDE (Inclusión de la Ciudadanía en el Diseño, Ejecución y Evaluación de las Políticas Públicas) de la División de Organizaciones Sociales.
 - Promoción y acompañamiento metodológico en la instalación de Consejos de Sociedad Civil en los órganos del Estado. Los Consejos de la Sociedad Civil estarán conformados por representantes de organizaciones de la sociedad civil vinculadas o con competencia en los temas específicos de cada ministerio o servicio público.
 - Constitución de un Comité Interministerial de Participación Ciudadana (CIPAC), integrado por representantes de cada ministerio y servicio público a nivel nacional y regional, con el objetivo de incorporar y dar seguimiento a las agendas sectoriales de participación ciudadana
- **No Discriminación e Interculturalidad**

A fines del año 2004, se lanzó el Plan por la Igualdad y la No Discriminación, orientado a comprometer a las instituciones públicas en el desarrollo de conductas, normas y acciones no discriminatorias, tanto en sus relaciones internas como hacia sus usuarios.

Para avanzar en la configuración de una estrategia gubernamental tendiente a incrementar y fortalecer políticas y acciones que sean necesarias para garantizar que las personas no sean discriminadas, en el pleno, efectivo e igualitario goce de ejercicio de sus derechos fundamentales, el Programa de Gobierno 2006-2010 de la Presidenta Michelle Bachelet J. y el Mensaje Presidencial del 21 de Mayo 2006, establecen una serie de compromisos y medidas dirigidas a la prevención, al incentivo de buenas prácticas, impulso de reformas legales y políticas de acción positiva a favor de quienes son probables víctimas de discriminación. En consecuencia, garantizar y favorecer mayores grados de inclusión y cohesión social constituye una prioridad y desafío permanente para las instituciones del Estado y sus políticas públicas.

Para estos efectos el programa desarrollará dos líneas de acción complementarias.

- Implementación de un Plan de Acción contra el Racismo y la Discriminación, a cargo de un grupo de trabajo interministerial del nivel central y trece grupos interministeriales regionales a los que se incorporarán diversas organizaciones de la sociedad civil que han trabajado o están integradas por los propios grupos vulnerables a la discriminación para participar en la formulación de los planes de acción nacionales.
- Promoción de Buenas Prácticas antidiscriminatorias en las instituciones públicas y privadas, a través de diversas estrategias de difusión entre las que figura la celebración anual del Día de la Tolerancia, el evento de premiación de Buenas Prácticas para el respeto a la diversidad y la no discriminación 2007 y la participación en la difusión del Código de Buenas Prácticas Laborales junto al Ministerio del Trabajo y Previsión Social.



• **Fortalecimiento del asociacionismo**

El Programa de Gobierno, en su capítulo sobre Nuevo Trato, reconoce como una prioridad la entrega de apoyo a la sociedad civil, lo que se revalida en el Mensaje Presidencial del 21 de mayo de 2006, al reconocer la importancia de disponer de un marco jurídico-normativo que garantice el ejercicio del asociacionismo ciudadano. Siguiendo esta orientación, en este eje de la Agenda se plantean las siguientes iniciativas:

- Lograr la aprobación en el Congreso del Proyecto de Ley sobre Asociatividad y Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- Consolidar el Fondo de Desarrollo de la Organizaciones de Interés Público, con el fin de otorgar mayor efectividad a la acción del Estado a través de una política unitaria de generación de transferencias de recursos públicos a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)
- Impulsar un Programa Nacional de Fomento al Voluntariado que profundice en los aprendizajes adquiridos con la implementación del Programa para Fortalecer Alianzas entre la Sociedad Civil y el Estado (Préstamo BID al Gobierno, ejecutado en 2001-2004).
- Impulsar un Programa de Espacios para el Asociacionismo Ciudadano, concebido como una oportunidad de concertación público-privada para el mejoramiento de infraestructura comunitaria dotada de conectividad y gestionada por las propias asociaciones.
- Propender a la inclusión social y la participación de aquellos ciudadanos no vinculados a ninguna red u organización social formal. Se trata de desarrollar una línea de innovación que fomente Redes de Iniciativas Ciudadanas y canalice los intereses personales hacia prácticas colectivas en sus respectivos territorios.



4. Elementos conceptuales que guiarán la intervención

Tal como se señaló al inicio de este capítulo, las conceptualizaciones en torno a la temática de participación han estado caracterizadas por la falta de un denominador común y por la vaguedad que se ha generado en torno a su significado real, sus expectativas e implicancias.

No obstante lo anterior, en la literatura actual es posible encontrar diversas visiones en torno a su significado, forma de concebirla, características que asume, y el rol que le otorga al sujeto participante.

De acuerdo al marco de referencia antes expuesto, se hace preciso declarar aquellas líneas teóricas que servirán de sustento para la intervención a desarrollar por el equipo tesista.

En un primer momento, es necesario señalar, qué se entenderá por participación ciudadana, para posteriormente declarar qué tipo de participación se pretende obtener, su ámbito o nivel de acción, el rol que le corresponderá al usuario, sus formas y momentos.

En este sentido, Aranguren (2005:23), señala que la Participación Ciudadana debe ser entendida, en un *sentido amplio*, como el modo en que las personas de una comunidad toman parte en los asuntos públicos, porque de algún modo se ven afectados e implicados. Este vínculo participativo a menudo no es estable, sino que proviene de determinadas reacciones de la comunidad ante acontecimientos que les afectan y en un *sentido más restringido*, como el modo en que los ciudadanos toman parte en la definición, elaboración, ejecución y evaluación de las políticas públicas, más allá de las formas de participación vinculadas a los procesos electorales.

En cuanto al ámbito o nivel de participación, ésta corresponde a una mesoparticipación, por encontrarse en un nivel intermedio y estar orientada al mejoramiento de las políticas y programas sociales focalizados de alcance sectorial o regional.

Los tipos de participación, en cuanto a la relación a obtener con el estado, hacen mención a una participación de tipo informativa y consultiva, entendiéndose que la primera se constituye en una condición básica y previa para la existencia de cualquier tipo de participación, mientras que la segunda, posibilita el diálogo entre la entidad gubernamental y ciudadanía, posibilitando el conocimiento de opiniones y necesidades sentidas desde los propios destinatarios de las políticas sociales.

Es importante señalar, que la propuesta de intervención busca incentivar o contribuir a avanzar en el actual enfoque instrumental que asume la participación ciudadana, más aún si se considera un programa social como el que posee la Junta nacional de Auxilio Escolar y Becas, en el cual sus usuarios no tienen mayor incidencia en su desarrollo, salvo la recepción pasiva del beneficio que se les otorga.

Dentro de este contexto, el rol principal que le corresponderá al usuario en una participación de tipo informativa y consultiva, será como usuario informante, orientándose a establecer una alianza con los ejecutores de las políticas sociales, con miras a avanzar en la construcción de una política más acorde a sus necesidades, y aspirando, en un nivel más avanzado de participación, al rol de usuario como coproductor, mediante el cual compartirá un espacio con el Estado en la definición del problema a tratar y el bosquejo de soluciones.

Finalmente, la participación que se intenta obtener con las acciones a desarrollar en el presente proyecto, conllevan implícita la idea básica y esencial de informarse para el desarrollo de cualquier iniciativa, que tenga como



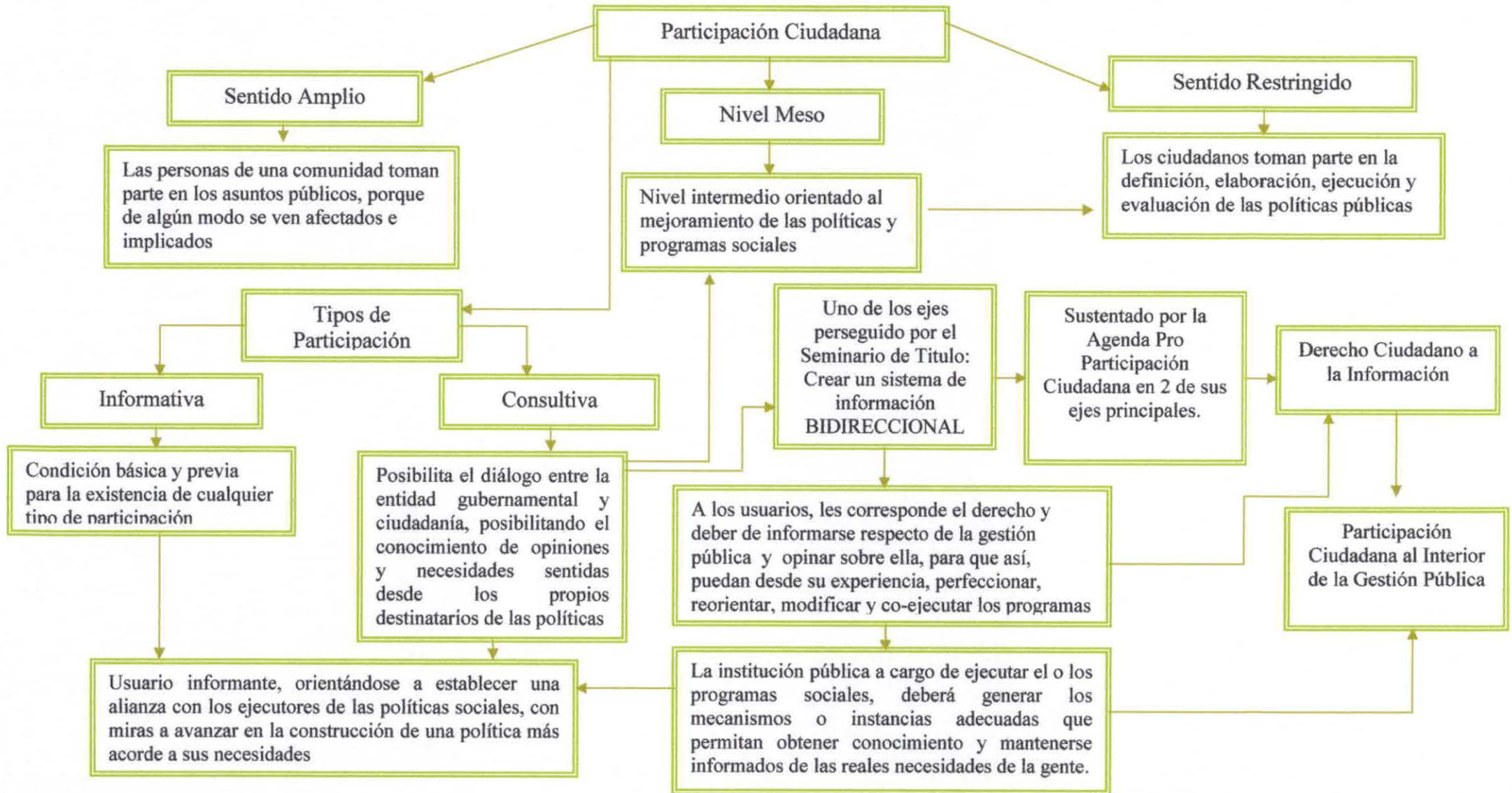
objetivo la participación. Información que debe asumir un carácter bidireccional, es decir, desde la institución pública hacia la ciudadanía y viceversa.

En dicho sentido, a la ciudadanía, y especialmente a los destinatarios de las políticas sociales, les corresponde el derecho y deber de informarse respecto de la gestión pública y opinar sobre ella, para que así puedan, desde su experiencia, perfeccionar, reorientar, modificar y co-ejecutar los programas estatales. En tanto que la institución pública a cargo de ejecutar el o los programas sociales, deberá generar los mecanismos o instancias adecuadas que permitan obtener conocimiento y mantenerse informados de las reales necesidades de la gente.

Como instrumento que permitirá dotar de sustentabilidad jurídica política, las acciones de intervención, se han escogido dos de los cuatro ejes contemplados en la Agenda Pro Participación Ciudadana, siendo estos, *Participación Ciudadana al interior de la Gestión Pública*, y *Derecho Ciudadano a la información*. Lo anterior por considerarse que éstos se constituyen en elementos fundamentales, al momento de promover un accionar al interior de los servicios estatales, dotados de una gestión pública participativa, transparente y sustentable, así como también como el primer paso para poder avanzar en el mejoramiento de los programas y servicios sociales, desde el propio sentir de la comunidad.

En consideración a las líneas de orientación anteriormente expuestas, se presenta a continuación un Esquema Explicativo, que da cuenta en forma resumida de la lógica teórica/conceptual de intervención, con la finalidad de esclarecer y establecer la interrelación de los contenidos expuestos anteriormente.

Esquema N° 11: Lineamientos Conceptuales



Fuente: Elaboración Propia. 2007

Capítulo III

Análisis Situacional



Capítulo III.

Análisis Situacional / Matriz Marco Lógico

1. Presentación

El capítulo que se presenta a continuación, entrega los antecedentes esenciales que determinan las intervenciones programadas y ejecutadas en el seminario de título.

En este apartado del documento, se podrá encontrar la problematización realizada por los diversos actores involucrados en el proyecto, bajo la denominación de Análisis de Involucrados así como también el Análisis de Problema, graficado a través del árbol de problemas, que resume en un sólo esquema la problemática central con sus causas y efectos, identificadas por los diversos actores involucrados.

Posteriormente, se enseñan el análisis Situacional, el Análisis de Objetivos y Análisis de Alternativas, estando estos dos últimos orientados a una situación futura o deseable a alcanzar, la cual se constituye en el objeto de intervención del proyecto, el cual para efectos de su viabilidad, consideró los distintos escenarios políticos, sociales, organizativos, económicos y de interés de la institución ejecutora.

Finalmente, se presenta la Matriz de Marco Lógico, la cual resume en una sola tabla, el objetivo del proyecto, los productos esperados, las actividades programadas, así como también, indicadores de cumplimiento, medios de verificación establecidos para otorgar transparencia y veracidad a las acciones, los supuestos externos al ámbito de acción del proyecto, tiempo y recursos.



2. Estructura Analítica del Proyecto

A continuación se presenta el diseño utilizado para la selección de los elementos que permitieron definir los sujetos de intervención, así como también las técnicas utilizadas para la recolección y análisis de información, entre otros elementos.

Para la selección de los sujetos de intervención	
Universo	Padres de alumnos de establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, beneficiarios del área de oftalmología del P.S.E, de las comunas de Valparaíso y La Ligua.
Criterios de selección	<p>Lugar de emplazamiento de las comunas:</p> <p>Urbano</p> <p>Rural</p> <p>Número de beneficiarios por comuna según lugar de emplazamiento:</p> <p>Comunas con mayor número de alumnos beneficiarios del área de oftalmología del P.S.E. la Ligua en sector de difícil acceso, y Valparaíso fácil acceso.</p> <p>Tipo de establecimiento educacional:</p> <p>Municipalizado</p> <p>Particular subvencionado</p> <p>Número de beneficiarios por establecimiento:</p> <p>Establecimientos educacionales con mayor número de alumnos beneficiarios del área del oftalmología del P .S. E, en las comunas de Valparaíso y La Ligua respectivamente.</p> <p>Localización geográfica de los establecimientos educacionales</p> <p>Sector céntrico de la ciudad.</p>
Número de establecimientos seleccionados	14 establecimientos educacionales de la comuna de Valparaíso 13 establecimientos educacionales de la comuna de La Ligua

Para la recolección de información	
Técnicas de recolección de información	<p>Cualitativas</p> <p>Grupos de discusión</p> <p>Talleres participativos de evaluación</p> <p>Entrevista abierta</p> <p>Revisión bibliográfica</p>
	<p>Cuantitativas</p> <p>Encuestas de satisfacción usuaria</p>



Técnicas de análisis de información	Para el análisis cualitativo obtenido de la aplicación de entrevistas y grupos focales, se utilizará la técnica señalado por Berelson (1952) Análisis de contenidos. Para el tratamiento de la información cuantitativa, obtenida de la aplicación de encuestas se utilizará el programa Microsoft Excel.
Estrategias de intervención	Informativa Educativa

3. Análisis de Involucrados

3.1 Directivos vinculados al Área de Oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB

A partir de la información recogida por medio de entrevistas a los actores Directivos de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, se puede inferir que los principales problemas identificados, presentan una interrelación directa, que en su conjunto afectan la calidad y funcionamiento del área oftalmológica del Programa de Salud Escolar de JUNAEB.

En este sentido, se puede identificar como problemática:

➤ **Desconocimiento recíproco entre JUNAEB, los apoderados y alumnos beneficiarios del programa.**

Por una parte la institución reconoce el desconocimiento que posee de las reales necesidades, problemáticas e intereses sentidos por los usuarios, quedando demostrado en la siguiente cita:

“En términos de cómo poder mejorar el programa, en términos de recoger, de saber lo que ellos quieren, a lo mejor quieren que los atiendan más rápido o darle una mejor consulta o darles marcos de colores, no sé, no sabemos lo que efectivamente ellos quieren” (E DR JUNAEB).

A su vez, los usuarios poseen un desconocimiento, tanto de las características del programa, del beneficio entregado, como la relevancia que ellos poseen como sujetos de derechos, tal cual se puede apreciar en la presente cita:

“Poca información a los apoderados del servicio JUNAEB; Inexistencia de información en relación a quien acudir en caso de extravío o rompimiento de los lentes y de la JUNAEB en general” (E.DP V)

En consideración a lo antes mencionado, el desconocimiento mutuo que hay se puede deducir como consecuencia de la inexistencia de instancias de difusión, así como también de reuniones informativas al interior de establecimientos educacionales, lo cual conlleva a que los niños, niñas y principalmente los apoderados, no sepan reconocer el valor del beneficio entregado, de sus derechos y deberes y del funcionamiento general del programa, situación que los condiciona a ser entes pasivos, no capaces de involucrarse a fondo con la discapacidad visual de la o él alumno, lo que contribuye a mantener la exclusión social de estos .

“Y aún teniendo los niños reuniones de apoderados, reuniones de curso, cada curso mensualmente nunca menciona estos programas de la JUNAEB, porque yo a veces pregunto oye quien te entrego esos cuadernos y ellos responden ¡¡ ahh un caballero que vino!!” (E DP SA)



En esta lógica, JUNAEB presenta como elemento obstaculizador de su funcionamiento, el no contar con un mecanismo de seguimiento que permita generar la retroalimentación necesaria para el mejoramiento del programa, tal cual se señala en el siguiente párrafo extraído en una de las entrevistas realizadas:

“Yo creo que eso es lo que nos falla a nosotros, seguimiento a las acciones, nosotros hacemos muchas cosas” (EPC JUNAEB)

De igual forma reconocen como factor negativo, el no contar con acciones que permitan la participación ciudadana, lo cual repercute en que los usuarios del programa no tengan mayor incidencia en éste y en virtud de esta realidad, es que los directivos de JUNAEB ven en aquella un elemento fundamental que beneficia no sólo el perfeccionamiento del área oftalmológica, sino también la calidad de vida de las y los niños, al constituirse en una posibilidad concreta para generar la retroalimentación necesaria, que en definitiva contribuye al mejoramiento del servicio entregado a la comunidad estudiantil.

“Sería fundamental en cualquier acción de participación ciudadana de verificar, o sea con una muestra ver que el último eslabón de la cadena, esté informado y tiene lo que le corresponde” (E DP V)

“Creo que también nos podrían colaborar en el aseguramiento de que el beneficio es un derecho, en la medida que ellos lo vean como un derecho lo pueden exigir en sus respectivos colegios” (E PSE JUNAEB)

En relaciona los elementos mencionados, los intereses presentados por los actores entrevistados, se inclinan preferentemente a generar instancias de participación ciudadana, ya sea en términos de información, como en control de gestión, por cuanto engloba tres elementos esenciales: Difusión, Compromiso de los actores involucrados en el programa y Retroalimentación, los cuales además de beneficiar al programa en si, fomentan el capital social existente en los usuarios de éste.

“Nosotros siempre vamos a propender a que participe la mamá, el papá o el tío, la abuelita... o quien sea que este con el niño” (E DP Q)

“Respecto a participación ciudadana es eso; que es un tema muy relevante, que tiene que estar ordenado y que tiene que ser al menos en tres etapas, es decir, en el diseño, en la ejecución y en la evaluación de los programas sociales”.(E DR JUNAEB)

Finalmente y para tales efectos, la consideración por parte de los directivos de la Participación Ciudadana como un derecho, su relevancia, la importancia asignada al trabajo en equipo y el contar con una red compuesta por diversos actores, se transforman en elementos a favor, que propicia las condiciones necesarias para desarrollar iniciativas en pro del fomento de la Participación Ciudadana en la Junta nacional de Auxilio Escolar y Becas.

“A mi me gustaría que los alumnos pudieran de una u otra manera contarnos que significan estos programas, en el caso de ustedes los de salud, y más que contarnos que significan o lo importante que puedan ser o no para ellos, también como fue el proceso, que fue lo que ellos vivieron; como los atendieron; como los trataron, si tuvieron que esperar mucho, cosas de ese tipo” (E DR JUNAEB)



3.1.2 Síntesis Descriptiva de Análisis de Involucrados

Cuadro N° 21: Síntesis descriptiva de Directivos JUNAEB.

Actor	Problemas	Intereses	Recursos
Directivos JUNAEB.	Desconocimiento por parte de JUNAEB, de las problemáticas y necesidades sentida por sus usuarios.	Generar instancias de Participación Ciudadana (Información- control de Gestión)	Importancia asignada a la Participación ciudadana
	Desconocimiento por parte de los usuarios, de JUNAEB y del Programa de Salud Escolar.	Mayor compromiso de actores involucrados en el programa.	Importancia asignada al trabajo en equipo
	Inexistencia de instancias de reuniones informativas del PSE de JUNAEB.	Contar con un mecanismo de retroalimentación	Contar con una red compuesta por diversos actores.
	Inexistencia de mecanismos de seguimiento de los casos atendidos por JUNAEB		

Fuente: Elaboración Propia. 2007

3.2 Coordinadores Comunales del Área de Oftalmología del Programa de Servicios Médicos de JUNAEB.

De acuerdo a lo expresado por los coordinadores comunales en el grupo de discusión, se podría señalar que éstos identifican como principal problemática:

- **Bajo nivel de compromiso asumido por parte de los diversos actores que componen la red asistencial del programa de servicios médicos de JUNAEB, especialmente de los padres y apoderados.**

Uno de los factores que asocian como principal causa del descompromiso por parte de dichos actores, es el escaso nivel de información otorgada por parte de JUNAEB acerca de los diversos programas y beneficios, así como también la inexistencia de instancias o acciones a través de las cuales se le haga llegar información relativa no solo a aspectos propios de la gestión para la recepción del servicio, sino también aspectos referidos a educación y concientización acerca de aspectos, tales como: importancia que el lente reviste para la salud del educando, por qué los debe usar, cómo los debe cuidar, etc

Lo señalado anteriormente, puede verse reflejado en la siguiente cita:

"No sé, a lo mejor ellos actúan así por falta de conocimiento, y desgraciadamente porque la información no les llega en forma adecuada" (GF N°1)

Lo anterior y de acuerdo a lo que se puede desprender del discurso de los coordinadores comunales, generaría no solo una descoordinación para la entrega y recepción de los beneficios, sino también un bajo nivel de compromiso por parte de los apoderados, reflejándose en inasistencias a las atenciones medicas con los especialistas, desuso del lente por parte del alumno, etc. De esta forma, los coordinadores comunales reconocen que los apoderados no son integrados al proceso que implica la entrega del servicio, sino que éste se limita solo a la



recepción pasiva por parte del apoderado, manteniéndose el carácter asistencialista que aún poseen los programas sociales.

En consecuencia, de lo señalado anteriormente, se desprenden dos problemáticas:

- **Desmotivación o bajo nivel de compromiso por parte del apoderado.**
- **Desvalorización y desuso del beneficio.**

Ambos problemas derivados, del escaso nivel de información e integración por parte de JUNAEB hacia estos actores de la red.

De esta forma, uno de los intereses mayormente enunciado por los coordinadores comunales, responde al desarrollo de acciones por parte de JUNAEB, a través de las cuales se generen las oportunidades para que, tanto el apoderado como el alumno, logren valorar y participar activamente durante todo el proceso, a través de la generación o aprovechamiento de diversas instancias, que ya se encuentran instauradas en los establecimientos (consejos escolares, reuniones de apoderados, centros de alumnos, etc.) y mediante las cuales no sólo se otorgue información, sino que también les permita a estos actores asumir un papel activo y de compromiso en el proceso.

"Yo creo que ahí falta un poco, quizás de hacerlos participar más en el proceso, que conozcan más, integrarlos, responsabilizarlos" (GF N° 2)

Lo señalado en la presente cita, no sólo refleja el interés de algunos de los actores que componen la red asistencial de JUNAEB, sino que también se constituye en un elemento esencial para mejorar la calidad de los diversos programas sociales, a través de la generación y/o potenciación de capital social; ya que en la medida que las acciones se dirijan no sólo a otorgar el beneficio, sino que también estén orientadas a que aquellas personas que se hacen receptoras de éstos, se conviertan en sujetos activos, integrados al proceso, comprometidos y por sobre todo informados acerca de sus derechos y deberes, no sólo se estará contribuyendo a la formación de capital social, sino que también permitirá que los programas sociales mejoren en calidad, al ejercer éstos actores un mecanismo de control social.

Finalmente, cabe destacar que el interés declarado por parte de los coordinadores comunales, referido a la consideración, integración y participación por parte de los padres y apoderados no sólo constituye un recurso en sí mismo para poder avanzar hacia un real proyecto que incluya una consideración de la persona no tanto como cliente, usuario y/o beneficiario, sino más bien como un sujeto de derechos con capacidad de desarrollarse ampliamente en la medida que se le otorguen las posibilidades y espacios para hacerlo.



3.2.2 Síntesis descriptiva análisis de involucrados.

Cuadro N° 22: Síntesis descriptiva de Coordinadores Comunales

Actor	Problemas	Intereses	Recursos
Coordinadores Comunales.	Desmotivación y bajo nivel de compromiso por parte del apoderado.	Actores comprometidos e involucrados con el programa y discapacidad visual	Interés y reconocimiento de de la importancia que tienen el programa para atender la discapacidad visual de los/as alumnos/as.
	Falta de entrega de información por parte de JUNAEB, referida al programa y discapacidad visual para los apoderados y alumnos/as beneficiarios del programa.	Entrega de información a los apoderados se alumnos beneficiarios del programa.	El programa en su lógica, permite la integración y participación de los diversos actores vinculados a éste.
	Desvalorización y desuso del beneficio	Generación de instancias de participación por parte de JUNAEB para alumnos y apoderados.	
	Descoordinación en la entrega o recepción del beneficio.		
	Imagen asistencialista que se posee del programa, por parte de sus beneficiarios.		

Fuente: Elaboración Propia, 2007

3.3 Encargados del Programa de Salud Escolar de JUNAEB en Establecimientos Educativos

En lo que respecta a la información recogida mediante el grupo de discusión aplicado a profesores encargados de salud de establecimientos educativos, se puede establecer que la problemática que influye con mayor fuerza en el desarrollo del programa de oftalmología es:

- **La desinformación que presentan, en torno a los contenidos programáticos del área de oftalmología del programa de salud escolar de JUNAEB.**

Lo anteriormente, señalado es posible apreciar en la presente cita:

“Es todo un vacío, por que no hay una comunicación, una relación de la persona que está a cargo de la corporación con nosotros que estamos a cargo en los establecimientos de darle el beneficio a los alumnos” (GF N° 2).

Esta situación condicionada por la no coordinación entre JUNAEB y encargados del P.S.E en los establecimientos educativos, repercute en la inexistencia de vínculos directos que permitan fortalecer una relación en función de un mejor conocimiento del programa.



Esta realidad a su vez, repercute negativamente en la calidad de vida de las y los alumnos, pues la entrega de horas destinadas a atención oftalmológica se pierde, al no existir un adecuado funcionamiento organizacional del programa. Es por lo anterior que una gran cantidad de alumnado no logra ser pesquisado ni atendido a tiempo, lo cual genera en sus respectivos apoderados una desmotivación y/o decepción al no recibir la atención que necesita frente a su déficit sensorial.

"Entonces ahí están los niños terminando el año como pueden, que siéntelo mas adelante, entonces los papás mueren en el intento porque se aburren" (GF N°2)

Por otra parte los encargados de establecimientos, cuentan con escasa información referida al Programa de Salud Escolar, no logrando sensibilizar ni interiorizar a la comunidad estudiantil, de lo que significa la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, generando con esto vacíos en cuanto a conocimiento de beneficios, programas y funcionamiento del área oftalmológica.

"Tampoco no hay una charla, no hay nada, hay un vacío impresionante para algo tan bueno como lo que entrega JUNAEB...hay un vacío muy grande que no se logra transmitir al apoderado y al alumno que valore lo que se está dando"(GF N°1)

Frente a esto, las instancias para que los usuarios (apoderados y alumnos) se interioricen con el programa se vuelven nulas, imposibilitándoles el poder ser usuarios activos y comprometidos con todo el proceso que implica el trastorno del problema visual.

En este sentido, el panorama anterior, refleja una situación que genera parcialidades entre escuelas municipalizadas y particulares subvencionadas, pues los últimos declaran estar en desventajas frente a los establecimientos municipalizados, al no recibir la información ni materiales, en los mismos tiempos que aquellos, ni con contar con un medio directo capaz de informarlos adecuadamente de las características y metas del área de oftalmología del programa de salud del escolar.

"Mira en el subvencionado nuestro, la verdad es que hay otro problema, referido a información, no tenemos información tan a cabalmente como les llega a los municipalizados, a nosotros nos cuesta mucho, tenemos que nosotros buscarla, este año recién en el colegio estoy encargada de salud, de hecho nosotros hemos perdido muchos beneficios por lo mismo" (GF N°1)

En esta perspectiva es que los coordinadores de salud de los establecimientos, presentan como intereses, el contar con un mecanismo o medio de información que logre mantenerlos actualizados, tanto del programa de salud como de las características de la problemática que enfrentan los niños con déficit visual

"Yo creo que el programa debería tener una persona entendida en nutrición, otra en oftalmología, un equipo interdisciplinario, que primero a los profesores, porque los profesores también necesitan esto, explicarles y en seguida a los apoderados, y eso seria una buena idea para que se acerque lo que se hace, porque hay un vacío muy grande" (GD N° 2)

De igual forma esperan que con la información que ellos puedan manejar, logren un mayor compromiso con los apoderados de los niños, involucrándose dentro del programa para rescatar las opiniones, sugerencias y percepciones que poseen respecto al beneficio entregado para sus hijos.



"Involucrar un poco más a los apoderados, un poco mas, en una participación ciudadana. Aquella participación voluntaria, en la cual él se quiere involucrar en el sistema haciendo presente, por ejemplo, este malestar" (GD N°1)

Finalmente es importante considerar los recursos presentes en estos actores, pues declaran explícitamente el valor que representa la participación ciudadana en el desarrollo del programa, siendo esta un elemento determinante a la hora de mejorar los logros del beneficio de oftalmología;

"De hecho toda participación que haya, en general digamos, sirve para que haya mejores logros, en la medida que mas personas participen y sea una participación responsable se pueden lograr mas cosas, cosas que faltan en los colegios como en todos lados...En la medida que uno se integre y se haga responsable de que uno tiene un papel importante dentro de la sociedad, se pueden lograr muchas cosas" (GD2)

3.3.2 Síntesis descriptiva de Análisis de Involucrados.

Cuadro N° 23: Síntesis Descriptiva Profesores Encargados del Programa de Salud Escolar

Actor	Problemas	Intereses	Recursos
Encargados del Programa de Salud Escolar en establecimientos educacionales Municipalizados y Particular subvencionados.	Desinformación que presentan los encargados del PSE de establecimientos educacionales, en torno a los contenidos programáticos del área Descoordinación entre JUNAEB y encargados del PSE de establecimientos educacionales. Desmotivación de los apoderados	Contar con un mecanismo o medio de información que logre mantenerlos actualizados, tanto del programa de salud como de las características de la problemática que enfrentan los niños con déficit visual Generar mayor compromiso en los apoderados.	Reconocimiento expícito del valor que tiene la participación Ciudadana para mejorar el programa

Fuente: Elaboración Propia. 2007

3.4 Padres y/o apoderados de alumnos beneficiarios del Área de Oftalmología del Programa de Servicios Médicos de JUNAEB.

En consideración a la información obtenida en los grupos de análisis evaluativos, realizados con apoderados de alumnos beneficiarios del área oftalmológica del Programa Salud Escolar de JUNAEB, de las comunas de La Ligua y Valparaíso, se puede señalar que las problemática detectadas por aquellos dicen relación a :

- **Desinformación respecto a JUNAEB, sus programa y en particular del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar.**
- **Deficiente Calidad de la del funcionamiento del Programa de Salud Escolar.**

En lo que respecta al primer problema, se infiere que para los apoderados de niños beneficiarios del área oftalmológica de JUNAEB, la escasa información existente y en muchos casos poco clara, incide en un desconocimiento por parte de aquellos en el funcionamiento operacional del programa, generando una total desorientación, en lo que respecta a ítems netamente funcionales de dicha área que a su vez repercuten en la salud de los alumnos y alumnas, por no contar con atenciones oportunas. Lo anterior puede verse reflejado en las siguientes citas.



"Poca información a los apoderados del servicio JUNAEB; Inexistencia de información en relación a quien acudir en caso de extravío o rompimiento de los lentes y de la JUNAEB en general". (AE apoderados Valparaíso)

"La información entre JUNAEB, colegios y apoderados, no es clara" (AE apoderados Valparaíso).

En relación a la segunda problemática señalada, se puede considerar que la deficiente calidad del funcionamiento del Programa Salud Escolar, repercute aún más, en lo expresado en párrafos anteriores. Por cuanto un mal funcionamiento del programa, incide en un agravamiento del déficit visual que presentan los alumnos, los cuales en razón a la complejidad de la problemática que padecen, ameritan un adecuado funcionamiento del área oftalmológica, tanto en su desarrollo como en la calidad del servicio que se entrega. Desde esta perspectiva, las preocupaciones manifiestas por los apoderados, se pueden ver reflejadas en los siguientes párrafos.

"Controles médicos no periódicos; Poca variedad de lentes; Demora en la solución de casos de rompimiento de lentes; Mala calidad de los lentes; se enchuecan, muy gruesos los marcos" (apoderados La Ligua).

"El tiempo de entrega del lente es demasiado lento y cada niño se perjudica al no tenerlo a tiempo, ya que llegan de un año para otro" (AE apoderados Valparaíso).

En virtud de lo antes señalado, es posible apreciar que los aspectos negativos reconocidos por los padres o apoderados, obedecen a un patrón común, el cual está directamente relacionado a la desinformación generalizada que existe en torno al funcionamiento del programa de Salud de JUNAEB, ya que si se consideran instancias de difusión y entrega de información pertinente y clara hacia los apoderados y alumnos beneficiarios, éstos sabrían que acciones emprender, frente a los desperfectos mencionados.

En esta perspectiva, se desprende un aspecto sumamente importante en el análisis, el cual dice relación con los intereses manifiestos por estos actores, los cuales apuntan básicamente a contrarrestar los problemas señalados anteriormente. Para tales efectos sugieren que exista mayor información que les permita actuar y conocer de mejor forma el funcionamiento del programa, lo cual permitiría no solo un mejor funcionamiento de aquel, si no que además ejercer un mayor control de la operatividad y calidad del mismo. Lo anterior, puede desprenderse de siguiente cita:

"Debería haber más información del programa y donde poder cambiar los lentes, reparalos, etc." (AE apoderados Valparaíso).

Otro aspecto a considerar en los intereses, se vincula básicamente a que se genere mayor responsabilidad en cuanto a la valoración del beneficio que se entrega, ya que éste constituye una gran ayuda para todos los alumnos que forman parte del programa, y por lo mismo el contar con posibilidades de atención sin costo alguno y recibir lentes que les permiten mejorar su rendimiento y aprendizaje, se constituye en un valor que debe priorizarse, para evitar destrozos o pérdidas del servicio otorgado.

"Crear conciencia del uso del antejo en el colegio" (AE apoderados Valparaíso).

Finalmente y en lo que respecta a los recursos que poseen estos actores, dicen relación al siguientes aspectos: Valoración de la gratuidad del servicio entregado, lo cual se constituye en una enorme ayuda, especialmente si se considera que la población a la cual está dirigido el programa, es un aquella de más escasos recursos, que no cuenta con los medios económicos suficiente para que sus hijos/pupilos, puedan ser atendidos en forma particular, por algún especialista oftalmólogo. Lo anterior se expresa en la siguiente cita.



"El servicio que presta JUNAEB es gratuito y para todos los alumnos" (AE apoderados La Ligua).

"Que es \$0 costo para los apoderados" (AE apoderados Valparaíso)

3.4.2 Síntesis descriptiva de Análisis de Involucrados.

Cuadro N° 24: Síntesis Descriptiva Padres/apoderados de alumnos beneficiarios del área oftalmológica del Programa de Salud Escolar

Actor	Problemas	Intereses	Recursos
Padres y/o apoderados de alumnos beneficiarios del Área de Oftalmología del Programa de Servicios Médicos de JUNAEB.	Desinformación respecto a JUNAEB, sus programa y en particular del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar. Deficiente Calidad de la del funcionamiento del Programa de Salud Escolar.	Mejorar la calidad de información Mejorar la calidad del programa respecto a aspectos operativos referidos al programa (en caso de romperlos o extraviarlos)	Valoración de la gratuidad del beneficio.

Fuente: Elaboración Propia. 2007

3.5 Alumnos y Alumnas beneficiarios del Área de Oftalmología del Programa de Servicios Médicos de JUNAEB.

De acuerdo a lo expresado por los alumnos y alumnas pertenecientes a establecimientos educacionales municipalizados y particulares subvencionados de las comunas de Valparaíso y La Ligua, se puede señalar que éstos perciben dos problemática centrales en torno al beneficio entregado por la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, las cuales se expresan en:

- **Desconocimiento en torno al programa, su déficit sensorial y el tratamiento de éste.**
- **Mala Calidad del servicio que se entrega.**

En lo que respecta a la primera problemática referida al desconocimiento, es posible señalar que esta situación implica que los niños, niñas y adolescentes que presentan déficit visual, no puedan comprender las características de éste, ni menos las atenciones y/o precauciones que deben tomar frente a sus casos. Desde esta perspectiva, es posible identificar en el desconocimiento que presentan los alumnos y alumnas, de JUNAEB como la institución responsable del programa de que les otorga el beneficio de oftalmología, el factor condicionante de la falta de conocimiento generalizado del programa y el déficit visual, tal cual se expresa en la siguiente cita:

"Que no conocemos a la Institución que entrega los lentes" (A E A V).

En cuanto a la calidad del servicio entregado, se puede apreciar que la comunidad estudiantil beneficiaria de JUNAEB, percibe que el servicio oftalmológico no es acorde a sus expectativas, por cuanto ven que este no atiende adecuadamente sus necesidades, al existir demora en la entrega de horas, retrasos de atenciones y la calidad del lente no es la óptima.



Esta situación genera en el alumnado desmotivación y decepción, pues ven que las respuestas a sus problemáticas no son atendidas en forma óptima. Ante esto las siguientes citas permiten reflejar la realidad que ellos viven en lo que respecta a su incorporación al programa de Oftalmología de JUNAEB:

“Atención lenta del oftalmólogo, mala atención en algunos casos, retraso en la atención del especialista”, “Me avisaron que me iba a llegar una hora para ir al oculista pero nunca llego” “Los marcos se quiebran fácilmente” (A E A V y L).

“La entrega del lente es muy lenta”; “Se sale el cristal”; “El marco es muy grande; Se sueltan y se quiebran las patitas; Se quiebra el cristal izquierdo” (A E A V y L).

En consideración a estas dos problemáticas, es que los intereses de estos actores apuntan principalmente a mejorar la calidad del servicio entregado, en cuanto a mayor puntualidad y empatía por parte de los profesionales encargados de dar atención oftalmológica especializada:

“Cuando vas al oftalmólogo que te atiendan a la hora, Que cuando te atienda el doctor sea más amable”, y de igual forma, mejorar la calidad del material del lente, tal cual se expresan los siguientes extractos “que los lentes entregados vengan con un repuesto en caso de romperse, Que todos los marcos sean metálicos y ajustables. Que el hilo no se resbale “Que los lentes sean de nuestro gusto. Que los lentes sean mas modernos” (A E A V y L).

Dentro de estas perspectivas, igualmente sugieren la entrega de información, específicamente en lo que respecta a su problemática visual, pues para ellos y ellas el entender mejor su problema, les permite adquirir mayor responsabilidad en torno al tratamiento y sus cuidados, tal cual lo expresa la siguiente cita:

“Que se entregue más información para entender mejor el problema y uso de lentes” (A E A L)

En consideración a lo antes mencionado, es posible identificar la relación reciproca entre problemas percibidos e intereses manifiestos, lo cual denota la claridad que existe entorno a los puntos claves para mejorar en el área de Oftalmología del programa de servicios médicos.

Finalmente se señala que dentro los recursos identificados en estos actores, el reconocimiento explícito, que el contar con un lente que se les entrega gratuitamente, les permite mejorar su capacidad visual, tal como se señala en la presente cita:

“Que puedes ver mejor. Son buenos para leer” (A E A V)

En virtud de este reconocimiento, es posible destacar la enorme labor que realiza JUNAEB como institución pública al trabajar por las niñas y los niños estudiante de Chile, para que estos cuenten con iguales condiciones al momento de integrarse al sistema educacional.



3.5.2 Síntesis descriptiva análisis de involucrados.

Cuadro N° 25: Síntesis descriptiva alumn@s beneficiarios del Área de Oftalmología de JUNAEB.

Actor	Problemas	Intereses	Recursos
Alumn@s de escuelas municipalizadas y particulares subvencionadas.	Desconocimiento en cuanto al programa, a su déficit sensorial y al tratamiento de éste.	Entrega de información, específicamente en lo que respecta a su problemática visual	Entrega del lente gratuitamente.
	Mala Calidad del servicio que se entrega.	Mejorar la calidad del servicio entregado. Mayor puntualidad y empatía por parte de los profesionales encargados de dar atención oftalmológica.	Mejora en la capacidad visual al contar con un lente.

Fuente: Elaboración Propia. 2007

3.6 Análisis de Involucrados

Cuadro N° 26: Cuadro Resumen Análisis de Involucrados

Actor	Problema	Interés	Recurso	Mandato
Directivos	Desconocimiento reciproco entre JUNAEB, apoderados y alumnos beneficiarios del programa	Generación de instancias de participación ciudadana (Información - control de gestión)	Importancia asignada a la participación ciudadana	Agenda Pro Participación Ciudadana
Coordinadores Comunales	Bajo nivel de compromiso asumido por parte de los diversos actores que componen la red asistencial del Programa de servicios médicos de JUNAEB, especialmente de los padres y apoderados.	Desarrollo de acciones por parte de JUNAEB, a través de las cuales se puedan generar oportunidades para que tanto el apoderado como el alumno logren participar activamente durante todo el proceso.	Importancia atribuida a la participación de padres y apoderados en el desarrollo del Programa	Agenda Pro Participación Ciudadana
Coordinadores de Establecimientos	Desinformación en torno a los contenidos programáticos, del área de oftalmología del programa de salud escolar de JUNAEB. Descoordinación	Contar con un mecanismo o medio de información que logre mantenerlos actualizados, tanto del programa como de las características de la problemática que enfrentan los niños con déficit visual.	Reconocimiento explícito del valor que tiene la participación ciudadana para el mejoramiento del programa	Agenda Pro Participación Ciudadana
Apoderados	Desinformación. Mala Calidad de la Atención. Mala calidad del lente	Oportunidad en la entrega del lente. Mejorar la calidad del lente. Mejorar la calidad de información respecto a aspectos operativos referidos al programa (en caso de romperlos o extraviarlos)	Valoración de la gratuidad del beneficio.	Agenda Pro Participación Ciudadana
Alumnos	Desconocimiento en cuanto al programa, al déficit sensorial y al tratamiento de este. Mala calidad del lente	Entrega de información del problema visual. Mejorar la calidad del lente entregado.	Reconocimiento de la mejora de la capacidad visual al contar con un lente	Agenda Pro Participación Ciudadana

Fuente: Elaboración Propia. 2007



4. Registros de Investigación

4.1 Registro de Investigación N° 1

- **Actor:** Coordinadores del Programa de Salud Escolar de Establecimientos Educativos de La Ligua.
- **Día:** Martes 09 de mayo 2007
- **Lugar:** Dirección Provincial Petorca.
- **Hora:** 17:00 hrs.
- **Duración:** 02.00 hrs.
- **N° de participantes:** 15
- **Moderador:** Srta. Pilar García de la Vega.
- **Ejecutores de Taller Árbol de Problemas:** Srta. Maribel Latín – Sr. Hugo Díaz.
- **Objetivo de la Actividad:**
 - Indagar acerca del conocimiento que poseen los profesores coordinadores de salud de los establecimientos educacionales en relación a la Participación Ciudadana al interior del área de Oftalmología del Programa de Servicios Médicos.
 - Evaluación del área de Oftalmología, perteneciente al programa de Servicios Médicos
- **Descripción de la Actividad:**

La actividad se inicia con una breve explicación acerca del desarrollo de la misma, dando a conocer los motivos de la reunión y lo que se espera conseguir de aquella. Una vez realizadas las respectivas presentaciones, se les pregunta a los asistentes acerca de la temática participación ciudadana, como ellos la conciben y que conocen de ella.

En una primera instancia fueron pocas las opiniones surgidas, destacando entre ellas, la concepción de la participación ciudadana como participación de la comunidad al interior de programas de gobierno o participación como interacciones entre los distintos actores de la comunidad.

En una segunda etapa, se pide a los invitados la evaluación del área oftalmológica del programa de servicios médicos de JUNAEB, desde su perspectiva y de su realidad de colegio.

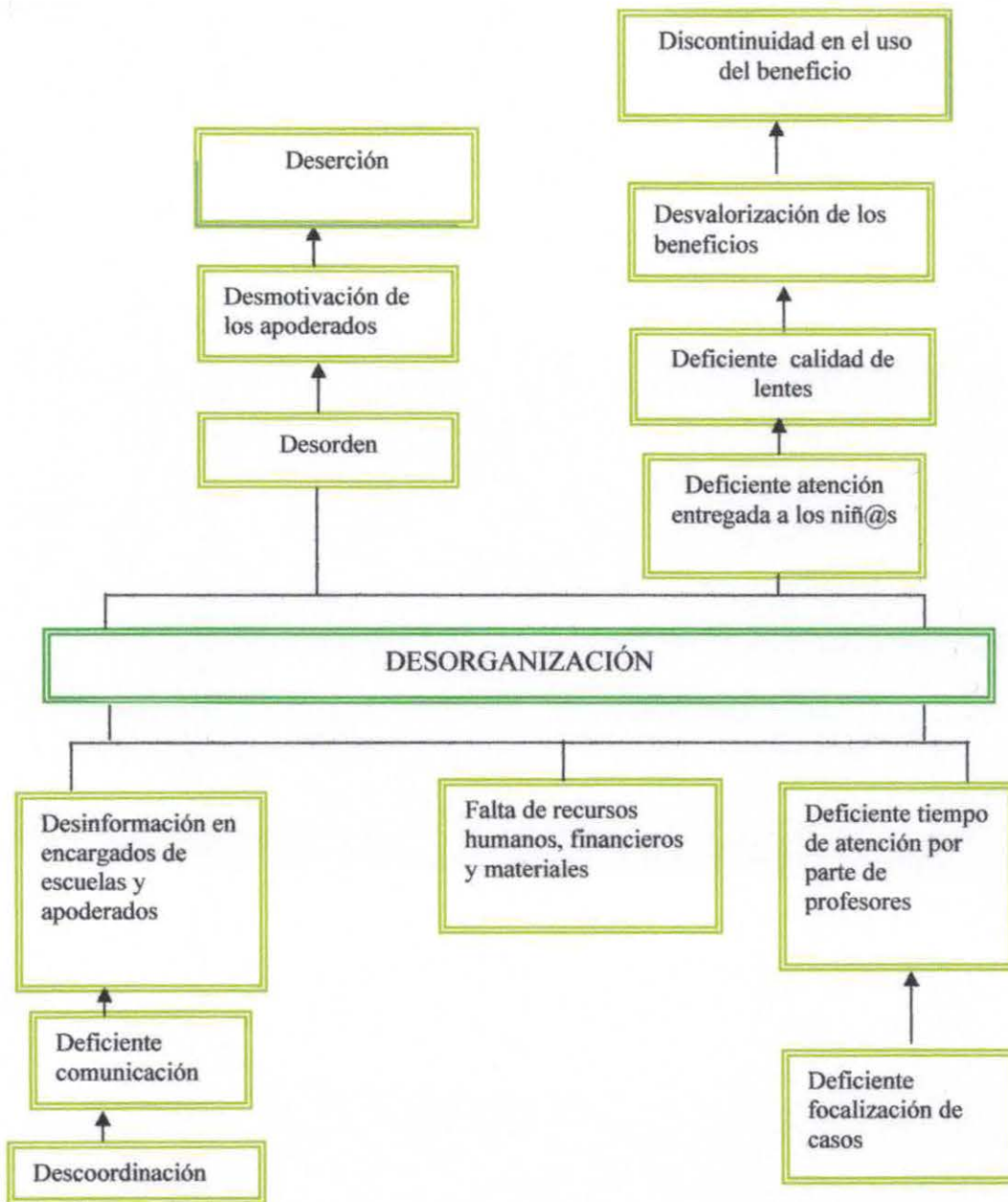
En relación a lo anterior, destaca la relevancia que los asistentes atribuyen al tema de la información, considerando que aquella es muy escasa, influyendo esta de forma directa en el funcionamiento general del programa.

Una vez finalizada la evaluación del programa de oftalmología por parte de los profesores coordinadores de salud, se procede a realizar el árbol de problemas, momento en el cual se les solicita que en conjunto identifiquen el principal problema que posee el programa antes mencionado, con la finalidad de desarrollar sobre el, sus causas y efectos correspondientes.



➤ **Resultado de la Actividad**

Esquema N° 12: Árbol de Problemas Profesores Encargados P.S.E La Ligua





➤ Registro Fotográfico



Fotografía N° 20
Discusión Grupal

Fotografía N° 21 Taller
de Árbol de Problemas



Fotografía N° 22
Reflexiones Finales



4.2 Registro de Investigación N° 2

- **Actor:** Coordinadores del Programa de Salud Escolar de Establecimientos Educativos de Valparaíso y Viña del Mar.
- **Día:** Viernes 11 de Mayo 2007
- **Lugar:** Los Castaños N° 297; Viña del Mar. Dependencias de JUNAEB regional
- **Hora:** 17:00 hrs.
- **Duración:** 2 horas
- **N° de participantes:** 10 personas
- **Moderador:** Srta. Maribel Latín
- **Ejecutores de Taller árbol de problemas:** Pilar García- Hugo Díaz
- **Objetivo de la Actividad:**

- Indagar acerca del conocimiento que poseen los profesores coordinadores de salud de los establecimientos educacionales, en relación a la Participación Ciudadana al interior del área de Oftalmología del Programa de Servicios Médicos.
- Evaluación del área de Oftalmología, perteneciente al programa de Servicios Médicos

➤ **Descripción de la Actividad:**

La actividad se inicia al momento que la moderadora del grupo de discusión les da la bienvenida a los asistentes, y les explica el motivo por el cual fueron invitados a participar de la misma.

En una segunda instancia les señala algunos aspectos referidos al funcionamiento de esta técnica de recolección de información, haciendo mención al tiempo de duración, rol de los alumnos presentes, tratamiento de temáticas, etc.

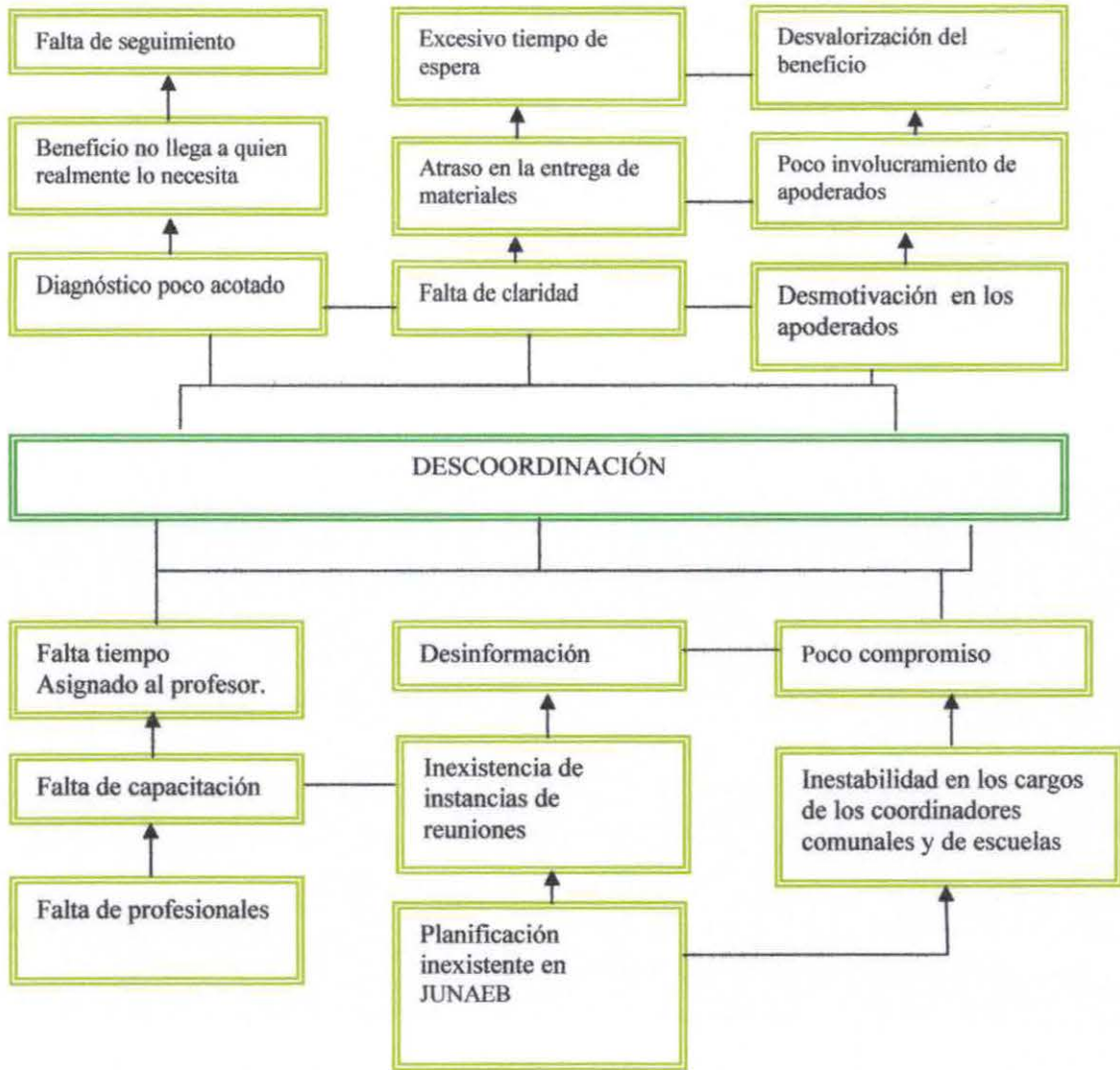
Para dar inicio al primer tema, la alumna moderadora dirige hacia los asistentes algunas preguntas de forma general, con objeto de estimular la discusión. Este bloque de la actividad tiene una duración de aproximadamente 1 hora.

En cuanto a la segunda temática, para realizar la evaluación del programa de oftalmología, se realizó la técnica de árbol de problemas mediante la elaboración conjunta de los asistentes.



➤ Resultado de la Actividad

Esquema N° 13: Árbol de Problemas Profesores Encargados P.S.E Valparaíso





➤ Registro Fotográfico

Fotografía N° 23
Discusión Grupal



Fotografía N° 24 Taller
de Árbol de Problemas

Fotografía N° 25
Reflexiones Finales





4.3 Registro de Investigación N° 3

- **Actor:** 1° grupo de Padres y Apoderados de niños beneficiarios del Programa de Servicios Médicos, área oftalmología, pertenecientes a la Comuna de La Ligua.
- **Día:** Sábado 26 de Mayo 2007
- **Lugar:** Escuela Republica de Venezuela. La Ligua
- **Hora:** 10:15 hrs.
- **Duración:** 02:00 hrs.
- **N° de participantes:** 45
- **Moderador:** Srta. Amalia Azócar.
- **Objetivo de la Actividad:**
 - Evaluación del área Oftalmológica perteneciente al programa de Servicios Médicos de JUNAEB, desde la perspectiva de los usuarios.
- **Descripción de la Actividad:**

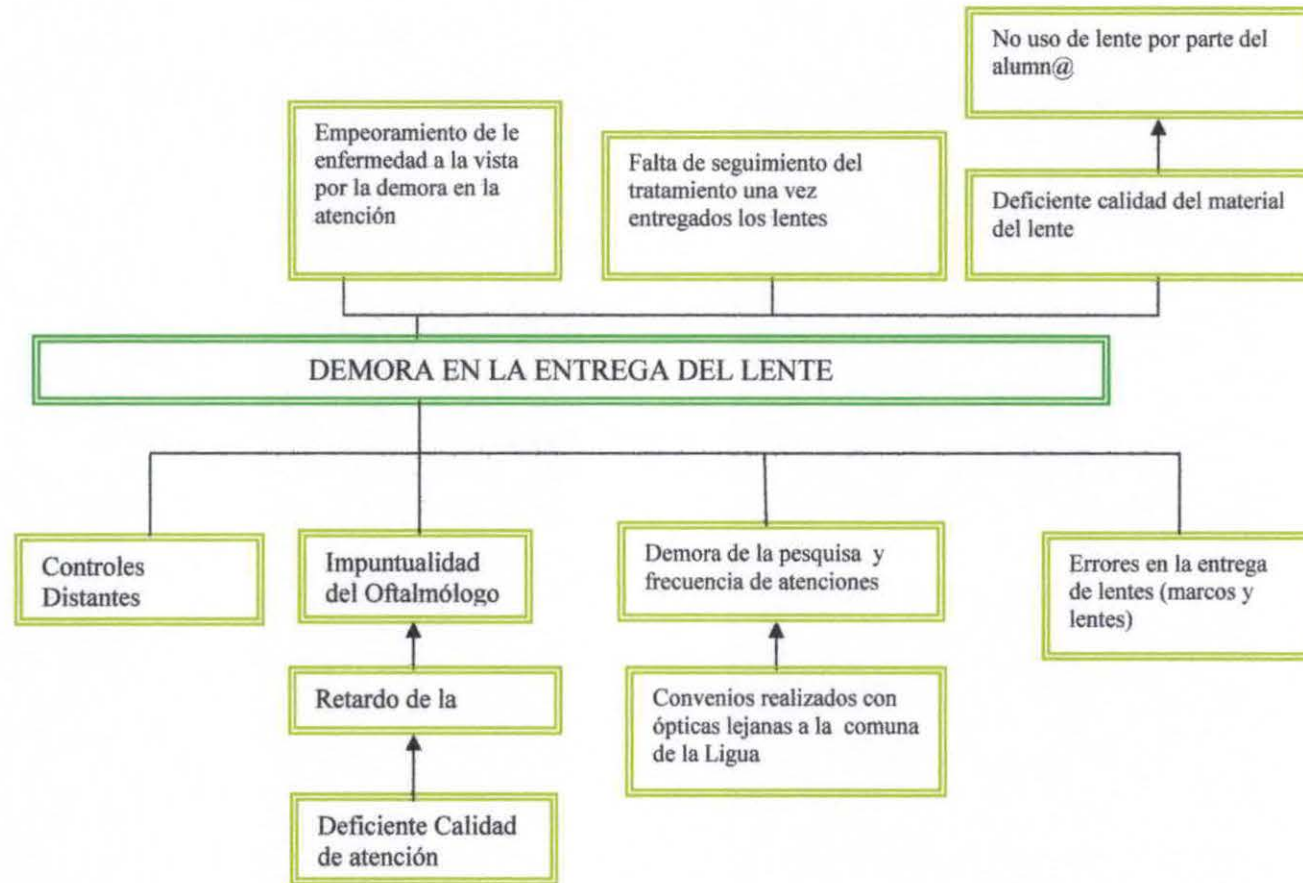
Para la realización de esta actividad, se tenía contemplado previamente dividir a los apoderados y alumnos en grupos, de acuerdo al nivel en que se encontrasen estos últimos.

De esta forma, se conformaron 4 grupos: 1° a 4° básico; 5° a 4° medio y 2 grupos de apoderados, dada la gran cantidad de estos.

Las actividad para los apoderados consistió en dividirlos en grupos de 7-8 personas aprox. Con objeto de que éstos generasen un debate y pudiesen identificar tanto aquellos positivos como negativos del servicio de oftalmología, así como también las sugerencias, para lo cual se les otorgó un papelógrafo por grupo y plumones.

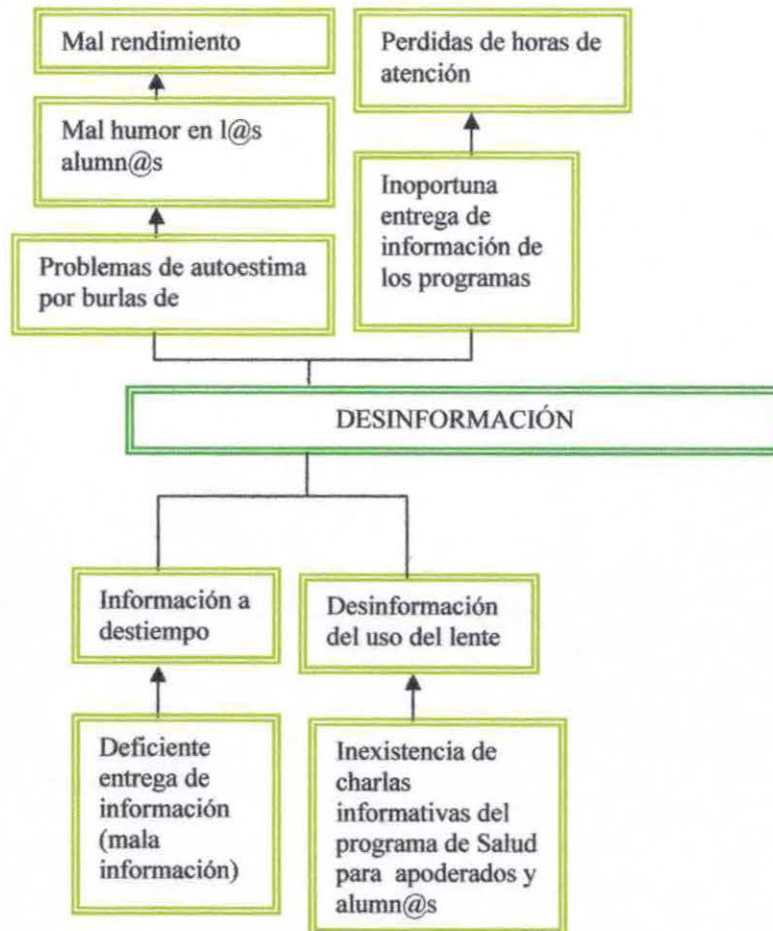
Finalmente, y una vez identificado en forma unánime el problema central se dio paso a la construcción del árbol de problemas, estableciendo sus causas y efectos.

Esquema N° 14: Árbol de Problemas 1º grupo Padres y Apoderados de establecimientos educacionales de La Ligua





Esquema N° 15: Árbol de Problemas 1° grupo de Padres y Apoderados de establecimientos educacionales de La Liga





➤ Registro Fotográfico.

Fotografía N° 26
Discusión Grupal



Fotografía N° 27
Discusión Grupal

Fotografía N° 28
Discusión Grupal





4.4 Registro de Investigación N° 4

- **Actor:** 2° grupo de Padres y Apoderados de niños beneficiarios del Programa de Servicios Médicos, área oftalmología, pertenecientes a la Comuna de La Ligua.
- **Día:** Sábado 26 de Mayo 2007
- **Lugar:** Escuela Republica de Venezuela. La Ligua
- **Hora:** 10: 00 hrs.
- **Duración:** 02:00 hrs.
- **N° de participantes:** 30
- **Moderador:** Srta. Pilar García de la Vega.
- **Objetivo de la Actividad:**
 - Evaluación del área Oftalmológica perteneciente al programa de Servicios Médicos de JUNAEB, desde la perspectiva de los usuarios.

- **Descripción de la Actividad:**

La actividad se inicia con la presentación de la monitora, explicándoles a los asistentes el desarrollo de la actividad y su objetivo, agradeciendo su presencia y compromiso con la sesión.

Posteriormente, se procede a dividir a la población de apoderados en grupos de 7 u 8 personas, proporcionándoles el material fungible necesario, con la finalidad de que cada grupo evalúe en un máximo de 40 minutos, el programa de oftalmología desde tres perspectivas; servicio, información y calidad, cada uno analizado desde lo positivo y negativo.

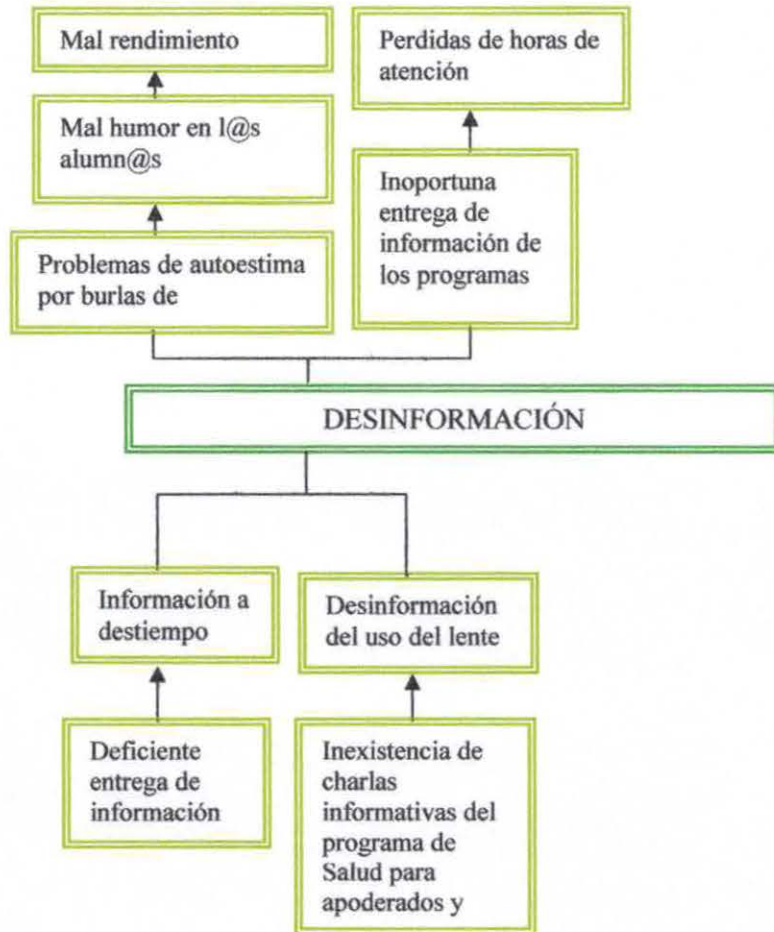
Una vez finalizado el tiempo otorgado a los grupos para el desarrollo de la actividad, la monitora procede a recoger los papelógrafos, para pegarlos sobre el pizarrón, con el propósito de obtener un panorama general de lo percibido por los apoderados, siendo comentados los puntos expuestos en el papel.

Una vez que todos los papelógrafos son comentados en conjunto, se procede a realizar el árbol de problemas, partiendo con la identificación junto a los apoderados de la problemática que ellos vislumbran como principal influyente en el funcionamiento inadecuado del área de oftalmología del programa de servicios médicos de JUNAEB, estableciendo los efectos y causas del mismo.



➤ Resultado de la Actividad

Esquema N° 16: Árbol de Problemas 2° Grupo de Padres y Apoderados de Establecimientos Educativos de La Ligua





➤ Registro Fotográfico

Fotografía N° 29
Construcción de Árbol
de Problemas



Fotografía N° 30
Discusión Grupal

Fotografía N° 31:
Construcción de Árbol
de Problemas





4.5 Registro de Investigación N° 5

- **Actor:** Alumnos provenientes de establecimientos educacionales, comuna de La Ligua
- **Día:** Sábado 26 de mayo 2007
- **Lugar:** Escuela Superior de Hombres Republica Venezuela. La Ligua
- **Hora:** 10:30 a 12:30
- **Duración:** 02 Hrs.
- **N° de participantes:** 35
- **Moderador:** Hugo Díaz Otárola
- **Objetivo de la Actividad**
- Evaluación del área de Oftalmología, perteneciente al programa de Servicios Médicos

➤ **Descripción de la Actividad:**

La actividad se inicia con grupo aproximado de 21 niños, niñas y adolescentes de diversas edades y establecimientos educacionales de la comuna de la Ligua, se realiza una breve presentación del alumno seminarista y el objetivo de la reunión.

Posteriormente se procedió a dividir el número de alumnos en 3 sub-grupos en razón a tres temas específicos; Información y conocimientos del Programa de Salud Escolar, Calidad del Servicio que entrega JUNAEB y Calidad del Lente.

Una vez establecidos los 3 grupos, a cada uno de estos de éstos se les entregó un papelógrafo y plumones con la finalidad que evaluaran el tema que les había tocado (conocimiento, servicio o información), a medida que se fue desarrollando la actividad se integraron otros niños que llegaron minutos después, lo cual permitió enriquecer la evaluación grupal.

Terminada esta actividad, cada grupo entrego al alumno los resultados del trabajo y este expuso cada uno de ellos, para conocer la opinión general de todos.

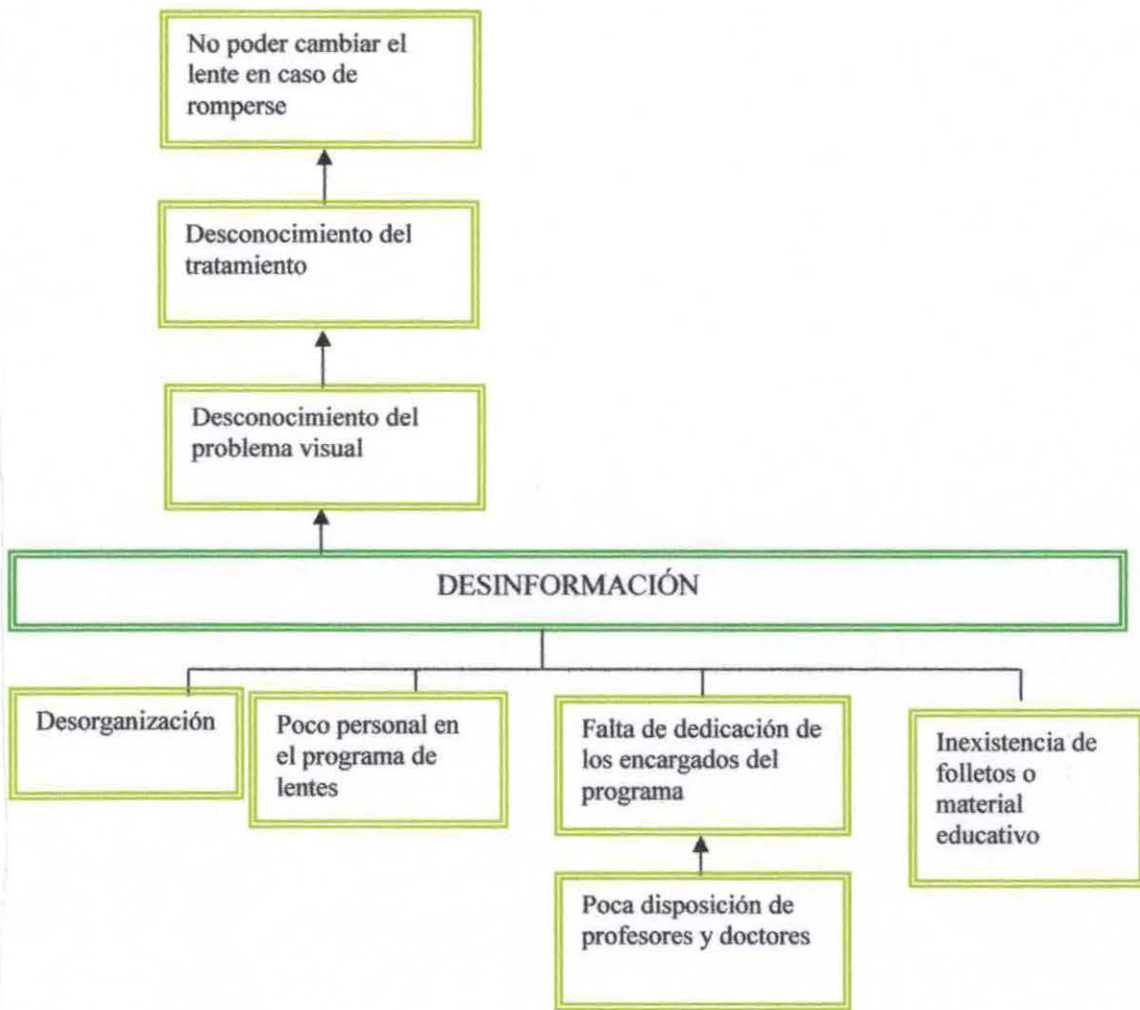
Durante el transcurso de la exposición, se fue estableciendo la problemática principal, que se constituyó en el eje central de la construcción del árbol de problema: La DESINFORMACIÓN.

En lo que respecta a la construcción del árbol de problemas, este de desarrollo sin grandes dificultades, pues los niños, niñas y adolescentes participaron activamente y aportaron con sus experiencias y percepciones entorno a la desinformación



Resultado de la Actividad

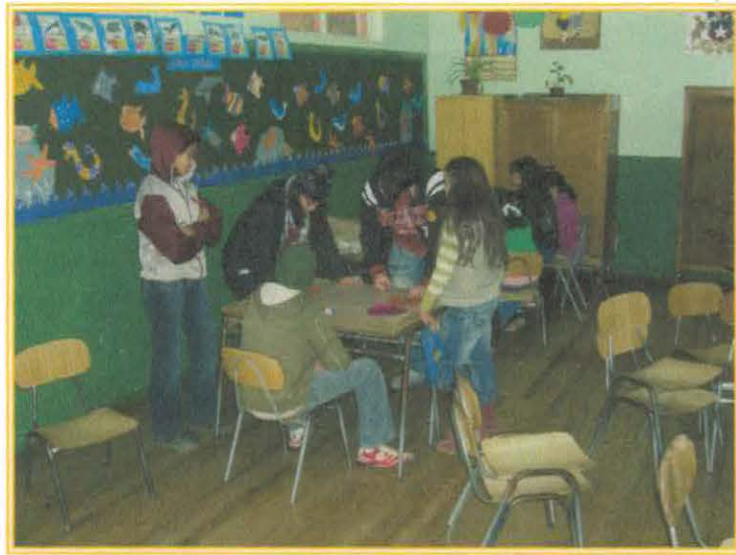
Esquema N° 17: Árbol de Problemas de Alumnos de Establecimientos Educativos de la Liga.





➤ **Registro Fotográfico.**

Fotografía N° 32:
Taller Grupal



Fotografía N° 33:
Exposición de
Actividad

Fotografía N° 34:
Evaluación del
Programa





4.6 Registro de Investigación N° 6

- **Actor:** 1° Grupo de Padres y Apoderados de alumnos pertenecientes a establecimientos educacionales de la comuna de Valparaíso.
- **Día:** Sábado 02 de junio del 2007
- **Lugar:** Escuela Alemania.
- **Hora:** 10:30 a 12:30 Hrs.
- **Duración:** 02 Hrs.
- **N° de participantes:** 40
- **Moderador:** Hugo Díaz Otárola
- **Objetivo de la Actividad:**

- Evaluación del área de Oftalmología, perteneciente al programa de Servicios Médicos

➤ **Descripción de la Actividad:**

La actividad se inicia con grupos compuestos por padres y madres de niños beneficiarios del programa de Oftalmología de JUNAEB, de diversos establecimientos educacionales de la comuna de la Valparaíso, se realiza una breve presentación del alumno seminarista, del monitor ayudante (alumno de 3er año de la escuela de trabajo Social de la U. de Valparaíso) y el objetivo de la reunión.

Posteriormente se procedió a dividir el número de alumnos en 3 sub-grupos en razón a tres temas específicos; Información y conocimientos del Programa de Salud Escolar, Calidad del Servicio que entrega JUNAEB y Calidad del Lente.

Una vez establecidos los 3 grupos, a cada uno de estos de éstos se les entregó un papelógrafo y plumones con la finalidad que evaluaran el tema que les había tocado (conocimiento, servicio o información), a medida que se fue desarrollando la actividad se integraron otros apoderados que llegaron minutos después, lo cual permitió enriquecer la evaluación grupal.

Terminada esta actividad, cada grupo entregó al alumno los resultados del trabajo y con la ayuda de éste expusieron cada uno de los temas centrales evaluados, lo cual permitió que el resto del grupo aportase con otras ideas y experiencias en el tema.

Durante el transcurso de la exposición, se fueron destacando dos tipos de problemáticas, que se constituyeron en el eje central de la posterior construcción del árbol de problema: *La mala información* y *La mala calidad del servicio*

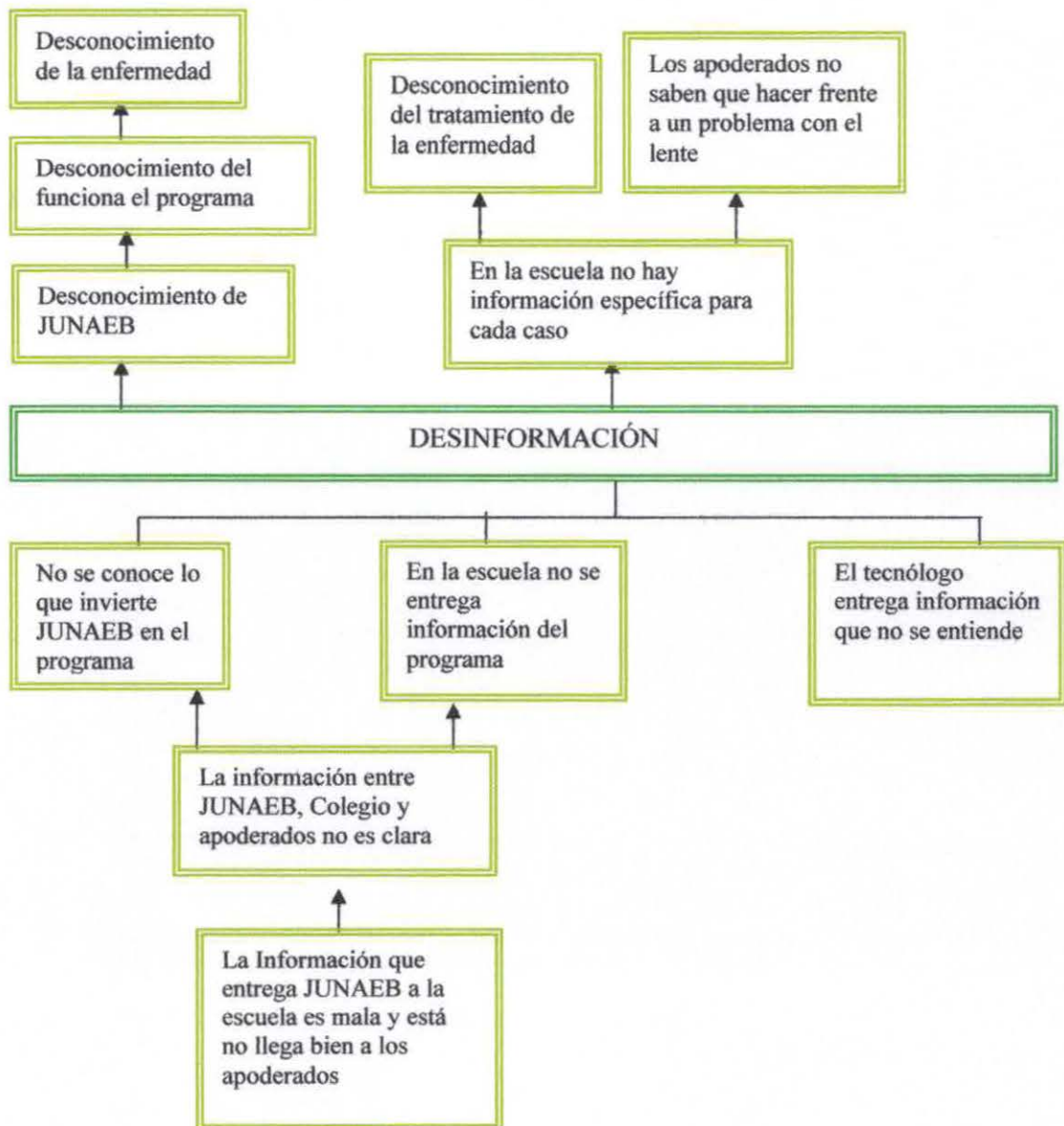
En lo que respecta a la construcción del árbol de problemas, este fue guiado, por el alumno tesista y el alumno monitor, desarrollándose sin grandes dificultades, salvo pequeños intercambios de opiniones entre los participantes, que generaban pequeños retrasos en el desarrollo de la actividad.

La actividad finalizó, con el agradecimiento correspondiente y la invitación a participar de futuras invitaciones.



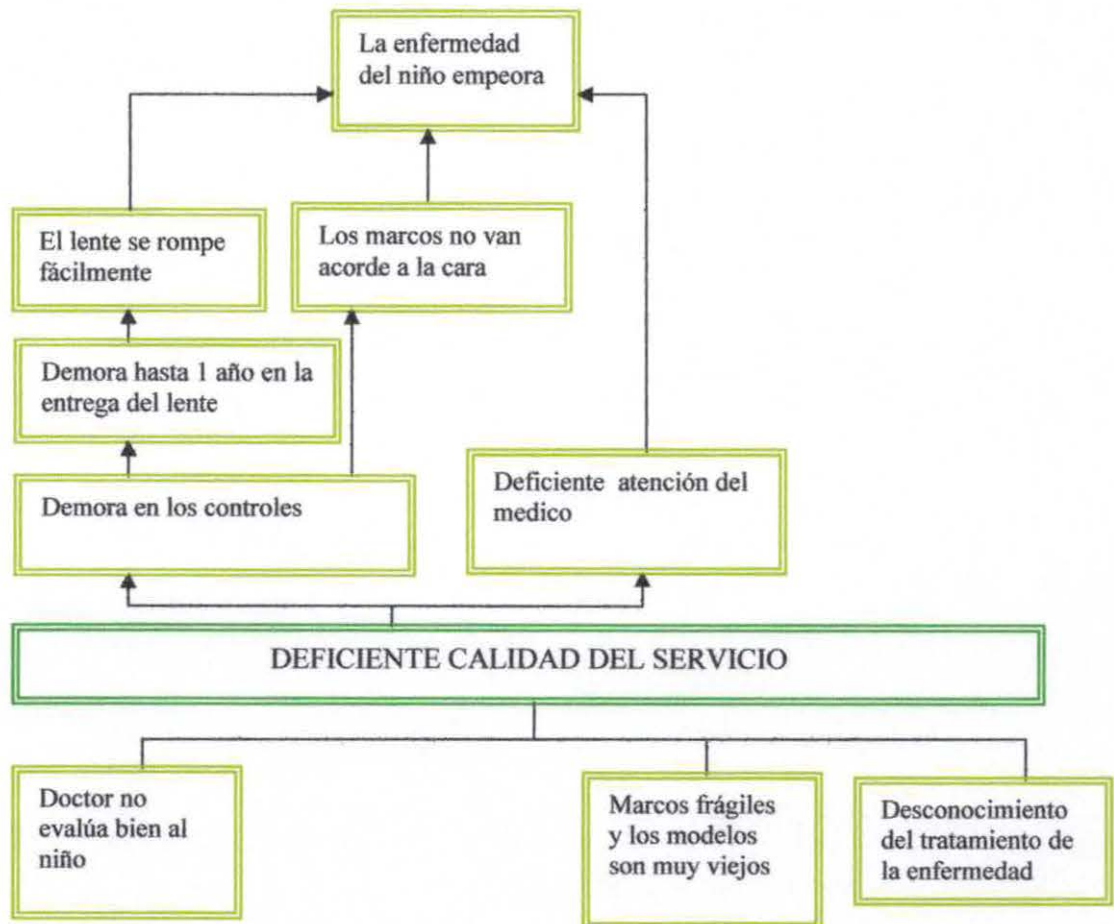
➤ Resultado de la Actividad:

Esquema N°18: Árbol de Problemas 1° Grupo Apoderados de Establecimientos Educativos de Valparaíso.





Esquema N°19: Árbol de Problemas 1° Grupo Apoderados de Establecimientos Educativos de Valparaíso.





➤ Registro Fotográfico

Fotografía N° 35:
Taller Grupal



Fotografía N° 36:
Taller Grupal

Fotografía N° 37:
Taller Grupal





4.7 Registro de Investigación N° 7

- **Actor:** Padres y Apoderados de niños beneficiarios del Programa de Servicios Médicos, área oftalmología, pertenecientes a la Comuna de Valparaíso y Viña del Mar.
- **Día:** Sábado 02 de Junio 2007
- **Lugar:** Avenida Argentina N°. 435 ; Valparaíso. Escuela Alemania
- **Hora:** 10:15 hrs.
- **Duración:** 02:00 hrs.
- **N° de participantes:** 55 personas
- **Moderador:** Srta. Maribel Latín P.
- **Objetivo de la Actividad:**
 - Evaluación del área Oftalmológica perteneciente al programa de Servicios Médicos de JUNAEB, desde la perspectiva de los usuarios.
- **Descripción de la Actividad:**

Para dar inicio a la actividad, la alumna moderadora les da la bienvenida a los apoderados presentes, y les indica el objetivo por el cual fueron invitados a participar de la misma.

Se dividieron 5 grupos de 7-8 personas (durante la actividad se fueron incorporando más apoderados).

Se les hizo entrega del material: 1 papelógrafo y plumones para que los apoderados identificaran mediante discusión y registro grupal tanto aspectos: positivos-negativos y sugerencias del programa de Oftalmología.

Exposición a través de los representantes de cada grupo los aspectos discutidos y registrados en papelógrafo.



➤ Resultado de la Actividad

Esquema N° 20: Árbol de Problemas 2° Grupo de Apoderados de niños beneficiarios del Programa de Servicios Médicos, área oftalmología, pertenecientes a la Comuna de Valparaíso y Viña del Mar.





➤ Registro fotográfico

Fotografía N° 38:
Taller Grupal



Fotografía N° 39:
Taller Grupal

Fotografía N° 40:
Taller Grupal





4.8 Registro de Investigación N° 8

- **Actor:** Alumnos provenientes de establecimientos educacionales de Valparaíso y Viña del Mar.
- **Día:** Sábado 02 de Junio de 2007
- **Lugar:** Escuela Alemania. Valparaíso
- **Hora:** 10.00 Hrs.
- **Duración:** 01.30 hrs.
- **N° de participantes:** 70
- **Moderador:** Srta. Pilar García de la Vega.
- **Objetivo de la Actividad:**
 - Evaluación del área Oftalmológica perteneciente al programa de Servicios Médicos de JUNAEB, desde la perspectiva de los usuarios.
- **Descripción de la Actividad:**

La actividad se inicia con la presentación de la monitora, explicándoles a los niños asistentes el desarrollo de la actividad y su objetivo, agradeciendo su presencia y compromiso con la sesión.

Posteriormente, se procede a dividir a la población de estudiantes por grupos, conformados estos últimos, por niños de cursos similares, quedando finalmente 8 para la realización del trabajo.

De esta forma, se procede a la entrega del material fungible necesario para el desarrollo de la actividad, la cual consiste en evaluar el programa de oftalmología, desde lo positivo y lo negativo.

El tiempo asignado para la actividad es de 40 minutos, tiempo en el cual los grupos también pueden anotar las sugerencias necesarias para un mejoramiento del programa.

Los grupos de niños pertenecientes a cursos menores, presentan ciertas dificultades en la aplicación de la actividad, por lo cual la monitora debe prestar atención constante para el adecuado desarrollo y termino de la misma.

Una vez terminado el tiempo asignado, un monitor de cada grupo, procede a pegar su papelógrafo en la pizarra con la finalidad de llegar a un panorama general, pudiendo establecer diferencias entre los cursos mayores y menores. Estas diferencias dicen relación a que los cursos menores prestan mayor importancia a aspectos relacionados con su diario vivir, como por ejemplo las burlas de compañeros, mientras que los niños mayores abogan por una mejor calidad del lente, en términos de mejor material y resistencia.

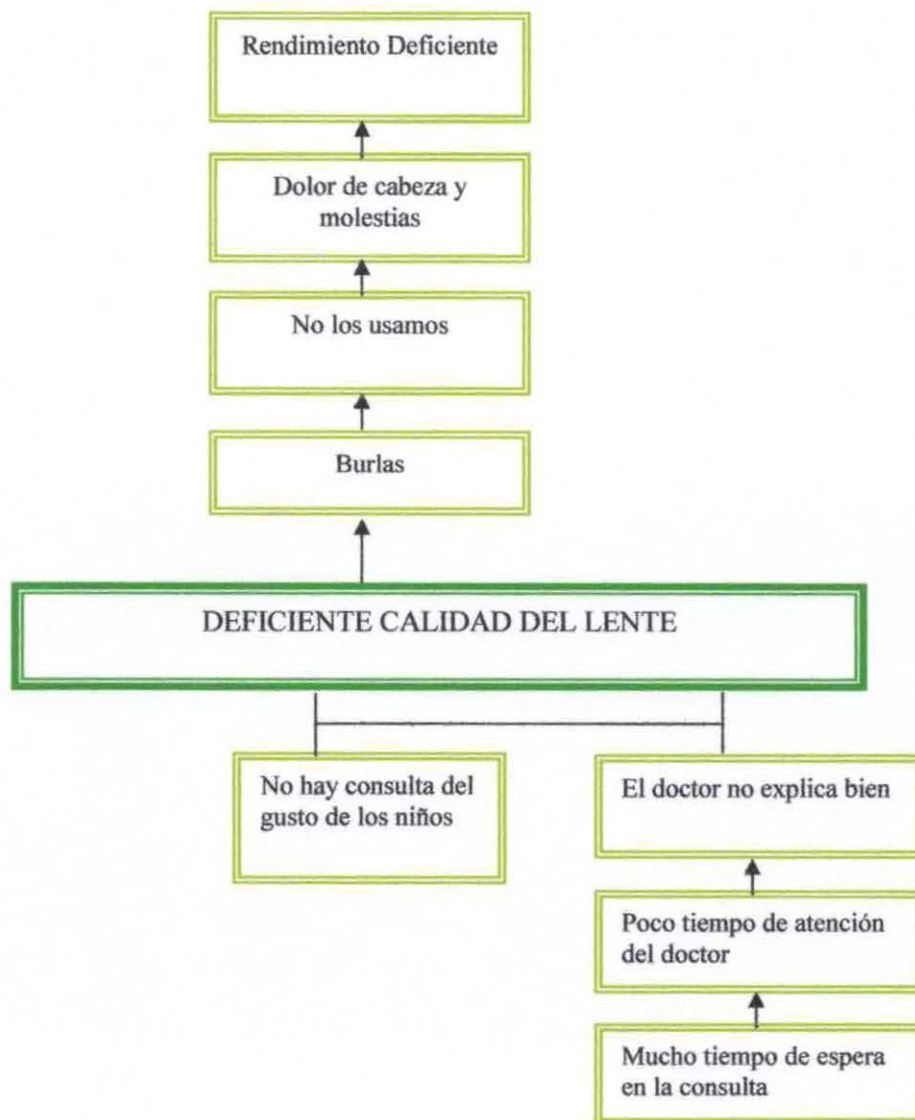
Una vez finalizados los comentarios de los papelógrafos expuestos, se procede a la aplicación del árbol de problemas, pudiendo establecer como principal problema percibido por los alumnos la mala calidad del lente. De esta forma y para finalizar se procede a visualizar los efectos y causas de dicha problemática.



➤ **Resultado de la Actividad**



Esquema N° 21: Árbol de Problemas alumnos beneficiarios del área de oftalmología del programa de salud escolar de las comunas de Valparaíso y Viña del Mar.





➤ Registro Fotográfico

Fotografía N° 41:
Taller Grupal



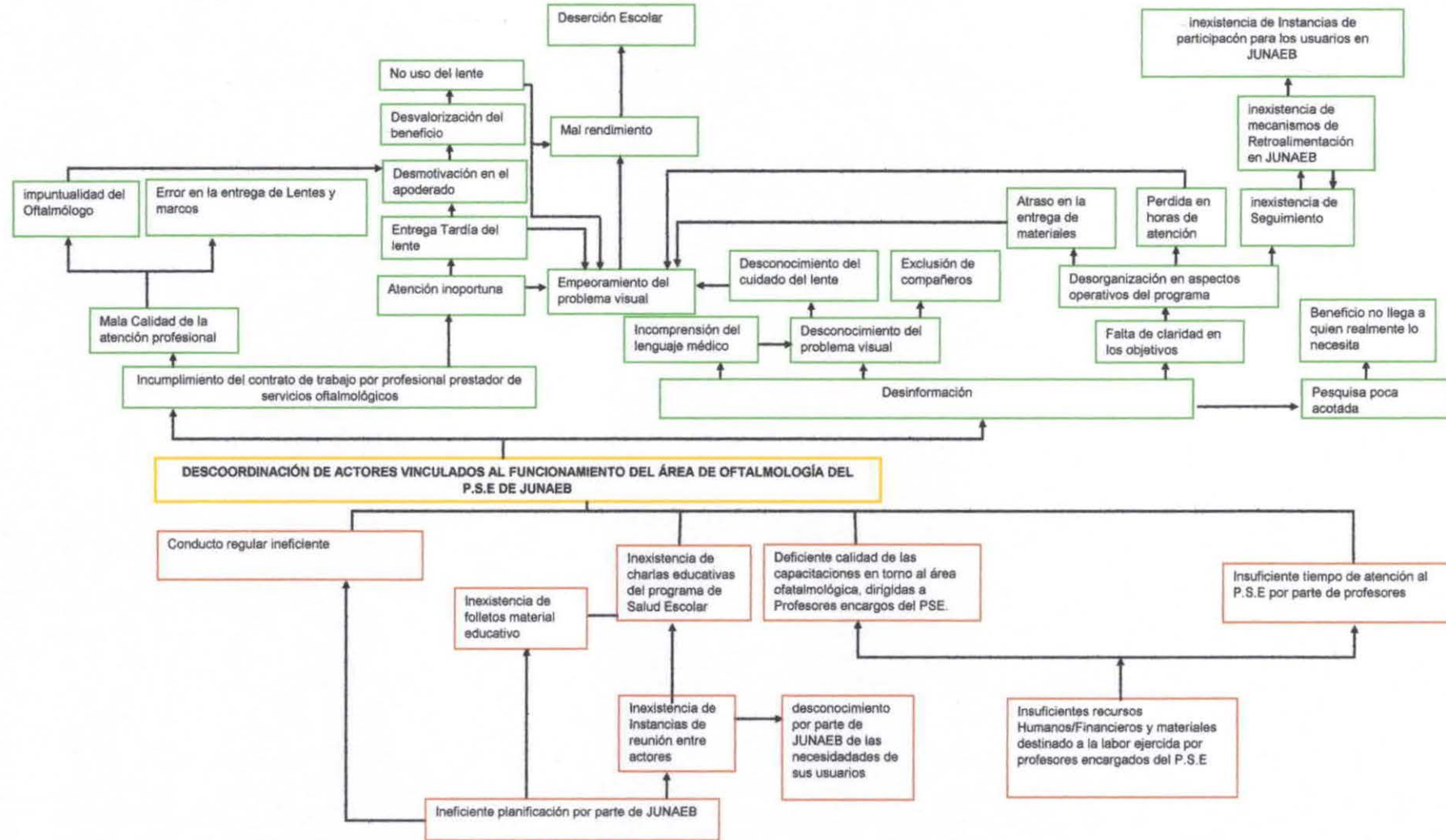
Fotografía N° 42:
Taller Grupal

Fotografía N° 43:
Exposición Taller
Grupal



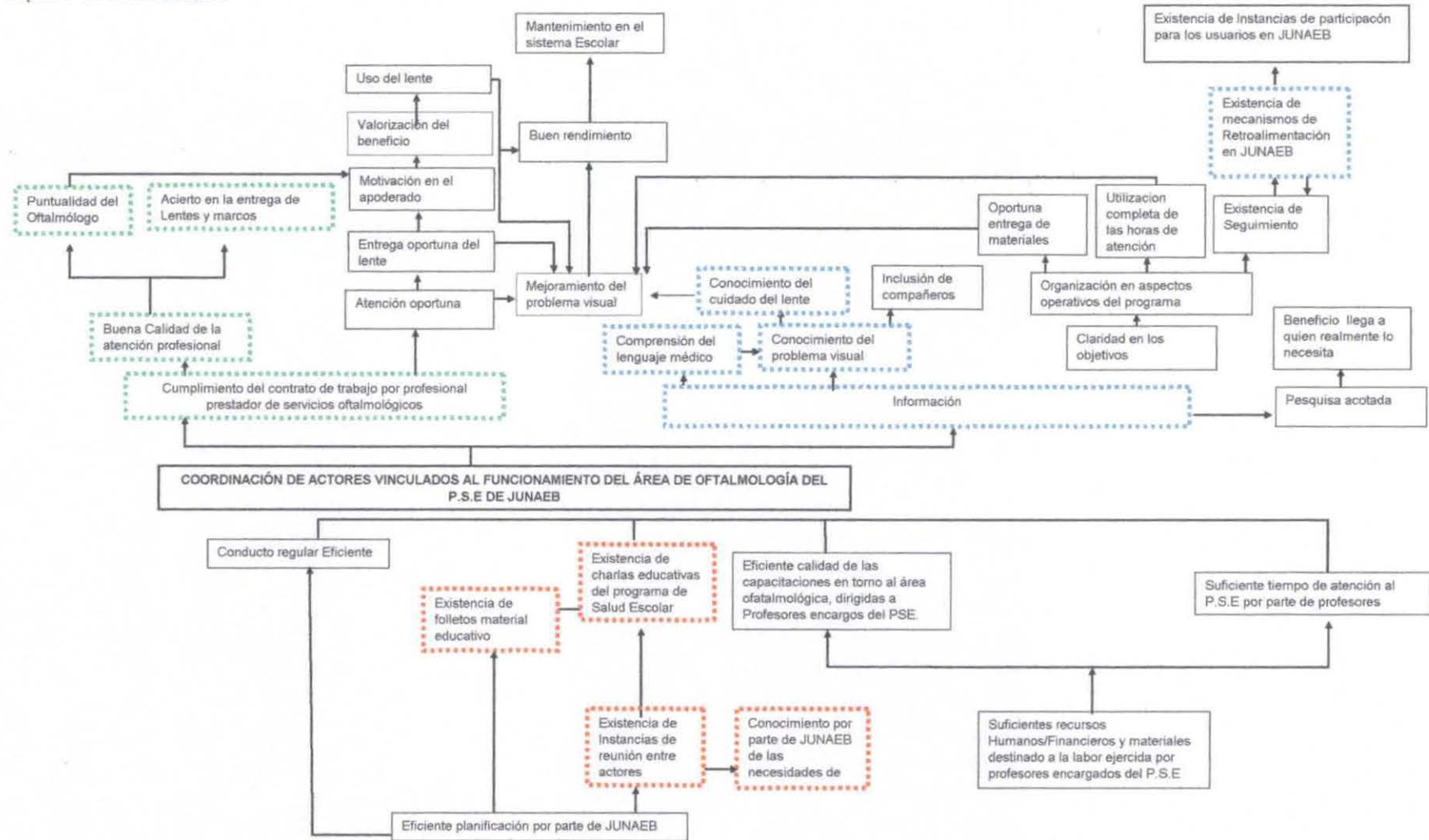
5. Árbol de Problema

Esquema N° 22: Síntesis de árbol de problema



7. Arbol de Alternativas

Esquema N° 24: Árbol de alternativas



Simbología
 Alternativa N° 1
 Alternativa N° 2
 Alternativa N° 3



8. Análisis de alternativas

La intervención ha desarrollar por el equipo tesista estará guiada por la ruta de intervención delimitada en este acápite. En este sentido, la selección de las áreas a intervenir serán determinadas por la consideración de diversos factores que determinarán la viabilidad de su realización. Entre los elementos a considerar se pueden señalar: criterios técnicos, financieros, económicos, institucionales y sociales.

Alternativas a nivel de Causas

Alternativa N° 1:

- Conocimiento por parte de JUNAEB de las necesidades de sus usuarios
- Existencia de Instancias de reunión entre actores
- Existencia de charlas educativas del programa de Salud Escolar
- Existencia de folletos material educativo

La presente alternativa fue escogida por considerarse uno de los elementos esenciales que determinan la problemática central, así mismo por la viabilidad en términos de recursos humanos, financieros y de tiempo que favorecerían una posterior intervención.

Cabe destacar que el factor de tiempo fue uno de los aspectos claves en la elección de la alternativa, por cuanto el despliegue de ésta, implicaría un costo de tiempo menor que el requerido por las otras áreas.

Otro de los aspectos que configuraron su elección, dice relación al interés que despierta en los usuarios de JUNAEB, obtener conocimiento respecto los programas y servicios ofrecidos por la institución, así como también por la colaboración manifestada por la ésta última, en cuanto a la disposición de los insumos necesarios para la confección y reproducción del material informativo.

Alternativas a nivel de Efectos:

Alternativa N° 2:

- Cumplimiento del contrato de trabajo por profesional prestador de servicios oftalmológicos
- Buena Calidad de la atención profesional
- Acierto en la entrega de Lentes y marcos
- Puntualidad del Oftalmólogo

La presente alternativa, fue considerada, en el análisis llevado a cabo con los miembros de la institución patrocinante del proyecto como objeto potencial de intervención. Lo anterior, por considerarse que se disponían de las disposiciones normativas y técnicas para sustentar una intervención basada en dichos aspectos.

Sin embargo, y posterior a un análisis mas acucioso de la estrategia, se decidió desistir de dicha consideración, por estimarse que para intervenir en tales áreas se requeriría de un tiempo superior al dispuesto por el equipo tesista, así como también por el despliegue de una serie de recursos a nivel institucional, principalmente humanos destinados a una labor de fiscalización.



En virtud de lo anterior, se decidió priorizar un proyecto orientado a la atención de aspectos más atinentes a la problemática identificada, y a los recursos disponibles.

En dicho sentido, la alternativa N° 2 fue descartada como objeto de intervención para el proyecto de tesis, pero no como causal de la problemática central identificada por los involucrados. Sin embargo, la intervención orientada a la atención de dichos aspectos, fue asumida por la institución.

Alternativa N° 3:

- Información
- Conocimiento del problema visual
- Comprensión del lenguaje médico
- Conocimiento del cuidado del lente

La alternativa N° 3, fue seleccionada como área de intervención por el equipo tesista, después de realizar un acucioso análisis de los distintos aspectos necesarios para el desarrollo de una eficiente intervención.

Entre los aspectos que adquirieron mayor relevancia al momento de optar por la presente alternativa, se puede señalar como primer elemento, la disposición de las competencias técnicas en el equipo tesista, para abordar la temática con la propiedad requerida.

Otro aspecto dice relación al interés manifestado por la institución, al visualizar en la futura intervención, una oportunidad para desplegar la primera iniciativa formal en torno a la temática de participación ciudadana. Dicha colaboración fue reflejada en la disposición a facilitar los recursos materiales y financieros necesarios para el desarrollo del proyecto.

Como último elemento condicionante para la elección de la alternativa, el factor tiempo adquirió gran relevancia, por cuanto se estimó que el periodo de duración del seminario de título permitiría abordar con relativa profundidad los aspectos críticos contemplados en dicha alternativa.

9. Matriz Marco Lógico

Cuadro N° 27: Matriz Marco Lógico

Objetivo de desarrollo	Indicadores (de impacto)	Medios de Verificación	Supuestos
<p>Al año 2008 la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas V región, implementa sus programas sociales contemplando instancias de participación ciudadana.</p>	<p>Al término de la intervención, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas contempla para el año 2008, estrategias de Participación Ciudadana en el funcionamiento del Programa de Salud Escolar, mediante la consideración de a lo menos 2 estrategias implementadas en el Plan Piloto 2007.</p>	<p>Registro de actividades de Participación Ciudadana a desarrollar por los programas sociales de JUNAEB V región, durante el año 2008</p>	<p>La Participación Ciudadana continúa como mandato a través de la Agenda Pro Participación Ciudadana para el accionar de las instituciones públicas. Escenario Nacional favorable para el fomento y generación de instancias de participación ciudadana al interior de las instituciones públicas.</p>
Objetivo de Proyecto	Indicadores (de resultado)	Medios de Verificación	Supuestos
<p>Al año 2008 el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB V región, cuenta con instancias formales de participación ciudadana en sus líneas de acción.</p>	<p>Al término de la intervención, el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB V región, cuenta con a lo menos 2 mecanismos de participación ciudadana respecto al año 2007</p>	<p>Registros de sistematización de actividades de participación ciudadana, desarrolladas por el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de la JUNAEB V región, durante el año 2007</p>	<p>Existe voluntad política por parte de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas de la V región, para contemplar acciones de participación ciudadana al interior de sus programas.</p>

Productos	Indicadores (de producto)	Medios de Verificación	Supuestos
<p>A- Mecanismo de Retroalimentación diseñado y ejecutado.</p>	<p>Al término de la intervención, el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de la JUNAEB V región, cuenta con:</p> <p>A.1 2 Buzones de reclamos y sugerencias instalados en 2 centros de atención oftalmológica del Programa de Salud Escolar de la JUNAEB de la V región, en las comunas de Valparaíso y La Ligua respectivamente.</p>	<p>Registro fotográfico del Buzón de Sugerencias y Reclamos instalado en los centros de atención oftalmológica.</p>	<p>La temática abordada por los alumnos constituye una temática de interés para la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas V región, y ésta facilita los recursos necesarios para el diseño, e implementación de las actividades programadas. Actores involucrados en el proyecto participan activamente de los talleres implementados.</p>
	<p>A.2 Buzón de sugerencias cuenta con a lo menos un 20% de sugerencias o recomendaciones en relación al 100% de las atenciones oftalmológicas realizadas en las comunas de Valparaíso y La Ligua, durante el período de un mes, comprendido entre los meses de agosto y septiembre.</p>	<p>Fichas de sugerencias y reclamos Registro de atenciones oftalmológicas realizadas en Viña del mar y La Ligua, durante los meses de agosto- septiembre</p>	
	<p>A.3 Encuestas de satisfacción usuaria del servicio de oftalmología del PSE de JUNAEB de la V región, elaborada y aplicada al 100% de padres/apoderados de niños atendidos durante el periodo Agosto - Septiembre de la Comuna de Viña del Mar.</p>	<p>Encuesta de Satisfacción Usuaria Registro de atenciones oftalmológicas realizadas en Viña del Mar, durante los meses de agosto-septiembre Registro fotográfico de la aplicación de encuestas de satisfacción usuaria</p>	

<p>A- Mecanismo de Retroalimentación diseñado y ejecutado.</p>	<p>territoriales, una en Valparaíso y otra en La Ligua, las cuales constituyen una estrategia de funcionamiento para establecer coordinación entre; 3 directivos de JUNAEB, 2 encargados de salud de establecimientos educacionales, 1 coordinador comunal y 2 representantes de padres y/o apoderados provenientes de a lo menos 10 colegios Municipales y Particulares Subvencionados, de las respectivas comunas</p>	<p>Registro de Asistencia Registro de Ejecución de la Actividad. Acta de constitución</p>	
<p>B- Mecanismo de Información</p>	<p>B.1 Implementación de a lo menos 1 taller informativo en torno a la temática participación ciudadana al interior de las instituciones públicas, dirigido a lo menos: 7 directivos JUNAEB, 10 administrativos JUNAEB V región, 5 coordinadores comunales y 5 profesores encargados del programa de salud escolar de escuelas municipales y particulares subvencionadas de la comuna de Valparaíso y La Ligua.</p>	<p>Registro fotográfico del desarrollo del taller Registro de Asistencia Registro de Ejecución de la Actividad.</p>	<p>La temática abordada por los alumnos constituye una temática de interés para la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas V región, y ésta facilita los recursos necesarios para el diseño, e implementación de las actividades programadas. Actores involucrados en el proyecto participan activamente de los talleres implementados.</p>
	<p>B.2. Implementación de 2 talleres informativos, respecto a JUNAEB, dirigidos a lo menos a 50 padres y/o apoderados de alumnos/as beneficiarios del área oftalmología del Programa de Salud Escolar, pertenecientes a establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, de las Comunas de La Ligua y Valparaíso respectivamente.</p>	<p>Registro fotográfico del desarrollo del taller Registro de Asistencia Registro de Ejecución de la Actividad.</p>	

B- Mecanismo de Información	informativos realizados por Profesionales de JUNAEB del área oftalmológica, dirigidos a lo menos 50 padres y /o apoderados de alumnos y alumnas beneficiarios del Programa de Salud Escolar, pertenecientes a establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, de las Comunas de La Ligua y Valparaíso respectivamente.	Registro de Asistencia Registro de Ejecución de la Actividad.	La temática abordada por los alumnos constituye una temática de interés para la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas V región, y ésta facilita los recursos necesarios para el diseño, e implementación de las actividades programadas. Actores involucrados en el proyecto participan activamente de los talleres implementados.
	B.4. Implementación de 2 talleres informativos en torno a la temática participación ciudadana en instituciones públicas, dirigidos a lo menos a 50 padres y/o apoderados de alumnos beneficiarios del área oftalmológica del programa de salud escolar de JUNAEB V Región, pertenecientes a establecimientos educacionales Municipales y particulares subvencionados, de las Comunas de La Ligua y Valparaíso respectivamente.	Registro fotográfico del desarrollo del taller Registro de Asistencia Registro de Ejecución de la Actividad.	
	B.5. 1 "Manual de Servicio para el apoderado", confeccionado, aprobado y entregado a lo menos a 50 padres y/o apoderados de alumnos y alumnas beneficiarios del área oftalmológica del Programa de Salud Escolar de JUNAEB V región, pertenecientes a establecimientos educacionales de las Comunas de la Ligua y Valparaíso respectivamente.	Manual educativo para el apoderado Registro fotográfico de la actividad de entrega del manual	

Actividades Producto N° 1	Recursos	Tiempo	Supuestos
A.1 Diseño del Buzón de reclamos y sugerencias	Humanos: Equipo Seminarista Materiales: Material Funjible/Movilización Económicos: \$ 18.900	4 semanas	Se cuenta con recursos humanos, materiales y financieros, suficientes e idóneos para la realización de las actividades El tiempo programado para las actividades es suficiente para la ejecución
A.2 Confección de Buzón de recamo y sugerencia			
A.3 Entrega de buzón de reclamos y sugerencias			
A.4 Recolección y evaluación de los buzones de reclamos y sugerencias			
B.1 Diseño Encuesta Satisfacción Usuario	Humanos: Equipo Seminarista/Profesora Guía/Jefe PSE Materiales: Material Funjible/Movilización Económicos: \$ 10.800	4 semanas	
B.2 Testeo y sanción de Encuesta Satisfacción Usuario			
B.3 Aplicación Encuesta Satisfacción Usuario			
B.4 Envío de Resultados de Encuesta de Aplicación			
C.1 Definir temáticas a abordar en mesas de diálogos	Humanos: Equipo Seminarista Materiales: Material Funjible/Movilización/Local/Amplificación Económicos: \$8.400	4 semanas	
C.2 Solicitud de locales para la realización de las mesas de diálogo			
C.3 Coordinación con encargados de establecimientos del PSE, para selección de apoderados representantes de establecimientos educacionales a participar en mesas de diálogos ciudadano			
C.4 Convocatoria de Actores			
C.5 Realización de Mesas de Diálogo			
C.6 Evaluación de Mesa de Diálogo			

Actividades Producto IV 2	Humanos		
A.1 Selección / Coordinación del profesional a cargo de taller socioeducativo sobre Participación Ciudadana	Seminarista Materiales: Material Funjible/Movilización/Local/Amplificación Económicos: 0		
A.2 Delimitar en conjunto con profesional temáticas a abordar, materiales y recursos			
A.3 Solicitud de local para la realización del taller			
A.4 Preparación/ reproducción de material			
A.5 Definir lugar y fecha			
A.6 Convocatoria Actores			
A.7 Realización del Taller de Participación Ciudadana			
A.8 Evaluación de Taller de Participación Ciudadana			Se cuenta con recursos humanos, materiales y financieros, suficientes e idóneos para la realización de las actividades El tiempo programado para las actividades es suficiente para la ejecución
B.1 Definición temáticas a abordar, materiales y recursos	Humanos:Equipo seminarista/Profesional de JUNAEB. Materiales:	3 semanas	
B.2 Selección de material a utilizar	Material		
B.3 Preparación/ Reproducción de material a utilizar	Funjible/Movilización/Local/Amplificación Económicos: \$ 57.400		
B.4 Solicitud de local para la realización del taller sobre la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas			
B.5 Coordinación con Encargados de Establecimientos			
B.6 Convocatoria			
B.7 Realización de Taller socioeducativo de JUNAEB			
B.8 Evaluación de Taller socioeducativo de JUNAEB			

C.1 Definición y coordinación de profesionales a cargo de taller de Discapacidad Visual	JUNAEB o el área oftalmológica Materiales: Material		
C.2 Delimitar en conjunto temáticas a abordar, materiales y recursos	Funjible/Movilización/Local/Amplificación Económicos: \$ 57.400		
C.3 Solicitud de local para la realización del taller			
C.4 Convocatoria			
C.5 Preparación / Reproducción de material a utilizar			
C.6 Ejecución de Taller sobre discapacidad visual			
C.7 Evaluación de Taller de discapacidad visual			
D.1 Recopilación / selección de material a utilizar en la preparación del manual para el apoderado	Humanos: Equipo Seminarista Materiales: Material Funjible/Impresora Económicos: 101.700	2 semanas	Se cuenta con recursos humanos, materiales y financieros, suficientes e idóneos para la realización de las actividades El tiempo programado para las actividades es suficiente para la ejecución
D.2 Gestionar recursos para elaboración del manual para el apoderado			
D.3 Diseño, Construcción y Reproducción del Manual para el apoderado			
D.4 Entrega del Manual de servicio para padres y/o apoderados			
E.1 Delimitar temática a abordar Participación	Humanos: Equipo Seminarista seminarista Materiales: Material	3 semanas	
E.2 Seleccionar material a utilizar en el taller	Funjible/Movilización/Local/Amplificación Económicos: \$ 57.400		
E.3 Preparación/ reproducción de material			
E.4 Solicitud de local para la realización de taller			
E.5 Convocatoria			
E.6 Realización de Taller socioeducativo de Participación Ciudadana			
E.7 Evaluación de Taller socioeducativo de Participación ciudadana			

10. Carta Gantt

PRODUCTO Nº1	MES 1 JULIO				MES 2 AGOSTO				MES 3 SEPTIEMBRE				
	SEMANA 1 2 al 8	SEMANA 2 9 al 15	SEMANA 3 16 al 22	SEMANA 4 23 al 29	SEMANA 5 30 al 5	SEMANA 6 6 al 12	SEMANA 7 13 al 19	SEMANA 8 20 al 26	SEMANA 9 27 al 2	SEMANA 10 3 al 9	SEMANA 11 10 al 16	SEMANA 12 17 al 23	SEMANA 13 24 AL 30
Actividad A Buzon de Sugerencia	X	X	X	X ▲ ▲	X	X	X	X	X	X	X	X	
Actividad B Encuesta Satisfacción Usuaría	X	X	X	X ▲ ▲	X	X	X	X	X	X	X	X	
Actividad C Mesas de Coordinación T.	X	X	X	X ▲ ▲	X	X							
PRODUCTO Nº2													
Actividad A Taller Participación Ciudadana					X	X	X ▲ ▲	X	X				
Actividad B Taller JUNAEB						X	X ▲ ▲	X	X	X			
Actividad C Taller área oftalmología							X ▲ ▲	X	X	X	X		
Actividad D Manual Informativo								X	X ▲ ▲	X	X	X	X
Actividad E Taller Participación Ciudadana							X	X	X ▲ ▲	X	X	X	X

SIMBOLOGÍA

- X Tiempo Programado
- X Tiempo de Holgura
- ▲ Tiempo Real
- ▲ Evaluación



11. Resumen Narrativo

OBJETIVO DE DESARROLLO/FIN

Al año 2008 JUNAEB V región, se compromete en la implementa sus programas sociales, a contemplar instancias de participación ciudadana en el desarrollo de los mismos.

OBJETIVO DE PROYECTO/PROPÓSITO

Al año 2008 el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB de la V región, cuenta con instancias formales de participación ciudadana en sus líneas de acción.

PRODUCTO

Mecanismos de Información

Mecanismos de Retroalimentación diseñados y ejecutados

ACTIVIDADES

A.1 Diseño del Buzón de Sugerencia

A.2 Confección de Buzón de Sugerencia

A.3 Entrega de buzón de Sugerencia

A.4 Recolección y evaluación de los reclamos y sugerencias

B.1 Diseño Encuesta Satisfacción Usuario

B.2 Testeo y sanción de Encuesta Satisfacción Usuario

B.3 Aplicación Encuesta Satisfacción Usuario

B.4 Envío de Resultados de Encuesta de Aplicación

C.1 Definir temáticas a abordar en mesas de diálogos

C.2 Solicitud de locales para la realización de las mesas de diálogo

C.3 Coordinación con encargados de establecimientos del PSE, para selección de apoderados

representantes de establecimientos educacionales a participar en mesas de diálogos ciudadano

C.4 Convocatoria de Actores

C.5 Realización de Mesas de Diálogo

C.6 Evaluación de Mesa de Diálogo

A.1 Selección / Coordinación del profesional a cargo de taller socioeducativo sobre Participación Ciudadana

A.2 Delimitar en conjunto con profesional temáticas a abordar, materiales y recursos

A.3 Solicitud de local para la realización del taller

A.4 Preparación/ reproducción de material

A.5 Definir lugar y fecha

A.6 Convocatoria Actores

A.7 Realización del Taller de Participación Ciudadana

A.8 Evaluación de Taller de Participación Ciudadana

B.1 Definición temáticas a abordar, materiales y recursos

B.2 Selección de material a utilizar

B.3 Preparación/ Reproducción de material a utilizar

B.4 Solicitud de local para la realización del taller sobre la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas



B.5 Coordinación con Encargados de Establecimientos

B.6 Convocatoria

B.7 Realización de Taller socioeducativo de JUNAEB

B.8 Evaluación de Taller socioeducativo de JUNAEB

C.1 Definición y coordinación de profesionales a cargo de taller de Discapacidad Visual

C.2 Delimitar en conjunto temáticas a abordar, materiales y recursos

C.3 Solicitud de local para la realización del taller

C.4 Convocatoria

C.5 Preparación / Reproducción de material a utilizar

C.6 Ejecución de Taller sobre discapacidad visual

C.7 Evaluación de Taller de discapacidad visual

D.1 Recopilación / selección de material a utilizar en la preparación del manual para el apoderado

D.2 Gestionar recursos para elaboración del manual para el apoderado

D.3 Diseño, Construcción y Reproducción del Manual para el apoderado

D.4 Entrega del Manual de servicio para padres y/o apoderados

E.1 Delimitar temática a abordar Participación Ciudadana

E.2 Seleccionar material a utilizar en el taller

E.3 Preparación/ reproducción de material

E.4 Solicitud de local para la realización de taller

E.5 Convocatoria

E.6 Realización de Taller socioeducativo de Participación Ciudadana

E.7 Evaluación de Taller socioeducativo de Participación ciudadana

12. Plan Operativo

Tabla N° 10: Plan Operativo

Objetivos de Proyecto: Al año 2008 el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB de la V región, cuenta con instancias formales de participación ciudadana en sus líneas de acción.							
	RESUMEN DE ACTIVIDADES	EVALUACION	RESPONSABLE	PLAZOS/ TIEMPOS	RECURSOS		PRESUPUESTO ECONOMICO
					HUMANOS	MATERIALES	
PRODUCTO 1: MECANISMO DE RETROALIMENTACION	Buzón de reclamos y sugerencias	Momento: Durante Ex post Evaluador: Autoevaluación Aspecto : eficacia	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.	4 semanas	Equipo Seminarista	Genero/hilo de bordar	\$ 2.500
						2 Cierres metálicos	\$ 1.000
						Estampado	\$ 3.000
						2 trozos de 20 x20 Madera	\$ 3.000
						10 Tornillos, 10 clavos y 1 caja de chinchas.	\$ 1.000
						movilización	\$ 8.400
	Encuesta Satisfacción Usuario	Momento: Durante Ex post Evaluador: Autoevaluación Aspecto: Eficiencia.	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P. Unidad Salud del estudiante.	4 semanas	Equipo Seminarista/Profesora Guía/Jefe PSE	2 Resma blanca A4	\$ 4.800
						Tinta negra	\$ 6.000
						impresora	\$ 0 Recurso institucional
	Mesas de Diálogos Territoriales	Criterios de Evaluación Participación Asistencia Momento: Durante Ex post Evaluador: Auto evaluación	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.	4 semanas	Equipo Seminarista	Data	\$ 0 Recurso institucional
						PC	\$ 0 Recurso institucional
						Local	\$ Recurso institucional
Movilización						\$ 8.400	

PRODUCTO 2: MECANISMO DE INFORMACION

PRODUCTO 2: MECANISMO DE INFORMACION	Taller informativo sobre Participación Ciudadana dirigido a funcionarios de JUNAEB V Región.	Criterios de Evaluación Participación Asistencia Momento: Durante Ex post Evaluador: Auto evaluación.	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P. Patricia Castañeda M. Milenka Montt C. Isabel Surita P.	3 semanas	Equipo seminarista. Profesional del área social	Data	\$ 0 Recurso institucional
						PC	\$ 0 Recurso institucional
						Local	\$ 0 Recurso institucional
						Impresión de documentos	\$ 0 Recurso institucional
	Taller informativo de JUNAEB dirigido a apoderados de alumnos/as beneficiarios del are de Oftalmología del P.S.E	Criterios de Evaluación Participación Asistencia Momento: Durante Ex post Evaluador: Auto evaluación	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.	3 semanas	Equipo seminarista	Data	\$ 0 Recurso institucional
						PC	\$ 0 Recurso institucional
						Local	\$ 0 Recurso institucional
						Movilización	\$ 8.400
						Colaciones (sándwich + té, café o jugo)	\$ 49.000
	Taller de Discapacidad Visual dirigido a apoderados de alumnos/as beneficiarios del are de Oftalmología del P.S.E	Criterios de Evaluación Participación Asistencia Momento: Durante Ex post Evaluador: Auto evaluación	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P. Victoria Henríquez E.	3 semanas	Equipo seminarista/Profesional de JUNAEB.	Data	\$ 0 Recurso institucional
						Pc	\$ 0 Recurso institucional
						Local	\$ 0 Recurso institucional
					Movilización	\$ 8.400	
					Colaciones (sándwich + té, café o jugo)	\$ 49.000	

Manual informativo para el apoderado	Momento: Durante Ex post	de	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.	2 semanas	Equipo Seminarista	8 Resma papel A4.	\$11.200
	Evaluador: Autoevaluación					10 Papel fotográfico.	\$10.500
	Aspecto: Eficiencia.					300 Mica.	\$ 10.000
						100 Espiral.	\$ 3.000
						10 Cartuchos de tinta color	\$ 13.000
						10 Cartuchos de tinta negra.	\$ 12.000
						1 Impresora	\$ 0 Recurso institucional
						1 PC	\$ 0 Recurso institucional
						15 paquetes Papel laguna	\$ 21.000
						15 paquetes papel color A4	\$ 21.000
Taller informativo sobre Participación Ciudadana dirigido a apoderados de alumnos/as beneficiarios del are de Oftalmología del P.S.E	Criterios Evaluación Participación Asistencia	de	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.	3 semanas	Equipo Seminarista	Data	\$ 0 Recurso institucional
	Momento: Durante Ex post					PC	\$ 0 Recurso institucional
	Evaluador: Auto evaluación					Local	\$ 0 Recurso institucional
						Movilización	\$ 8.400
						Colación	\$ 49.000
						Total	\$ 312.000

Capítulo IV

Registros de Intervención



Capítulo IV.

Registros de Intervención

1. Presentación

El capítulo que se expone a continuación, contiene la sistematización de las actividades contempladas dentro de la programación del seminario de título, evidenciando sus resultados y evaluación.

En tal perspectiva y a modo de síntesis, se señala que las actividades anteriormente mencionadas, fueron desarrolladas durante el periodo de intervención comprendido entre los meses de, Julio, Agosto y primeras semanas de Septiembre, de forma paralela en las comunas de La Ligua y Valparaíso.

Para finalizar, en estas actividades se contempló principalmente, la participación de los apoderados de niños y niñas beneficiarias del área oftalmológica de JUNAEB, Profesores/as encargados del Programa de Salud Escolar en establecimientos educacionales, Coordinadores Comunales y Directivos de JUNAEB.

2. Registro de Actividad N° 1
Mesa de Coordinación Territorial
La Ligua

I. Datos Generales.

1.1 Nombre de la Actividad:	Mesa de coordinación territorial, La Ligua
1.4 Fecha:	Lunes 06 de Agosto
1.5 Hora:	16: 00 - 17:30 hrs.
1.6 Lugar:	Colegio de Profesores de La Ligua
1.7 Equipo Responsable:	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.
1.8 Asistentes:	Patricio Ibáñez; Director Regional JUNAEB V Región. Victoria Henríquez; Encargada del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar Rosa Gautier; Directora Provincial; JUNAEB Petorca Raúl Zamora; Supervisor comunal; JUNAEB La Ligua Estrella Sáez; Supervisora comunal; JUNAEB La Ligua Luis Rojas; Coordinador Comunal; JUNAEB La Ligua Cristina Araya; Representante de profesores de establecimientos municipalizados, encargados del Programa de salud escolar, Establecimiento Juan Gómez Milla. María de la Luz Gaete: Representante de profesores de establecimientos particulares subvencionados, encargados del Programa de salud escolar. Colegio Pulmahue. Cristina Brito; Representante de padres de niños/as beneficiarios del área de oftalmología. Escuela Superior de Hombres Republica de Venezuela. Ruth Tapia; Representante de padres de niños/as beneficiarios del área de oftalmología. Escuela

2. Antecedentes de la Actividad:

2.1 Producto N° 1:	Mecanismos de Retroalimentación
2.2 Indicadores de Producto N° 1:	Al término de la intervención, el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de la JUNAEB V región, cuenta con: <i>Constitución de 2 Mesas de diálogo territoriales, una en Valparaíso y otra en La Ligua, las cuales constituyen una estrategia de funcionamiento para establecer coordinación entre; 3 directivos de JUNAEB, 2 encargados de salud de establecimientos educacionales, 1 coordinador comunal y 2 representantes de padres y/o apoderados provenientes de a lo menos 10 colegios Municipales y Particulares Subvencionados, de las respectivas comunas</i>

2.3 Proceso de Coordinación y Gestión.

Es importante mencionar, que para la realización de esta actividad, se debió coordinar en un primera instancia con el colegio de profesores de la comuna de La Ligua, para contar con las dependencia de dicho lugar, en virtud de que este contaba con un adecuado espacio físico y las comodidades necesarias, tales como iluminación, acústica, tranquilidad y ubicación geográfica central, especialmente, para las profesores y apoderadas de la comuna de La Ligua.

Una vez que se contó con el lugar para la realización de la constitución de la Mesa de coordinación, se procedió a contactarse con cada uno los actores invitados a participar de esta.

Para la elección de las apoderadas, se realizó una reunión en la escuela Superior de Hombres República de Venezuela, el día 25 de Julio, donde se citó a un apoderado por escuela, de las 13 pertenecientes al proyecto, siendo seleccionados dichos apoderados por los propios profesores encargados del Programa de Salud Escolar, a quienes se les solicitó tal labor. En esta reunión, se le explicó a cada apoderado los motivos de la mesa de coordinación y entre ellos mismos, determinaron que dos apoderadas fueran las representantes.

En lo que respecta a las profesoras, éstas se seleccionaron de acuerdo al criterio, escuela partícula subvencionada y municipal y se les consultó directamente quienes tenían la voluntad de participar, siendo las docentes de los establecimientos Juan Gómez Milla y Pulmahue, quienes asumieron el compromiso de representarlos.

Finalmente, en lo que respecta a la concurrencia del Director Regional, Jefa del área oftalmológica del Programa de Salud Escolar, Coordinador Comunal y Directora Provincial, se les envió vía mail una citación, además de preguntarles personalmente respecto a su voluntad de participar.

2.3 Descripción de la Actividad

Para dar inicio a la actividad el equipo tesista, realizó una presentación referida a tres ejes temáticos.

El primero de los ejes abordados, dice relación a la Agenda Pro Participación Ciudadana y sus lineamientos, expuesta con la finalidad de contextualizar el marco jurídico político en el cual se enmarcó la actividad. Dentro de aquella se destacó la importancia que reviste la participación ciudadana al interior de la gestión pública, siendo ésta posteriormente desarrollada y ejemplificada por el director regional de JUNAEB.

En una misma línea, el segundo tema abordado hizo mención, a los principales resultados del diagnóstico realizado con los actores de la red asistencial del programa de salud escolar de JUNAEB. Lo anterior, con el objeto de sustentar y justificar la realización de la mesa de coordinación territorial, considerada ésta como un primer acercamiento entre JUNAEB y sus usuarios, con miras a generar una alianza estratégica que permita establecer una coordinación efectiva y sustentable, orientada al logro de un mejor funcionamiento del programa.

Una vez finalizada la exposición de los alumnos, se dió paso a la constitución de la mesa propiamente tal, iniciándose ésta con la presentación de cada uno de los actores asistentes a la misma.

Los temas abordados en el desarrollo de la mesa, estuvieron dirigidos en función de Objetivo, Carácter, Tiempo, Coordinación ejecutiva y canales de comunicación, los cuales se establecieron conjuntamente de acuerdo a las respectivas facultades de los actores presentes, situación que a su vez permitió establecer una estructura para el posterior funcionamiento de la Mesa.

Finalmente se hace preciso señalar, entre los aspectos que destacaron en el desarrollo de la constitución de la mesa; la gran disposición manifestada por el director regional, respecto a la relevancia que reviste la participación y compromiso de los padres para el éxito del programa, así como también el compromiso asumido por los padres representantes de alumnos beneficiarios, quienes presentaron a la mesa, una sistematización de experiencias de diversos establecimientos educacionales de la comuna de La Ligua, referidas a la realidad vivenciada como usuarios del programa.

5. Evaluación de la Actividad:

3.1 Resultados de la Actividad según Indicador

Constitución de Mesa de Coordinación Territorial La Ligua, con la presencia de 3 directivos JUNAEB, 1 Coordinador Comunal, 2 Profesores encargados de salud y 2 representantes de padres y o apoderados de niños beneficiarios del Programa de Salud Escolar, estableciéndose los siguientes acuerdos:

1. **Periodicidad de Reuniones;** Trimestral (marzo, julio, noviembre)
2. **Carácter de la Mesa:** Informativa, Evaluativo y Colaboradora
3. **Coordinadores Ejecutivos:** Estrella y Cristina
4. **Canales de Comunicación:** Correo electrónico y Teléfono
5. **Próxima Reunión:** Marzo 2008

En virtud de los resultados señalados, se puede establecer que el indicador fue totalmente logrado, en relación al establecimiento de una estrategia de funcionamiento de la mesa y la concurrencia del 100% de los convocados, además de contar con la asistencia y colaboración de profesionales de JUNAEB Provincial Petorca.

3.2 Criterios de Evaluación;

- **Asistencia y Convocatoria;** Se entenderá este criterio, como la presencia de los actores convocados a la actividad, considerando como bueno la concurrencia del 100% de estos, regular el 50% y malo menos del 50%.

En consideración a lo anterior, la asistencia de los actores vinculados al Programa de Salud Escolar de JUNAEB a la actividad, puede ser evaluada como buena, en virtud que el 100% de los convocados asistió, pudiendo atribuir esto por una parte, a la estrategia de convocatoria realizada por el equipo, y por otra a la motivación e interés en cada uno de los actores.

- **Participación;** Será entendida como la intervención y colaboración que demuestran los asistentes a la actividad.

En dicho sentido, se puede establecer que la actividad de constitución de mesa de coordinación territorial, contó con una activa participación, caracterizada por la gran disposición a dialogar y establecer puntos de acuerdo, orientados a establecer mecanismos de coordinación y comunicación directos entre los actores.

Cabe destacar, el interés que despierta en los actores ya mencionados la temática de participación ciudadana, la cual se ve concretada en instancias reales, a través de las cuales, puedan aportar sus experiencias y conocimientos en pro del mejor funcionamiento del programa.

3.2. Tiempo destinado a la Actividad:

El tiempo otorgado para el desarrollo de la actividad se considera adecuado, en la medida que permitió abordar la totalidad de contenidos programados. Sin embargo dado el carácter inicial de esta actividad, es importante señalar que la distribución del tiempo para el desarrollo de la misma, requirió haber destinado más espacio a la constitución y definición de acuerdos, que a la exposición de contenidos teóricos a cargo de los alumnos.

4. Medios de Verificación

4.1 Registro Fotográfico



Fotografía N° 44: Discusión Grupal

Fotografía N° 45: Asistentes a la Actividad



Fotografía N° 46: Discusión Grupal.

**ACTA CONSTITUCIÓN MESA DE COORDINACIÓN TERRITORIAL
LA LIGUA**

- **Fecha:** Lunes 06 de agosto de 2007.
- **Hora:** 16:00 a 17:30 Hrs.
- **Lugar:** Colegio de Profesores de La Ligua.

- **Asistencia.**

Patricio Ibáñez	Director Regional JUNAEB V Región
Victoria Henríquez	Encargada área de oftalmología JUNAEB V Región
Rosa Gautier	Directora Provincial JUNAEB Petorca
Luis Rojas	Coordinador Comunal JUNAEB La Ligua
Raúl Zamora	Supervisor Comunal JUNAEB La Ligua
Estrella Sáez	Supervisora Comunal JUNAEB La Ligua
Cristina Araya	Profesora Representante de Coordinadores del Programa de Salud Escolar en establecimientos municipales
Maria de la Luz Gaete	Profesora Representante de Coordinadores del Programa de Salud Escolar en establecimientos Particulares Subvencionados
Cristina Brito	Apoderada representante de padres y madres de alumnos beneficiarios del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB
Ruth Tapia	Apoderada representante de padres y madres de alumnos beneficiarios del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB

- **Principales Acuerdos**

Periodicidad de reuniones	Trimestral Marzo. Julio. Noviembre.
Carácter de la Mesa de Coordinación territorial	Informativa Evaluativo. Colaboradora
Coordinadores Ejecutivos	Srta. Estrella Sáez Sra. Cristina Brito
Sistema de Comunicación	Correo electrónica Vía telefónica
Próxima Reunión	Marzo 2008

- **Temas pendientes a tratar en próxima reunión**

- ✓ Inclusión de establecimientos educacionales de la comuna de la Ligua que estuvieron presentes en esta primera instancia.
- ✓ Inclusión de área de Otorrino y Ortopedia del P.S.E.
- ✓ Elección de Directiva

3. Registro de Actividad N° 2

Mesa de Coordinación Territorial

Valparaíso

. Datos Generales.

1.1 Nombre de la Actividad:	Mesa de coordinación territorial, Valparaíso
1.4 Fecha:	Jueves 09 de Agosto
1.5 Hora:	16: 00 - 18:00 hrs.
1.6 Lugar:	JUNAEB Regional. Viña del Mar
1.7 Equipo Responsable:	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.
1.8 Asistentes:	<ul style="list-style-type: none"> • Julio Leiva; Director sub rogante Regional JUNAEB V Región • Victoria Henríquez; Encargada del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar • Carolina Zarate; Jefe Regional Programa de Salud Escolar; JUNAEB V Región • Jaime Sáez; Director Provincial; JUNAEB Valparaíso • Guillermo Pérez ; Coordinador Comunal; JUNAEB Valparaíso • Gerardo Aravena; Representante de profesores de establecimientos municipalizados, encargados del Programa de salud escolar; Escuela República Uruguay • Rosa Cristi Ojeda: Representante de profesores encargados del Programa de salud escolar. Escuela Bernardo O'Higgins. • Virginia Rojas; Representante de padres de niños beneficiarios del área de oftalmología. Escuela Ramón Barros Luco

2. Antecedentes de la Actividad:

2.1 Producto N° 1:	Mecanismos de Retroalimentación
2.2 Indicadores de Producto N°1:	<p>Al término de la intervención, el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de la JUNAEB V región, cuenta con:</p> <p><i>Constitución de 2 Mesas de diálogo territoriales, una en Valparaíso y otra en La Ligua, las cuales constituyen una estrategia de funcionamiento para establecer coordinación entre; 3 directivos de JUNAEB, 2 encargados de salud de establecimientos educacionales, 1 coordinador comunal y 2 representantes de padres y/o apoderados provenientes de a lo menos 10 colegios Municipales y Particulares Subvencionados, de las respectivas comunas</i></p>

2.3 Proceso de Coordinación y Gestión.

Para la realización de esta actividad, se coordinó en una primera instancia con JUNAEB Regional, la solicitud la oficina de reuniones de su dependencia, en virtud de que esta contaba con un adecuado espacio físico y las comodidades necesarias, tales como iluminación, acústica, tranquilidad y ubicación geográfica central para todos los convocados.

Una vez que se contó con el lugar para la realización de la constitución de la Mesa de coordinación, se procedió a contactarse con cada uno los actores invitados a participar de esta.

Para la elección de las apoderadas, al igual que en la comuna de La Ligua, se realizó una reunión, previa a la actividad, en JUNAEB Regional, el día Viernes 27 de Julio, donde se citó a un apoderado por escuela, de las 14 pertenecientes al proyecto, siendo seleccionados dichos apoderados por los propios profesores encargados del Programa de Salud Escolar, a quienes se les solicitó tal labor. En esta reunión, se le explicó a cada apoderado los motivos de la mesa de coordinación, y entre ellos mismos determinaron que dos apoderadas fueran las representantes.

En lo que respecta a los profesores participantes, éstos se seleccionaron de acuerdo a su disponibilidad de tiempo y la voluntad de participar, siendo los docentes de los establecimientos Republica Uruguay y Bernardo O'higgins, quienes asumieron el compromiso de representarlos.

Finalmente, en lo que respecta a la concurrencia del Director Regional sub.-rogante, Jefa del Programa de Salud Escolar, Jefa del área oftalmológica, Coordinador comunal y Director Provincial, se les envió vía mail una citación, además de preguntarles personalmente respecto a su voluntad de participar.

2.4 Descripción de la Actividad

Para dar inicio a la actividad el equipo tesista, realizó una presentación referida a tres ejes temáticos.

El primero de los ejes abordados, dice relación a la Agenda Pro Participación Ciudadana y sus lineamientos, expuesta con la finalidad de contextualizar el marco jurídico político en el cual se enmarcó la actividad. Dentro de aquella se destacó la importancia que reviste la participación ciudadana al interior de la gestión pública, siendo esta posteriormente desarrollada y ejemplificada por el director regional de JUNAEB.

En una misma línea, el segundo tema abordado hizo mención, a los principales resultados del diagnóstico realizado con los actores de la red asistencial del programa de salud escolar de JUNAEB. Lo anterior, con el objeto de sustentar y justificar la realización de la mesa de coordinación territorial, considerada ésta como un primer acercamiento entre JUNAEB y sus usuarios, con miras a generar una alianza estratégica que permita establecer una coordinación efectiva y sustentable, orientada al logro de un mejor funcionamiento del programa.

Una vez finalizada la exposición de los alumnos, se dio paso a la constitución de la mesa propiamente tal, iniciándose ésta con la presentación de cada uno de los actores asistentes a la misma.

Los temas abordados en el desarrollo de la mesa, estuvieron dirigidos en función de Objetivo, Carácter, Tiempo, Coordinación ejecutiva y canales de comunicación, los cuales se establecieron conjuntamente de acuerdo a las respectivas facultades de los actores presentes, situación que a su vez permitió establecer una estructura para el posterior funcionamiento de la Mesa.

Finalmente se hace preciso señalar, entre los aspectos que destacaron en el desarrollo de la constitución de la mesa; Dificultad manifestada por el coordinador comunal de Valparaíso, Sr. Guillermo Pérez, quien señaló la falta de recursos humanos y de infraestructura, para poder realizar óptimamente las funciones comprendida en su cargo de coordinador comunal del P.S.E de JUNAEB, situación frente a la cual la institución, a través del Sr. Julio Leiva, director sub rogante, se comprometió a gestionar soluciones al caso, con objeto de facilitar la labor de dicho actor, como coordinador ejecutivo de la mesa de coordinación territorial.

Otro de los aspectos a destacar, dice relación al compromiso asumido por los padres, quienes a través de su representante, dieron a conocer los resultados de la aplicación de una encuesta, sobre el servicio que presta JUNAEB en torno al área oftalmológica. La iniciativa anteriormente señalada tuvo muy buena acogida por parte de la encargada del Programa, Sra. Victoria Henríquez, quien mostró real interés en los resultados de la misma.

. Evaluación de la Actividad

3.1 Resultados de la Actividad según indicador:

Constitución de Mesa de Coordinación Territorial Valparaíso , con la presencia de 3 directivos JUNAEB, 1 Coordinador Comunal, 2 Profesores encargados de salud y 1 representante de padres y o apoderados de niños beneficiarios del programa de Salud Escolar, estableciéndose los siguientes acuerdos:

6. **Periodicidad de Reuniones;** cuatro veces al año. (Marzo, Junio, Agosto y Noviembre)
7. **Carácter de la Mesa:** Informativa, Evaluativo y Colaboradora
8. **Coordinadores Ejecutivos:** Guillermo Pérez, Carolina Zarate.
9. **Canales de Comunicación:** Correo electrónico y Teléfono
10. **Próxima Reunión:** Noviembre del 2007.

En virtud de los resultados señalados, se puede establecer que el indicador fue logrado, en relación al establecimiento de una estrategia de funcionamiento de la mesa y la concurrencia de 7 de los 8 de los convocados, además de contar con la asistencia y colaboración de la Jefa del Programa de Salud Escolar, Srta. Carolina Zarate.

3.2 Criterios de Evaluación

- **Asistencia y Convocatoria;** Se entenderá este criterio, como la presencia de los actores convocados a la actividad, considerando como bueno la concurrencia del 100% de estos, regular el 50% y malo menos del 50%.

En consideración a lo anterior, la asistencia de los actores vinculados al Programa de Salud Escolar de JUNAEB a la actividad, puede ser evaluada como buena, por cuanto asistió un total de 10 participantes, de los 11 convocados. Se hace importante mencionar que el integrante ausente, representante de apoderados, se comunicó vía telefónica con el equipo para justificar inasistencia a la reunión, no obstante, quienes estuvieron presentes dieron cuenta de la importancia que reviste para éstos, la temática Participación Ciudadana

En lo que respecta a la convocatoria, ésta se vio facilitada a lo menos por 3 factores; el primero dice relación a la estrategia de convocatoria realizada por el equipo, contactos telefónico, envió de e-mail, fax y oficios; el segundo a la motivación e interés demostrado en cada uno de los actores, por la temática a tratar en la reunión y por ultimo, la proximidad geográfica del lugar de reunión.

- **Participación;** Será entendida como la intervención y colaboración que demuestran los asistentes a la actividad.

En que respecta a la participación demostrada por los asistentes durante el transcurso de la actividad, ésta se vio diferenciada, por cuanto en un primer momento los asistentes mostraron una actitud pasiva a dialogar y generar interacción, debiendo intervenir en reiteradas ocasiones el alumno moderador, para guiar los ejes temáticos, así como también motivarlos a generar mayor diálogo.

La situación enunciada anteriormente, se vio condicionada, fundamentalmente por el desconocimiento existente entre los actores presentes, pues para la gran mayoría de ellos, este espacio se constituyó en la primera ocasión que se reunían a dialogar entorno a temas comunes.

Una vez superada esta dificultad los actores asistentes, expusieron sus diversas experiencias, estableciéndose un clima de mayor confianza y cordialidad, permitiendo esto, generar diálogo y consenso en torno a los ítems abordados. De dicha situación se destaca el notable aporte que dieron cada uno de los invitados, al exponer y presentar frente a los asistentes, sus particulares puntos de vistas.

3.2. Tiempo destinado a la Actividad:

El tiempo otorgado para el desarrollo de la actividad se considera adecuado, en la medida que permitió abordar la totalidad de contenidos programados, los cuales fueron tratados con exhaustividad y consensuados de acuerdo a las facultades de los invitados.

Es importante mencionar que de los tiempos destinados a la constitución de la mesa, parte de estos, se destinaron al relato de experiencia por parte de actores, lo cual favoreció el enriquecimiento de la toma de decisiones sancionadas por el grupo.

. Medios de Verificación

1 Registro Fotográfico



Fotografía N°47: Dsicucion Grupal



Fotografía N° 48: Toma de Acuerdos

4.2 Acta de Constitución

ACTA CONSTITUCIÓN MESA DE COORDINACIÓN TERRITORIAL VALPARAÍSO.

- **Fecha:** Jueves 09 de agosto de 2007.
- **Hora:** 16:00 a 17:40 Hrs.
- **Lugar:** JUNAEB Regional.

• **Asistencia.**

Julio Leiva	Director Sub rogante JUNAEB V Región
Victoria Henríquez	Encargada área de oftalmología JUNAEB V Región
Carolina Zarate	Jefa del Programa de Salud Escolar.
Jaime Sáez	Directora Provincial JUNAEB Valparaiso
Guillermo Pérez	Coordinador Comunal JUNAEB Valparaiso
María Cristo Ojeda	Profesora Representante de Coordinadores del Programa de Salud Escolar en establecimientos municipales
Gerardo Aravena	Profesor Representante de Coordinadores del Programa de Salud Escolar en establecimientos municipales.
Virginia	Apoderada representante de padres y madres de alumnos beneficiarios del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB

• **Principales Acuerdos**

	Cuatro veces al año
	Marzo.
Periodicidad de reuniones	Julio.
	Agosto.
	Noviembre.

Carácter de la Mesa de Coordinación territorial	Informativa
	Evaluativo.
	Colaboradora

Coordinadores Ejecutivos	Srta. Carolina Zarate Q.
	Sra. Guillermo Pérez M.

Sistema de Comunicación	Correo electrónica
	Vía telefónica

Próxima Reunión	Noviembre del 2007
------------------------	--------------------

• **Temas pendientes a tratar en próxima reunión**

- ✓ Metodología de Inclusión de los establecimientos educacionales de la comuna de Valparaiso, que no estuvieron presentes en esta primera instancia, con la finalidad de obtener una perspectiva más generalizada y acotada de la realidad comunal.
- ✓ Inclusión de área de Otorrino y Ortopedia del P.S.E.
- ✓ Elección de Directiva.
- ✓ Conversación por parte de directivos de JUNAEB con autoridades de la comuna de Valparaiso, para solicitar recursos Humanos e infraestructura de apoyo, para el coordinador comunal.

3 Lista de Asistencia



Red Nacional de Apoyo al Estudiante

LISTA DE ASISTENTES

	NOMBRE	MAIL	TELEFONO CONTACTO
2a	ROSA CRISTI	emiliacristi ¹² @hotmail.com	ESC. 2-255730
1a	Virginia Rojas Castillo		87743442
3	Jaime Saiz Miranda	jaime@jmsa.cl	2518125-26
4	Victoria Henríquez	vhenriquez@jmsa.cl	2766932-211
5	Concepción Zúñiga	czuniga@jmsa.cl	2766932 anexo 215
6	Julio López Escobar	jlopez@jmsa.cl	2766932 - 220
7	Gerardo Aravena Telamilla	grata21@hotmail.com	2374053-2255677
8	Guillermo Pérez Arribas	extravaldo@educarchile.cl	2270415-92304784
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

4. Registro de Intervención N° 3

Encuesta Satisfacción Usuaría

. Datos Generales.

1.1 Nombre de la Actividad:	Encuesta Satisfacción Usuaría.
1.4 Fecha:	Viernes 10 de Agosto –Viernes 13 de Septiembre.
1.5 Hora:	16:30 – 20:30 hrs.
1.6 Lugar:	Consulta Particular Doctor René Gordillo. Torre Coraceros Piso 9 Oficina 901. Viña del Mar
1.7 Equipo Responsable:	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.

. Antecedentes de la Actividad:

2.1 Producto N° 1:	Mecanismos de Retroalimentación
2.2 Indicadores de Producto N°1:	Al término de la intervención, el Programa de Salud Escolar de JUNAEB cuenta con: <i>Encuestas de satisfacción usuaria del servicio de oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB V región, elaborada y aplicada al 100% de padres/apoderados de niños atendidos durante el período de un mes, comprendido entre los meses de agosto y septiembre en la Comuna de Viña del Mar</i>

2.3 Proceso de Gestión y Coordinación

Para la realización de esta actividad fue necesaria la revisión de documentos de recolección de información, disponibles en la institución. Lo anterior con la finalidad de establecer una base conceptual respecto a los ítems a contemplar en la elaboración de nuevos mecanismos. Una vez realizada la inspección acuciosa de los instrumentos antes mencionados, el equipo procedió a seleccionar e incorporar nuevos elementos de consulta, no considerados en aplicaciones anteriores.

Complementadas ambas visiones, se dispuso la revisión del documento elaborado por los alumnos, por parte de la Jefa Nacional del Programa de Salud Escolar Sra. Marcela Hartley y de la Jefa del Área de Oftalmología de JUNAEB V región Sra. Victoria Henríquez.

Realizadas las correcciones señaladas por ambas profesionales, el equipo procedió a la reproducción de las encuestas, tomando en consideración el número aproximado de atenciones.

Paralelamente a lo anterior, se puede mencionar que el equipo debió coordinar, por una parte, la calendarización de atenciones del especialista, con vistas a realizar una programación de los días en los cuales se aplicaría el instrumento, así como también consultar sobre la posibilidad de aplicación de la encuesta en la consulta del Doctor.

2.4 Descripción de la Actividad

La aplicación del instrumento estuvo marcada por diversos aspectos, entre los que destacan:

En cuanto a la periodicidad para su aplicación se establecieron de acuerdo al calendario entregado por el especialista, tres días semanales, siendo estos los días lunes, miércoles y viernes, a los cuales el equipo concurrió a partir de las 16:30 hrs.

En lo que respecta a la forma de aplicación de la encuesta, ésta se realizaba en la sala de espera de la consulta, una vez que los pacientes concluían su atención.

Transcurridos algunos días, y en virtud de la aglomeración producida en ciertos momentos, el equipo dispuso la aplicación de algunas preguntas previas a la consulta, con objeto de no verse superados por la cantidad de gente asistente al lugar.

Cabe señalar, que durante la aplicación del instrumento, los encuestados demostraron gran disposición a responder y colaborar en la aplicación de la encuesta, con excepción de un bajo número (2) que se negó a responder las preguntas contenidas en el mismo, argumentando en ambos casos no poseer interés en participar

En cuanto a las características del grupo de encuestados, se puede mencionar que en su mayoría correspondieron a mujeres, así como también alumnos de enseñanza media, que concurrían solos a la atención.

Evaluación de la Actividad

3.1 Resultados de la actividad según indicador:

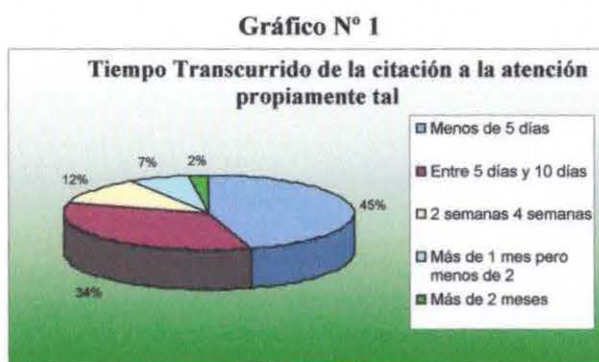
- Aplicación de encuesta de satisfacción usuaria, en centro de atención oftalmológico en la comuna de Viña del Mar durante el periodo de un mes.
- Obtención de resultados de la encuesta de satisfacción usuaria.

3.2 Principales resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción usuaria.

Para efectos de analizar los resultados de la aplicación de la encuesta, se precisa señalar que ésta se hará en función de 4 categorías.

En lo que respecta a la categoría Información, el 86% del total de encuestados considera que se les informó oportunamente, respecto al lugar, fecha y hora de atención, lo cual significa que los alumnos y alumnas que esperan ser atendidos tengan una pronta respuesta al problema médico que presentan.

Lo anteriormente señalado se ve reforzado, en que el 79% de los consultados declaró que el tiempo transcurrido entre la citación y la atención propiamente tal no superó más de 10 días. Esta realidad puede verse reflejada el siguiente gráfico



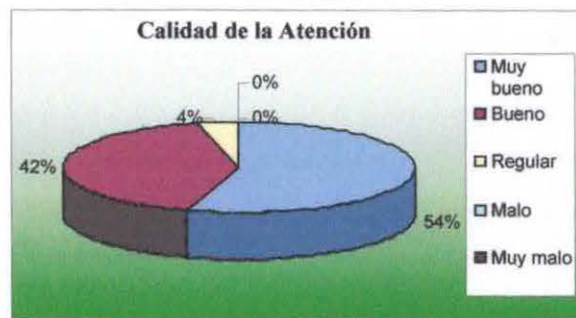
En cuanto a la segunda categoría, referida a la calidad del lugar de atención, se puede mencionar que más del 90% considera que el lugar es muy bueno o bueno. Lo anterior se deduce principalmente por el lugar físico determinado para otorgar las atenciones, el cual corresponde a una consulta privada, que presenta óptimas condiciones de aseo y comodidad, ubicada en un sector residencial de la ciudad.

Gráfico N° 2



Por otra parte la categoría, calidad de la atención, fue evaluada por un 96% como buena y muy buena, situación que es corroborada por el alto porcentaje de encuestados que señalaron que volverían atenderse con el mismo profesional. Esta situación demuestra, que el actual prestador de atenciones oftalmológicas, cumple una eficiente labor, entregando un servicio de calidad, que permite a los usuarios de JUNAEB, estar conformes con el servicio otorgado.

Gráfico N°3



Finalmente, la categoría tiempo destinado a la atención, fue evaluada como suficiente por el 81% de los encuestados, mientras que sólo el 19% restante, lo consideró insuficiente. Lo anterior se encuentra directamente relacionado con la calidad de la atención, en la medida que los acompañantes de los atendidos, consideraron que el tiempo destinado a esta última fue adecuado, para resolver y aclarar dudas y obtener información, respecto al déficit visual.

Gráfico N° 4



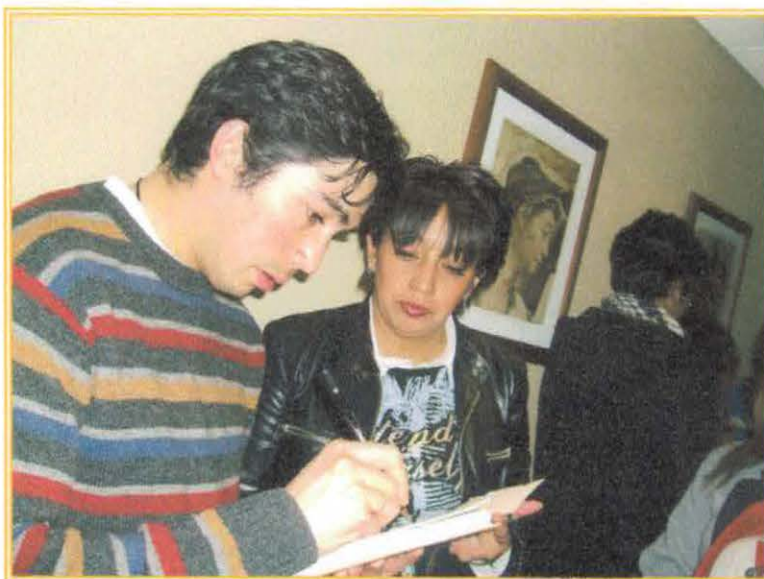
3.3 Tiempo destinado a la Actividad;

En lo que respecta al tiempo utilizado para la aplicación de las encuestas, se puede señalar que éste fue suficiente, considerando que al aplicar un instrumento de tales características al total de atenciones entregadas durante el período de un mes, se pueden obtener resultados válidos y representativos, respecto a las percepciones surgidas de las atenciones oftalmológicas. Lo anterior si se considera que la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, dispone de un instrumento evaluativo de similares características al aplicado por el equipo, sin embargo lo hace a un reducido número de casos, que no aseguran una total representatividad y objetividad de la realidad comunal presentada en las atenciones médicas.

4. Medios de Verificación¹⁷

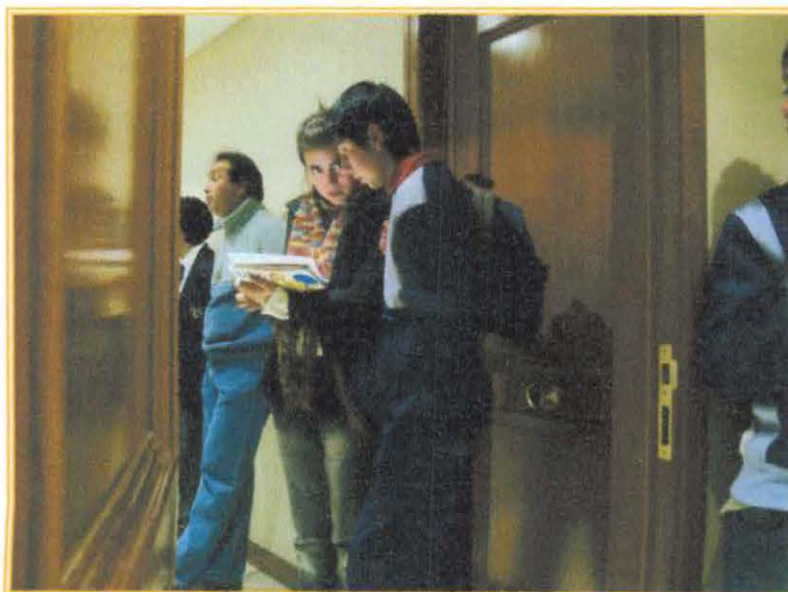
4.1 Registro Fotográfico

Fotografía N° 49: Aplicación de Encuesta



Fotografía N° 50: Aplicación de Encuesta

Fotografía N° 51:
Aplicación de Encuesta



¹⁷ Ver Capítulo Anexo

5. Registro de Actividad N° 4
Buzón de Reclamos y Sugerencias
La Ligua- Valparaíso

Datos Generales.

1.1 Nombre de la Actividad:	Diseño e instalación Buzón de reclamos y sugerencias.
1.4 Fecha:	Viernes 17 de Agosto - Sábado 18 de Agosto
1.5 Hora:	16: 00.
1.6 Lugar:	Cruz Roja Valparaíso – Oficina de Salud Escolar La Ligua
1.7 Equipo Responsable:	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.

Antecedentes de la Actividad:

2.1 Producto N° 1:	Mecanismos de Retroalimentación
2.2 Indicadores de Producto N°1:	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Buzones de reclamos y sugerencias instalados en 2 centros de atención oftalmológica del Programa de Salud Escolar de la JUNAEB V región, en las comunas de Valparaíso y La Ligua respectivamente • Buzón de reclamos y sugerencias cuenta con a lo menos un 20% de sugerencias o recomendaciones, en relación al 100% de las atenciones oftalmológicas realizadas en las comunas de Valparaíso y La Ligua, durante el período de un mes, comprendido entre los meses de agosto y septiembre.

2.3 Descripción de la Actividad

Para dar inicio a la actividad, el equipo seminarista gestionó con la institución patrocinante, los recursos materiales y financieros necesarios para la confección de dos buzones de características similares. Lo anterior con la finalidad de ser instalados en centros de atención oftalmológica para que los usuarios del servicio que presta JUNAEB, cuenten con un mecanismo a través del cual, poder realizar sus observaciones, ya sea en forma de reclamo y/o sugerencias.

Una vez confeccionados, se diseñó una cartilla conformada por 5 breves preguntas, destinadas a conocer la percepción de los acompañantes de los alumnos beneficiarios concurrentes a la atención del especialista.

En esta misma lógica, se procedió a la coordinación con los entes responsables de los centros de atención de las respectivas comunas, así como también con los encargados de la calendarización de las horas, lo anterior con objeto de solicitar la autorización para la instalación del buzón

Una vez otorgada la aprobación por parte de los centros, se procedió a la instalación, contemplándose esta por un periodo de aproximadamente un mes, para una posterior evaluación de sus resultados.

3. Evaluación de la Actividad**3.1 Resultados de la Actividad según indicador:**

- Instalación de dos buzones de sugerencias y reclamos en dos centros de atención oftalmológica, en las comunas de Valparaíso y La Ligua respectivamente.
- El buzón de sugerencias cuenta con un 39% de reclamos y sugerencias en la comuna de La Ligua, y un 9,52% en la comuna de Valparaíso, en relación al 100% de las atenciones oftalmológicas realizadas en las

respectivas comunas durante el periodo de un mes.

En virtud de los indicadores expuestos, se considera que éstos fueron medianamente logrados, por cuanto si bien los buzones fueron instalados en los respectivos centros de atención oftalmológicos, sus resultados, en la comuna de Valparaíso, no respondieron a lo esperado.

3.2 Principales resultados obtenidos de los buzones

En lo que respecta a la información obtenida, a través de los reclamos y sugerencias señaladas por los acompañantes de alumnos/as atendidos, se puede establecer que la mayoría considera buena la atención profesional, viéndose lo anterior reflejado en los resultados obtenidos, en las dos comunas consultadas.

Gráfico N° 5



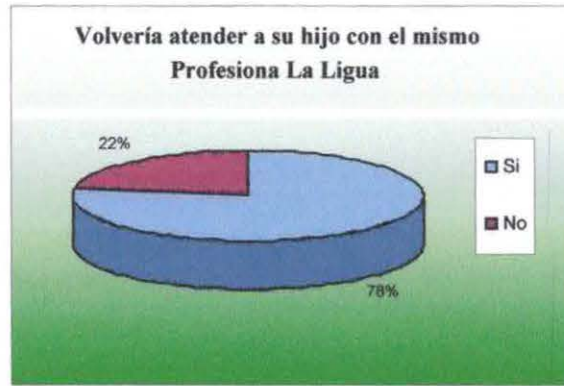
Esta situación, puede atribuirse, por una parte a la percepción que existe en los usuarios, de creer que el servicio otorgado por JUNAEB es gratuito, los predispone a sentirse agradecidos y evaluar de forma positiva la atención, como por otra parte a la adecuada atención medica otorgada por el especialista.

En lo que respecta al último aspecto señalado, se desprende que la buena atención prestada, determina que los usuarios de JUNAEB, tanto en Valparaíso como en la Ligua, manifiesten en su mayoría, la voluntad de atenderse con el mismo profesional. Situación que puede apreciarse a partir de los siguientes gráficos.

Gráfico N° 6



Gráfico N° 7



3.3. Tiempo destinado a la Actividad;

En lo que respecta al tiempo para instalación y permanencia del buzón en los centros oftalmológicos, se puede señalar que éste fue suficiente, por cuanto permitió recoger los reclamos y sugerencias derivadas de un amplio número de personas que durante el período de un mes asistieron a atenderse con el especialista. Lo anterior, permitió que aquellos, pudiesen entregar diversa información objetiva y relevante para JUNAEB, en torno al funcionamiento del programa

Medios de Verificación

1 Cartola de Buzón aplicada.

Consulta de Satisfacción Usuaría



Queremos conocer su opinión para mejorar nuestro servicio. Por favor marque con una X, la opción que le identifique.

- La atención otorgada por el especialista usted la consideró:

Buena Regular Mala
- ¿El lenguaje utilizado por el médico fue claro?

Si No
- ¿Tiene usted claridad de los pasos a seguir después de esta atención?

Si No
- ¿Volvería a atender a su hijo/a con el mismo profesional?

Si No
- ¿Desea usted dar alguna sugerencia y/o reclamo, que nos permita mejorar la calidad del servicio? Por favor utilice el siguiente espacio.

1: Que el hijo menor pueda entrar con su madre o padre para poder saber y explicar el problema del niño

2 Registro Fotográfico



Fotografía N° 52: Buzón de reclamos y sugerencias, Comuna de Valparaíso

Fotografía N° 53: Buzón de Reclamos y Sugerencias, Comuna de la Ligua



Fotografía N° 54: Buzón de Reclamos y Sugerencias, Comuna de Valparaíso

6. Registro de Intervención N° 5

Taller Informativo JUNAEB

La Ligua

Datos Generales.

1.1 Nombre de la Actividad:	Taller Informativo JUNAEB
1.4 Fecha:	Viernes 17 de Agosto
1.5 Hora:	16:30 - 17:40 Hrs.
1.6 Lugar:	Liceo Pulmahue.
1.7 Equipo Responsable:	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.
1.8 Asistentes:	27 Apoderados de niños beneficiarios del Programa de Oftalmología de JUNAEB.

Antecedentes de la Actividad:

2.1 Producto N° 2:	Mecanismos de Información.
2.2 Indicadores de Producto N°2:	Al término de la intervención, el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de la JUNAEB V región, cuenta con: <i>Implementación de a lo menos 2 talleres socioeducativos respecto a la JUNAEB, dirigidos a lo menos a 50 padres y/o apoderados de alumnos/as beneficiarios del área oftalmología del Programa de Salud Escolar, pertenecientes a establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, de las Comunas de La Ligua y Valparaíso.</i>

2.3 Proceso de gestión y coordinación.

Para la realización la charla acerca de JUNAEB, fue necesario un exhaustivo trabajo de coordinación con diversos actores, debiendo en una primera instancia diseñar y reproducir las invitaciones de los diversos talleres. Una vez impresas las invitaciones, se procedió a su distribución, contando para ello con la colaboración de 2 apoderadas y dos profesoras, quienes asumieron la responsabilidad de distribuir dichas invitaciones a los encargados del Programa de Salud Escolar, pertenecientes a 13 establecimientos de la comuna de la Ligua.

En esta misma lógica y para reforzar el proceso de convocatoria, se realizaron llamados telefónicos a las dos apoderadas que se encontraban a cargo de la distribución de invitaciones, con la finalidad de conocer y tener certeza de la efectiva entrega de estas.

Se hace preciso señalar, que de igual forma se coordinó la movilización del equipo seminarista, solicitándose el traslado en vehículo de la institución tanto para esta actividad como para las posteriores.

Otro aspecto a mencionar dice relación, con la gestión realizada con la directora Provincial de Petorca, Sra. Rosa Gautier y los supervisores de terreno de la comuna de La Ligua, Srta. Estrella Sáez y Raúl Zamora, debiendo realizar previamente un proyecto de postulación con la Unidad de Gestión a cargo del Sr. Julio Leiva, para la obtención de 100 colaciones, destinadas a los apoderados convocados, con la finalidad de otorgar un espacio de distensión y convivencia, en el ciclo de talleres, tanto en esta comuna como en Valparaíso.

2.4 Descripción de la Actividad

La actividad se inicia a con una hora de retraso, por motivos de descoordinación en JUNAEB regional, en cuanto al traslado del equipo tesista a la comuna de La Ligua, generando que el horario de salida de los alumnos, fuera a las 5:15 hrs. desde Viña del Mar. Esta situación, incidió en que 4 apoderados se retiran del lugar de convocatoria y decidieran no participar de la actividad.

Una vez otorgada las disculpas correspondientes, se dió inicio a la actividad contemplada, con la exposición a cargo de la Maestra Maribel Latín, quien en un primer momento contextualizó el Programa de Salud Escolar, con la finalidad de otorgar conocimiento e información relevante, respecto a las áreas y servicios que contempla dicho programa. De esta forma se abordó exhaustivamente el área psicosocial, odontológica y de servicios médicos, siendo esta última la que generó mayor interés entre los asistentes, surgiendo diversas preguntas, relativas fundamentalmente al acceso y requisitos para obtener los distintos beneficios que otorga el programa.

Una vez finalizada esta primera exposición, la alumna Pilar García, abordó el Programa de Becas, dando a conocer la diversidad de beneficios y formas de acceder estos. Durante el desarrollo de la charla, los padres y madres asistentes mostraron gran interés por obtener información, específicamente respecto a la beca Presidente de la República. Cabe señalar que si bien los apoderados presentes, sabían de la existencia de algunas becas, desconocían que la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas es la encargada de su administración y entrega.

En lo que respecta al Programa de Alimentación, la exposición de éste estuvo a cargo del alumno Hugo Díaz, quien permitió a conocer las características generales, su funcionamiento, la asignación de prioridades por alumnos/as y beneficios que entrega en torno a las calorías necesarias. Durante el desarrollo de esta charla, los apoderados presentes, mostraron gran interés, mediante una serie de preguntas orientadas principalmente a conocer las postulaciones y proceso de asignación de las raciones alimenticias.

Finalmente la actividad concluyó con la evaluación de la actividad y la posterior entrega de una colación a cada asistente.

3. Evaluación de la Actividad

3.1 Resultados de la Actividad según indicador:

- Implementación de taller informativo respecto a JUNAEB, con la asistencia de 27 apoderados de alumnos beneficiarios del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar.
- Exposición de los Programas: Salud Escolar, Becas y Alimentación.
- Evaluación de la actividad por parte de los apoderados asistentes

En relación a los antecedentes anteriormente señalados, se puede mencionar que el indicador establecido para la presente actividad, fue medianamente logrado, por cuanto el taller se implementó con la exposición de los contenidos programados, pero no concurrió la totalidad de actores convocados.

3.2 Criterios de Evaluación;

- **Asistencia y Convocatoria:** Se entenderá este criterio, como la presencia de los actores convocados a la actividad, considerando como:

Bueno: entre 40 y más

Regular: entre 20 y 39.

Malo: entre 0 y 19

En consideración a lo antes mencionado, se puede señalar que el número de padres y madres asistentes fue de 27, retirándose de forma previa 4 apoderados, por motivos de retraso de la actividad. Lo anterior permite establecer, de acuerdo a la clasificación señalada, que la asistencia a la actividad se considera regular.

Uno de los aspectos a los cuales se puede atribuir la baja asistencia, dice relación, a que la gran mayoría de los convocados, recibió la invitación con muy pocos días de anticipación y en dos establecimientos no difundieron, ni entregaron las invitaciones, lo cual demuestra que los profesores/as encargados del P.S.E de los establecimientos educacionales, no colaboraron de acuerdo a lo esperado, situación que redundó en una baja asistencia.

Respecto a lo anterior y considerando además el retraso de la actividad, se puede señalar que la actividad contó con una participación que superó lo esperable, lo cual denota el interés presente en los apoderados de alumnos beneficiarios del área de oftalmología, de contar con información en torno a JUNAEB y sus programas.

Es importante mencionar que del total de asistentes, la mayoría eran mujeres, lo cual indica una mayor preocupación y disposición por parte de éstas, a participar en el proceso del tratamiento visual de los niños y niñas beneficiarias del área oftalmológica.

Participación; Será entendida como la intervención y colaboración que demuestran los asistentes a la actividad.

En lo que respecta a la participación demostrada por padres y madres presentes en el taller, se puede señalar que éstos demostraron un gran interés en los temas tratados, pues estos fueron expuestos de tal manera que permitieron una constante interacción entre el equipo y los asistentes, pudiendo apreciarse en las constantes preguntas realizadas, así como también en aquellos momentos en que los apoderados comentaban su experiencias como usuarios del programa de oftalmología.

De igual forma, es posible señalar que los y las asistentes, tuvieron la posibilidad de hacer preguntas, lo cual les permitió, que además de informarse respecto a JUNAEB y sus programas, aclarar dudas que tenían en torno a la institución. Esta situación, fue muy favorable para la generación de un buen clima grupal, lo cual se vio expresado en los explícitos agradecimientos por parte de los presentes para con el equipo seminarista.

3.2. Tiempo destinado a la Actividad:

El tiempo destinado para esta actividad se considera suficiente, considerando que la charla no superó más de una hora 15 minutos y en ella se pudo exponer en profundidad y de una forma clara, los diversos programas y beneficios que tiene la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.

En tal perspectiva, se puede mencionar que de los tiempos destinados a la exposición de cada programa, el Programa de Salud Escolar, fue el que demandó mayor cantidad de tiempo, por cuanto todos los asistentes son beneficiarios de aquel.

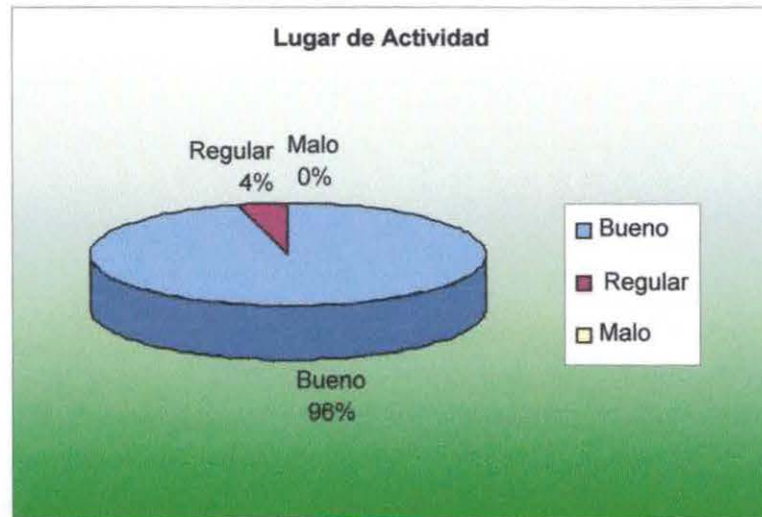
3.3 Evaluación según los asistentes.

En consideración a la encuesta de evaluación, aplicada a los 27 participantes del taller, referido a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas y sus programas, se desprenden los siguientes resultados.

En lo que respecta al lugar donde se realizó el taller, el 96.3 % de los asistentes lo consideró bueno, por cuanto éste se encontraba ubicado en un lugar central, de fácil acceso, con espacio suficiente para dar cabida al número de

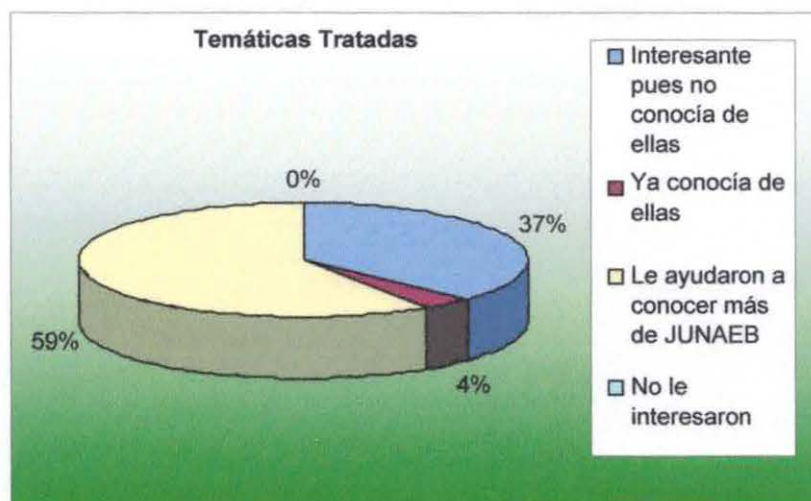
personas convocadas, contando con una adecuada iluminación y buena acústica que proporcionó las condiciones mínimas de comodidad para el desarrollo de la actividad. Por otra parte, el 3.7% restante consideró que el lugar de convocatoria era malo.

Gráfico N° 7



En cuanto a los temas tratados en el transcurso de la actividad, el 59.3% declaró que éstos le ayudaron a conocer más respecto a JUNAEB, lo cual sumado al 37% que señaló que los temas tratados fueron interesantes pues no los conocían, permite establecer que el 96.3% de los asistentes presentaba un desconocimiento acerca de la JUNAEB, sus programas y beneficios. De los porcentajes obtenidos se desprende que una de las principales debilidades que posee JUNAEB, en relación a la participación ciudadana, es la escasa difusión y promoción de sus programas, generando el nivel de desconocimiento reflejado en los porcentajes anteriormente señalados

Gráfico N° 8



En virtud de los resultados señalados, se demuestra y refuerza la pertinencia de los temas abordados en la actividad, los cuales estuvieron orientados principalmente, a difundir los programas, considerando su funcionamiento, beneficiarios, requisitos de acceso y servicios entregados.

Finalmente, la última categoría de evaluación, correspondiente a la forma en que se abordaron los contenidos, el 96.3% de los encuestados consideró que el lenguaje fue claro y comprensible, lo cual da cuenta de la capacidad del equipo tesista para presentar y exponer de una forma sencilla y entendible las temáticas tratadas. Por otra parte, un 3.7%, declaró que se podría mejorar un poco más en las próximas actividades

Gráfico N° 9



4. Medios de Verificación

4.1 Registro Fotográfico

Fotografía N° 55: exposición Programa de Becas



Fotografía N° 56: Exposición Programa de Salud Escolar

2 Registro de Asistencia

LISTA DE ASISTENCIA
CHARLA JUNAEB LA LIGUA

NOMBRE	ESCUELA	FONO CONTACTO
Yuth Zepia Rojas	Enriquez Del Rojas	82824418
Christine Brito ID	Rep. de Venezuela	713913
Bernardo Basso Montiel	Colegio San Carlos	99091582
Julia Ampuero Melendez	colegio Placilla - liceo Palmahue	8.2438232
GLORIA OLIVOS	LICEO PALMAHUE	8.5614072
Elizabeth Gonzales	Ministerio Gomez Milla	9.4670744
INS BAIPOS Gomez	colegio. SANTO MARCO	715772
Suissa Aguilera		89.138117
Maria Mercedes Guman	Ministerio Gomez Milla	89797676
FRESIA SILVA PEREZ	Ministerio Gomez Milla	08-5259454
Blanca Contreras Barco	Ministerio Gomez Milla	92809904
Ruby Gonzalez.	Ministerio Gomez Milla	88777044
Adela Gonzalez Jimenez	Liceo Palmahue	88787772
Leilio Hernandez	Rep. de Venezuela	09.3512381
Rodolfo Morán S/JP	SANTA MARIA	94471332
MARIA A. ARAYA PINTO	COLEGIO SAN CARLOS	93350186
Alexandra Romero Diaz	República de Venezuela	11.222.457-2
Artelio Galleguillos G.	Liceo Palmahue	77428489
Claudia Jorquera	República de Venezuela	84685919
Norma Figueroa	Gabriele Mistral	83319233
Beatriz Fuentes B.G.	Gabriele Mistral	85527573
Martina González Aranda	Comunidades de Jellu Hermoso	8-7640409
Clara Olimares Martinez	Rep. de Venezuela	09.2864034
Teresa Arancibia	Colegio San Carlos	71-1062
Roberto Galbardo Jenguez	Gabriele Mistral	713462-71
Ximena Castro O.	Colegio San Carlos	88461573
VAIRON COLLAO	DIEGO PORTALES PLACILLA	98910526

7. Registro de Actividad N° 6

Taller Informativo JUNAEB

Valparaíso

Datos Generales.

1.1 Nombre de la Actividad:	Taller Informativo JUNAEB
1.4 Fecha:	Sábado 18 de Agosto
1.5 Hora:	10:00 - 12:00 Hrs.
1.6 Lugar:	Liceo Eduardo de la Barra.
1.7 Equipo Responsable:	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.
1.8 Asistentes:	<ul style="list-style-type: none"> • 18 Apoderados de niños beneficiarios del Programa de Oftalmología de JUNAEB.

Antecedentes de la Actividad:

2.1 Producto N° 2:	Mecanismos de Información.
2.2 Indicadores de Producto N°2:	<p>Al término de la intervención, el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de la JUNAEB V región, cuenta con:</p> <p>Implementación de 2 talleres informativos respecto a JUNAEB, dirigidos, a lo menos a 50 padres y/o apoderados de alumnos/as beneficiarios del área oftalmología del Programa de Salud Escolar, pertenecientes a establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, de las Comunas de La Ligua y Valparaíso respectivamente.</p>

2.3 Proceso de gestión y coordinación.

Para la realización la charla acerca de JUNAEB, fue necesario un exhaustivo trabajo de coordinación con diversos actores, debiendo en una primera instancia diseñar y reproducir las invitaciones de los diversos talleres. Una vez impresas las invitaciones, se procedió a su distribución a cargo del propio equipo tesista, quien contó con la colaboración del chofer del móvil de JUNAEB, Sr. Manuel Bernal, quien transportó a los alumnos a 14 establecimientos educacionales de la comuna de Valparaíso y éstos personalmente hicieron entrega de 20 invitaciones, a las profesoras y profesores encargados del programa de salud escolar en las respectivas escuelas. Cabe destacar el énfasis que los alumnos otorgaron a la motivación y difusión, por parte de los docentes al momento de la entrega de invitación a los apoderados.

Otro aspecto a mencionar, dice relación con la gestión realizada con el director Provincial de Valparaíso, Sr. Jaime Sáez, para la obtención de 100 colaciones, destinadas a los apoderados convocados, con la finalidad de otorgar un espacio de distensión y convivencia.

2.4 Descripción de la Actividad

La actividad se inicia a con media hora de retraso, por motivos de la baja asistencia de apoderados presentes a la hora convocada, registrándose a las 10:00 hrs. sólo 1 participante.

Una vez que el número de participantes fue aumentando y en consideración del tiempo disponible por los

apoderados, se dió inicio a la actividad.

En un primer momento, la alumna Maribel Latín junto con agradecer la asistencia a la actividad, explicó el motivo de ésta, por cuanto existía confusión, entre algunos apoderados, acerca de la finalidad de la charla.

Una vez aclarado dicho aspecto, la alumna procedió a contextualizar el Programa de Salud Escolar, con objeto de otorgar conocimiento e información relevante, respecto a las áreas y servicios que contempla dicho programa. De esta forma, al igual que la actividad desarrollada en la comuna de La Ligua, se abordó exhaustivamente el área psicosocial, odontológica y de servicios médicos momento en el cual, los asistentes pudieron realizar preguntas, aclarar dudas y compartir experiencias. Es importante mencionar que durante el desarrollo de este primer bloque, fueron integrándose nuevos apoderados, completándose un total de 18.

Una vez terminada esta primera exposición, la alumna Pilar García, presentó el Programa de Becas, informando acerca de la diversidad de becas, sus beneficios y formas de acceder a estos. Durante el desarrollo de la charla, los padres y madres asistentes mostraron gran interés por obtener información, respecto a la beca Presidente de la República, situación similar a lo sucedido en la comuna de La Ligua, siendo constantes aquellas preguntas referidas a los lugares y fechas de postulación.

En cuanto a la última parte de la actividad, referida al Programa de Alimentación, ésta estuvo a cargo del alumno Hugo Díaz, quien dió a conocer las características generales, su funcionamiento, la asignación de prioridades por alumnos/as y beneficios que entrega en cuanto al aporte calórico necesario en un niño o niña.

Cabe destacar, que en el desarrollo de las tres exposiciones, los apoderados manifestaron, un gran nivel de desconocimiento respecto a la Junta Nacional de Auxiliar de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, así como también, a aspectos básicos de cada programa, lo cual fue posible deducir a través de las reiteradas consultas.

Finalmente, la actividad concluyó con la entrega de una colación a cada apoderado y la aplicación de una encuesta orientada a evaluar, aspectos básicos de la actividad como; lugar de realización del taller, temas tratados y forma de abordar los contenidos

3. Evaluación de la Actividad

3.1 Resultados de la Actividad según Indicador:

- Implementación de taller informativo respecto a JUNAEB, dirigido a 18 apoderados de alumnos beneficiarios del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar.
- Exposición de los Programas: Salud Escolar, Becas y Alimentación.
- Evaluación de la actividad por parte de los apoderados asistentes.

En relación a los antecedentes anteriormente señalados, se puede mencionar que el indicador establecido para la presente actividad, fue medianamente logrado, por cuanto el taller se implementó con la exposición de los contenidos programados, pero no concurrió la totalidad de actores convocados.

3.2 Criterios de Evaluación;

- **Asistencia y Convocatoria;** Se entenderá este criterio, como la presencia de los actores convocados a la actividad, considerando como:

- Bueno: entre 40 y más

- Regular: entre 20 y 39.
- Malo: entre 0 y 19.

En virtud de las categorías señaladas, es posible mencionar que la asistencia de los convocados a la actividad fue mala, por cuanto el número de participantes fue de 18 personas. Lo anterior podría atribuirse entre otros aspectos, al día escogido para el desarrollo de la actividad, ya que muchos de los convocados trabajan de lunes a sábado, lo cual impidió su asistencia a la actividad. Por otra parte, otro de los aspectos que incidieron en la baja asistencia, fue la entrega tardía de las invitaciones, por parte de los docentes hacia los apoderados, recibiendo algunos de estos, invitaciones el día anterior al taller, mientras que a otros se les entregó el mismo día.

En virtud de la evaluación realizada por el equipo seminarista de acuerdo a la contingencia, se deciden suspender las colaciones solicitadas para las próximas reuniones, por cuanto éstas no se consideran un factor condicionante para la asistencia de los apoderados a las reuniones, así como además, su pérdida constituye un gasto innecesario de recursos para la institución. De igual forma, otro aspecto que se desprendió de la evaluación, fue el reforzamiento de la estrategia de convocatoria, mediante la realización de constantes llamados telefónicos y envíos de e-mail a los docentes encargados del programa de salud escolar de las escuelas invitadas.

Cabe destacar que en este primer taller se contó con la presencia de la profesora encargada del Programa de Salud Escolar, Sra. Miriam Silva, quién participó activamente y demostró su gran interés y compromiso con el desarrollo de las próximas actividades.

- **Participación;** Será entendida como la intervención y colaboración que demuestran los asistentes a la actividad.

En lo que respecta a la participación demostrada por los asistentes en el transcurso de la actividad, se puede señalar que se ésta caracterizó, por ser activa en un marco de respeto e intercambios de opiniones y experiencias, lo cual se vió facilitado por el número reducido de apoderados y apoderadas asistentes, generando lo anterior un clima de confianza y cercanía entre los miembros del equipo con los y las asistentes

3.2. Tiempo destinado a la Actividad:

Al igual que en la comuna de La Ligua, el tiempo destinado para esta actividad se considera adecuado, por cuanto la charla tuvo una duración de una hora 20 minutos, período en el cual se pudo exponer en profundidad y de forma clara y eficiente, los diversos programas y beneficios que tiene la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.

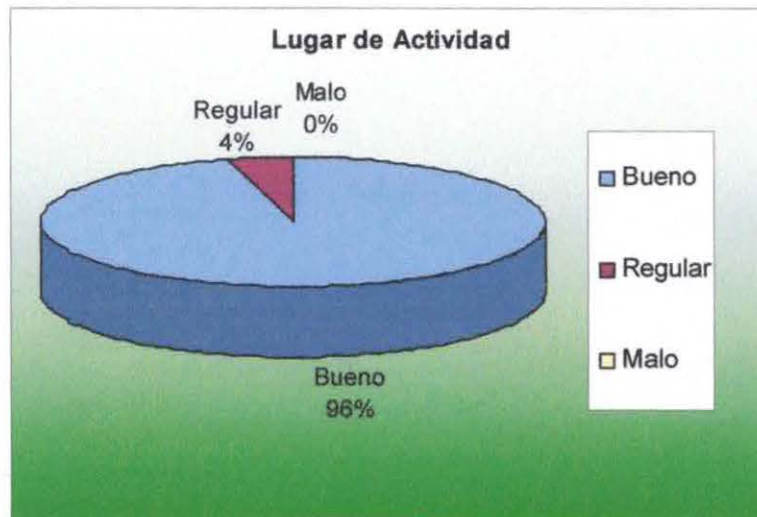
Cabe destacar, que el tiempo utilizado permitió no solamente dar a conocer e informar respecto a los programas, sino que también, facilitó los espacios para la realización de preguntas y dudas surgidas, en torno a los temas expuestos.

3.3 Evaluación según los asistentes.

De acuerdo a los datos obtenidos a través de las encuestas de evaluación aplicadas a los padres y/o apoderados presentes en la actividad, se pueden desprender los siguientes resultados:

En cuanto al lugar escogido para el desarrollo de la actividad, éste fue evaluado como bueno por un 94% de los asistentes, mientras que un 6 % restante lo calificó como regular.

Gráfico N° 10

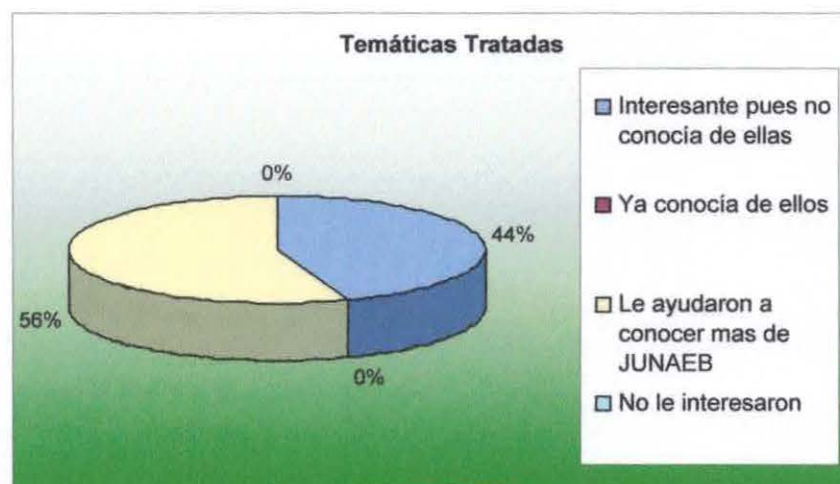


Dichas percepciones pueden atribuirse, fundamentalmente, al lugar de emplazamiento del establecimiento educacional, el cual si bien se encontraba ubicado en un lugar central y fácilmente localizable, varias personas desconocían.

Otra de las características del lugar, y en las cuales se puedan respaldar los resultados obtenidos, están referidas al espacio disponible y suficiente para acoger un número de personas superior a las que se encontraban presentes, así como también disponibilidad de sillas, y acústica adecuada para el efectivo desarrollo actividad.

En lo que respecta a los contenidos abordados en las exposiciones realizadas por los alumnos tesistas, un 56% de los asistentes indicó que éstas le ayudaron a conocer más respecto a JUNAEB, mientras que el 44% restante, indicó que los contenidos les parecieron interesantes, pues no conocía de ellos.

Gráfico N° 11

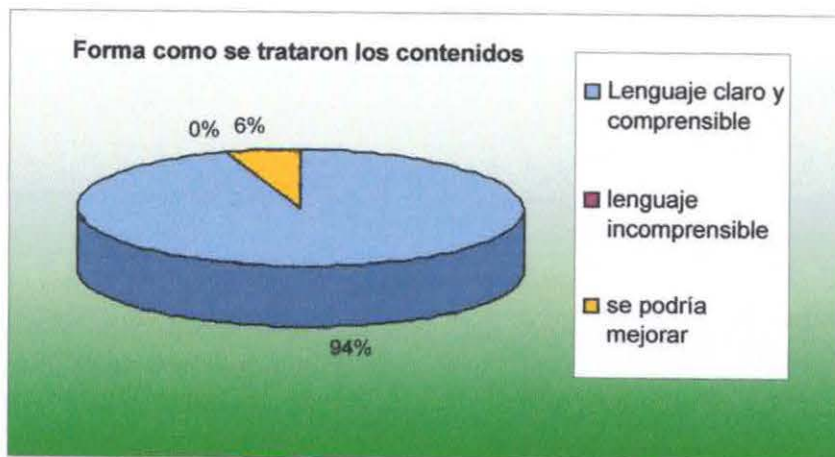


Entre los factores a los cuales se atribuyen los resultados obtenidos en el ítem expuesto, se pueden señalar no sólo los contenidos abordados por los alumnos, sino principalmente el lenguaje utilizado por los expositores y la forma a través de la cual éstos fueron presentados, recurriendo para ello a un lenguaje claro, simple y comprensible para los apoderados presentes.

Dichos aspectos se ven claramente reflejados en los resultados que se obtuvieron en el ítem que hace mención específica a la forma de abordar los contenidos.

De acuerdo a lo anterior, la evaluación realizada por los apoderados a la forma en que se entregaron las temáticas corresponden a un 94% que indicó que le agradó la forma en cómo éstos fueron presentados y expuestos, mientras que sólo un 6% declaró que podrían ser mejorados en próximas sesiones.

Gráfico N° 12



4. Medios de Verificación

4.1 Registro de Asistencia.

	NOMBRE	ESCUELA	FONO CONTACTO
1	MARIA E. VASQUEZ SILVA	URUGUAY D 256.	96712572
2	HERMINIA OLGUIN H	SANTA ANA	541375
3	Alba Gómez Brumby	Liceo 2 Valparaíso	2225232
4	Patricia Acevedo	Esc. Alemania	82159405
5	Ximena MANTANO	Liceo 2 Valpo	092939745
6	Myriam Silva Valdes	Prof. Caspado Liceo A-25	251339
7	NILDA ROSAS MARIN	ESC. REP. URUGUAY D-256	083534208
8	JANICE SMITH	ESC. ALEMANIA.	2611149
9	JUAN TORRETA TAPIA	ESCUELA ALEMANIA	0998129806
10	Jesset Saavedra G	Escuela Uruguay D256	08206510
11	Inama Velasco B.	Escuela Uruguay. D256	2376436
12	Juvenia Soto R	Escuela Alemania	2490110
13	Fabiola González Patillo	Liceo 2 Valparaíso A-75	251339
14	Serena L. Domínguez	Escuela N° 3 R. Alemania	84700779
15	Marcela Humarilla Unidad.	Escuela N° 3 R. Alemania.	84700179.



4.2 Registro Fotográfico



Fotografía N° 57: Exposición Programa de Alimentación



Fotografía N° 58: Exposición Programa de Salud Escolar



Fotografía N° 59: Exposición Programa de Becas

8. Registro de Actividad N° 7

Charla Informativa Participación Ciudadana

JUNAEB

1. Datos Generales.

1.1 Nombre de la Actividad:	Charla Informativa sobre Participación Ciudadana
1.4 Fecha:	Viernes 24 de Agosto
1.5 Hora:	10:00 - 12:25 Hrs.
1.6 Lugar:	Liceo Parroquial San Antonio, Viña del Mar.
1.7 Equipo Responsable:	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.
1.8 Profesionales Expositoras	Patricia Castañeda Meneses, Asistente social y Docente de la Universidad de Valparaíso. Isabel Surita Parada, Encargada Regional de Participación Ciudadana. Milenka Montt Collao, Jefa Programa Alimentación Escolar JUNAEB.
1.9 Asistentes:	• 39 asistentes

2. Antecedentes de la Actividad:

2.1 Producto N° 2:	Mecanismos de Información.
2.2 Indicadores de Producto N°2:	Implementación de a lo menos 1 taller informativo en torno a la temática participación ciudadana al interior de las instituciones públicas, dirigido a lo menos: 7 directivos JUNAEB V Región, 10 administrativos JUNAEB, 5 coordinadores comunales y 5 profesores encargados del programa de salud escolar de escuelas municipales y particulares subvencionadas de la comuna de Valparaíso y La Ligua.

2.3 Proceso de gestión y coordinación.

Para la realización de esta actividad de debió realizar un trabajo de coordinación que implico:

- Solicitud de salón del establecimiento Liceo Parroquial San Antonio, por medio de la relacionadora Pública de JUNAEB, Srta. Claudia Arratia S.
- Solicitud de colaciones para los invitados a la actividad, por medio de la relacionadora pública de JUNAEB, Srta. Claudia Arratia S.
- Coordinación con la Docente de la Universidad de Valparaíso, Patricia Castañeda Meneses, para establecer temática y tiempo de exposición.
- Coordinación con el Encargado de la Unidad Gestión, Sr. Julio Leiva, para invitación de Directores Provinciales.
- Coordinación con Director Regional de JUNAEB, Sr. Patricio Ibáñez, para gestionar la colaboración de la encargada de Participación Ciudadana del SEREMI de Gobierno.
- Invitación vía correo electrónico y personalmente a los Jefes de Unidad y funcionarios de JUNAEB Regional.
- Invitación vía telefónica y correo electrónico a Profesionales del SEREMI de educación
- Coordinación con la jefa de la unidad de Alimentación de JUNAEB, Srta. Milenka Montt C, para contar con su participación, como expositora en la charla.

- Diseño y envío de oficios de invitación dirigidos a Coordinadores Comunales y Profesores/as encargados del Programa Salud Escolar.
- Reproducción de material, expuesto por Patricia Castañeda “40 años de Participación Social en Chile: Nosotros, los de entonces ya no somos los mismos”, para entrega de este al término de la actividad.

2.4 Descripción de la Actividad

La actividad comenzó, con la presentación, por parte del equipo seminarista, de las profesionales invitadas y los contenidos a abordar por éstas, durante el desarrollo de la charla.

Una vez agradecida la presencia de los asistentes y contextualizado el objetivo de la actividad, se procedió a dar inicio a la primera exposición a cargo de la Profesora, Sra. Patricia Castañeda.

Dicha profesional realizó una exhaustiva revisión histórica de la participación social acaecida en el período contemplado desde 1940 hasta 2003, profundizando en los diversos escenarios sociopolíticos que han configurados las modalidades de participación en Chile.

Es importante mencionar que la presentación realizada por la profesional, estuvo marcada por una dinámica reflexiva, que en todo momento daba lugar a la generación del pensamiento crítico en los asistentes, respecto a los temas tratados.

Durante el desarrollo de la exposición, los presentes demostraron gran interés por las temáticas abordadas, generándose en reiterados momentos de la presentación, interrogantes que en virtud del tiempo dispuesto por la docente, no pudieron ser resueltas. No obstante lo anterior y luego de las disculpas pertinentes por parte de la profesional, quien por motivos laborales debió retirarse, se hizo entrega de un material elaborado por la misma que daba cuenta de la información expuesta en la presentación.

Posterior a la entrega del material, se procedió a invitar a los asistentes a un desayuno, en las dependencias del establecimiento educacional, el cual tuvo una duración de 20 minutos aproximadamente.

Para dar inicio al segundo bloque de la charla, el equipo tesista, presentó a la encargada de Participación Ciudadana del SEREMI de Gobierno, Srta. Isabel Zurita Parada, quien junto con agradecer la invitación, destacó el trabajo realizado por el equipo seminarista. Posteriormente se dispuso a dar inicio a su presentación, referida a la Agenda Pro Participación Ciudadana, en el marco de la política pública.

Dentro de los principales contenidos expuestos por la profesional, destacaron los cuatro lineamientos básicos de la Agenda Pro Participación, otorgándole mayor énfasis al eje referido a la Participación Ciudadana al interior de la Gestión Pública, contextualizándolo mediante ejemplos referidos a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.

Terminada la presentación de los ejes temáticos tratados, la profesional, procedió a incentivar la generación de instancias de participación al interior de los diversos programas desarrollados por JUNAEB.

Una vez finalizada la exposición, el equipo seminarista junto agradecer la presencia de la profesional, dió lugar a la última presentación a cargo de la Jefa de la Unidad de Alimentación de JUNAEB, Milenka Montt Collao.

Entre los temas abordados, por esta última exponente, se hizo mención a las diversas formas de participación reconocidas por los actores presentes, al interior de los diversos programas de JUNAEB, recurriendo para ello a una dinámica interactiva con el público presente, lo cual propició el diálogo y discusión de los asistentes.

La importancia que revistió esta última presentación, fue el hecho de considerar los ítems abordados con anterioridad, referidos a la Agenda Pro participación ciudadana y contextualizarlos en las acciones que desarrolla la Junta Nacional de Auxilio escolar y Becas, lo cual permitió concretizar a un nivel más práctico, los lineamientos teóricos en torno a esta temática.

Finalmente el equipo seminarista, dió por concluida la actividad agradeciendo la asistencia de las y los presentes, quienes a su vez mostraron la buena acogida de la actividad, a través de felicitaciones y gratificaciones hacia la labor realizada por equipo seminarista.

3. Evaluación de la Actividad

3.1 Resultados de la Actividad según Indicador:

- Implementación de 1 taller informativo en torno a la temática participación ciudadana al interior de las instituciones públicas con la asistencia de: 10 directivos JUNAEB, 4 coordinadores comunales, 15 administrativos JUNAEB V región, 2 funcionarios del SEREMI de educación y 6 profesores encargados del programa de salud escolar de escuelas municipales y particulares subvencionadas de la comuna de Valparaíso
- Exposición realizada por la Docente de trabajo social de la Universidad de Valparaíso, patricia Castañeda Meneses
- Exposición realizada por la encargada de Participación Ciudadana del SEREMI de Gobierno, Isabel Zurita Parada.
- Exposición realizada por la Jefa de la Unidad de Alimentación de JUNAEB, Milenka Montt Collao.
- Evaluación de la actividad por parte de los asistentes.

En relación a los antecedentes anteriormente señalados, se puede mencionar que el indicador para la presente actividad fue logrado en su totalidad, en virtud de la realización de la charla propiamente tal, así como también por contar con una asistencia sobre la esperada, considerando también la presencia de actores que no fueron convocados.

3.2 Criterios de Evaluación;

- **Asistencia:** Se entenderá este criterio, como la presencia de los actores convocados a la actividad, considerando como bueno la concurrencia del 100% de estos, regular el 50% y malo menos del 50%.

La asistencia de los actores convocados a la actividad, puede ser evaluada como buena, en virtud que el 100% de los convocados asistió, pudiendo atribuirse esto, al interés generado por la temática abordada, así como también la participación de profesionales directamente vinculados al área social, quienes poseen un mayor manejo teórico de los contenidos referidos a la participación. En esta misma lógica, otro factor decisivo en los resultados de la actividad, hace mención a la constante convocatoria y motivación realizada por parte del equipo a los funcionarios y profesionales invitados a la reunión.

- **Participación;** Será entendida como la intervención y colaboración que demuestran los asistentes a la actividad.

En lo que respecta a este criterio, se puede señalar, que la participación demostrada durante el transcurso de la actividad, estuvo caracterizada por una actitud pasiva de los asistentes en el desarrollo de las dos primeras presentaciones, las cuales no generaron espacios para el diálogo y reflexión compartida. La primera, en virtud del

tiempo disponible por la profesional, en tanto que la segunda no despertó en los convocados dudas, consultas o comentarios de la misma.

Cabe señalar que durante la tercera presentación, la modalidad llevada a cabo por la profesional a cargo de ésta, permitió un intercambio de opiniones y experiencias, con una participación directa de los actores presentes.

3.2. Tiempo destinado a la Actividad:

En relación al tiempo de duración de la actividad, se puede mencionar que este fue suficiente, en la medida que permitió el desarrollo y exposición de las temáticas programadas, cada una de las cuales pudo ser expuesta de acuerdo a lo previsto, permitiendo además en algunos casos el surgimiento de dudas o comentarios.

Por otro lado la suficiencia del tiempo permitió a su vez un descanso durante la actividad, espacio en el cual todos los actores pudieron compartir en un ambiente de distensión un desayuno por alrededor de 20 minutos.

4. Medios de Verificación

4.1 Registro de Asistencia

NOMBRE	INSTITUCIÓN	FONO CONTACTO
Ingeniero Elva Uche	Línea A-25, Japancito	2-251339
Florita Néira V.	1. Municipalidad de Imitos	2-462855
Jorge Montenegro C.	JUNAEB	2766932
Melena Montt C.	JUNAEB	2766932
Marianela Toro C.	JUNAEB	2766932
Amalgant Gosa	Sunaeb	2766932
Andrea Monari P.	Sunaeb	2766932
Liliza Toro	Sunaeb	2766932
Estrella Soto R.	JUNAEB	(33) 47003
M. Angélica Fucilla	JUNAEB	2766932
Carmona Rolfo Doratizaga	Escuela Barros Luco	2212430
Mara Cristina Ortega	ESC-D-309 REP. DE EL SALVADOR	2252412
Urbano María Celia E.	JUNAEB	2766932
ROSA CRISTI OTEBA	ESC. BENNABBO O'LEGGINS	2255730
Magueta Manrique Tullabala	ESC. Groux Britano	2213869
Rosal Escobar H.	JUNAEB	33/ 470037
Carolina Torres Salinas	JUNAEB	2766932
MARÍA PAZ TORO OLIVERA	JUNAEB	2766932
Alfonsina Torres Olivera	JUNAEB	2766932
Paulina Arenas Heredia	JUNAEB	0984110270
CAROLINA SOYI LUCASO	JUNAEB	2766932
Sandra Quilodrán Rivera	JUNAEB	2766932
Carla Guerra Interman	JUNAEB	2766932
José Luis Moya de	JUNAEB Villavieja	2518125-26
Roberto Calvo Ruiz	Sec. Min. de Educ.	2467528
JUAN O. ROJAS C.	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2467532
Guillermo Pérez Arriola	CORTINAVAL AREA EDUCACION	2270451
Gerardo Aravenz Talamilla	Escuela Uruguay	2255677
Rosal Buitanante Torres	DAEM PUCHUNAVI C.C.T.	2791446-279102
Marisa Galleguillos Tapia	Comandancia Comunal V. Alemán	2950145-29526
Angel Rossi Jaa	Coordinación Comunal Pichunavi	098586161
Rivera Julia Alvar	JUNAEB Alvar	470037
Claudia Aranda Soy	JUNAEB	2766932
Patricio Estévez L.	JUNAEB	2766932
Paola Repárate Góngora	Escuela Capatá Cabrera	2212470

4.2 Registro Fotográfico



Fotografía N° 60: Exposición
Isabel Zurita Parada



Fotografía N° 61: Exposición
Sra. Patricia Castañeda
Meneses



Fotografía N° 62: Exposición
Srta. Milenka Montt Collao

9. Registro de Actividad N° 8
Taller Informativo
Área oftalmológica y Déficit Visual
La Ligua

1. Datos Generales.

1.1 Nombre de la Actividad:	Taller Informativo Área Oftalmológica y Déficit Visual
1.4 Fecha:	Viernes 24 de Agosto
1.5 Hora:	15:30 - 16:45 Hrs.
1.6 Lugar:	Liceo Pulmahue, La Ligua.
1.7 Equipo Responsable:	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P. Victoria Henríquez, Jefa del Área de Oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB
1.8 Asistentes:	• 43 Apoderados de niños beneficiarios del Programa de Oftalmología de JUNAEB.

2. Antecedentes de la Actividad:

2.1 Producto N° 2:	Mecanismos de Información.
2.2 Indicadores de Producto N°2:	Al término de la intervención, el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de la JUNAEB V región, cuenta con: Implementación de 2 talleres informativos realizados por Profesionales de JUNAEB del área oftalmológica, dirigidos a lo menos 50 padres y /o apoderados de alumnos y alumnas beneficiarios del Programa de Salud Escolar, pertenecientes a establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, de las Comunas de La Ligua y Valparaíso respectivamente.

2.3 Proceso de gestión y coordinación.

Para la realización del segundo taller, fue necesario la realización de un trabajo de coordinación con diversos actores, debiendo en una primera instancia realizar llamados telefónicos, por una parte al director del establecimiento educacional Pulmahue, para confirmar las dependencias de éste, así como también a los profesores y profesoras encargadas del Programa de Salud Escolar, de 13 establecimientos educacionales de La Ligua, con la finalidad de motivarlos para la entrega de invitaciones a los apoderados de niños y niñas beneficiarias del área de Oftalmología.

Paralelamente, se sostuvo una reunión con la encargada del área oftalmológica del programa salud de escolar, Sra. Victoria Henríquez, para delimitar las temáticas a tratar en los talleres de La Ligua y Valparaíso, respectivamente.

2.4 Descripción de la Actividad

La actividad se inicia con la presentación de la encargada del Taller, Sra. Victoria Henríquez, a los apoderados asistentes, con la finalidad de contextualizar el objetivo del taller. Es importante destacar, que la asistencia de esta segunda actividad en la comuna de La Ligua, fue considerablemente mayor a la anterior, pues al momento de realizar dicha presentación, el salón contaba con una cantidad de 45 padres y madres aproximadamente.

Una vez realizada la presentación de la profesional, ésta procedió a desarrollar una exposición en la cual se destacaron principalmente los ítems de; Déficit Visual, Participación de los usuarios en el programa y Característica/funcionamiento del área oftalmológica del Programa Salud Escolar.

Es importante señalar, que el desarrollo de la charla estuvo caracterizada por la constante interacción entre la profesional y los apoderados asistentes, que en su mayoría fueron mujeres, en la cual la participación fue factor característico, pues la encargada del taller además de exponer y explicar de forma clara las temáticas tratadas, realizaba preguntas a los asistentes, para generar en aquellos una relación más cercana.

En lo que respecta a la forma de abordar las temáticas, cabe destacar que éstas fueron explicadas muy acuciosamente, para no provocar dudas ni confusión en los padres y madres asistentes. Desde esta perspectiva, en el ítem referido al funcionamiento y características del área oftalmológica, destacó principalmente la red asistencial, compuesta por actores de JUNAEB, establecimientos educacionales, Atención Primaria de Salud y Profesionales de oftalmología, así como también, sus respectivas funciones. Algunos de los aspectos a los cuales se le otorgó especial énfasis, dicen relación a los periodos establecidos para las horas médicas y los plazos establecidos para la entrega de los lentes. Es importante destacar que dicha información, fue tratada mediante ejemplos claros y un lenguaje simple, para evitar tal cual lo señalado anteriormente confusiones y dudas en los asistentes.

En cuanto a la segunda idea fuerza, referida al Déficit visual, se explicaron las patologías que atiende JUNAEB, con sus principales características y los síntomas o antecedentes para detectarlos. De igual forma se destacó el papel fundamental de la familia en el proceso de tratamiento al cual se ve enfrentado el o la estudiante.

Por último, en la temática aludida a la participación de los usuarios en el programa, se destacó la importancia que reviste ésta, tanto para JUNAEB, como institución pública, como para los usuarios, en pro del mejoramiento del programa, por ser aquellos, quienes mejor conocen la realidad del mismo.

Terminada la exposición desarrollada por la jefa del área de oftalmología, se procedió a dar un espacio para la realización de preguntas por parte de las y los apoderados presentes, tiempo en el cual se resolvieron interrogantes referidas especialmente a casos particulares. Durante este momento, los apoderados pudieron dar a conocer sus experiencias en torno al programa y hacer las preguntas respectivas, logrando con ello resolver diversas dudas, relacionadas en su mayoría, a la desinformación en torno al funcionamiento del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar.

Una vez finalizado el tiempo para resolver las interrogantes, se procedió a dar a término a la actividad, momento en el cual los apoderados expresaron sus agradecimientos a la profesional y a su vez realizaron la evaluación del taller, de acuerdo a una pauta entregada para dicha finalidad.

3. Evaluación de la Actividad

3.1 Resultados de la Actividad según indicador:

- Implementación de taller informativo “área Oftalmológica y Déficit Visual”, dirigido a 52 apoderados de alumnos beneficiarios del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar.
- Exposición de los Ítems: déficit visual, característica/funcionamiento del área oftalmológica del Programa Salud Escolar y participación de los usuarios en el programa.
- Evaluación de la actividad por parte de los apoderados asistentes.

En relación a los antecedentes anteriormente señalados, se puede mencionar que el indicador establecido para la presente actividad, fue logrado en su totalidad, por cuanto el taller se implementó con la exposición de los contenidos programados y la asistencia de los convocados superó el número esperado, llegando a 52 participantes.

3.2 Criterios de Evaluación;

- **Asistencia y Convocatoria;** Se entenderá este criterio, como la presencia de los actores convocados a la actividad, considerando como:

- Bueno: entre 40 y más
- Regular: entre 20 y 39.
- Malo: entre 0 y 19.

En consideración a los rangos establecidos con anterioridad, se puede señalar que la asistencia a esta actividad, se considera buena, por cuanto el número total de personas presentes, ascendió a 52. Lo anterior, comparado con la asistencia a la reunión anterior, equivale a un aumento de un 92%, el cual puede ser atribuible a: reforzamiento de convocatoria, por parte del equipo seminarista, mediante llamados telefónicos a los docentes encargados del Programa de Salud Escolar, para la oportuna entrega de invitaciones; difusión realizada por los apoderados asistentes al primer taller, en sus respectivos establecimientos; interés generado por la temática abordada en el taller, así como también las expectativas surgidas por la presencia de un profesional del JUNAEB.

- **Participación;** Será entendida como la intervención y colaboración que demuestran los asistentes a la actividad.

Según el criterio declarado anteriormente, la Participación de los convocados en esta actividad, fue uno de los aspectos más destacable, por cuanto durante el desarrollo del taller se fueron generando las instancias propicias, para la interacción e intercambio de opiniones y experiencias, entre la profesional de JUNAEB y los asistentes. Esta situación, se vio facilitada principalmente, por la modalidad de trabajo utilizada por la profesional, su disposición a responder preguntas y el interés generado por la temática tratada.

3.3. Tiempo destinado a la Actividad:

En lo que respecta a la duración del taller, se puede mencionar que este duró 01:15 hrs., considerándose este período de tiempo, idóneo para la adecuada exposición de los contenidos programados, así como también para la atención de dudas y consultas surgidas en torno a la misma.

En esta misma lógica, cabe señalar que la temática que demandó mayor tiempo fue la relacionada al funcionamiento del programa y sus actores vinculados. Lo anterior con la finalidad de clarificar y entregar información primordial en torno a dichos aspectos.

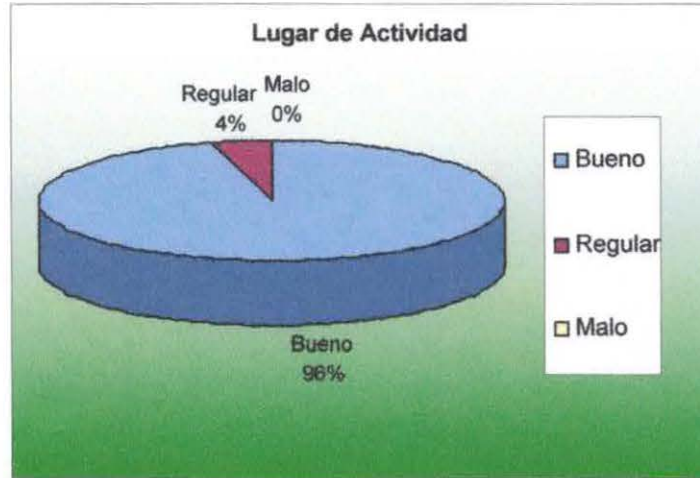
En este sentido este mayor protagonismo, se debió a que las dudas de los asistentes estuvieron mayormente orientadas, a atender y/o resolver aspectos operativos del programa, destacando en ellos, canales de comunicación, plazos de entrega, lugares de atención, etc.

3.3 Evaluación según los asistentes

En consideración a la evaluación realizada por los 52 asistentes al Taller de Área Oftalmología y Déficit Visual, se desprenden los siguientes resultados:

En cuanto al lugar de realización de la actividad, el 96% de los participantes lo considero Bueno, mientras que el 4% restante Regular.

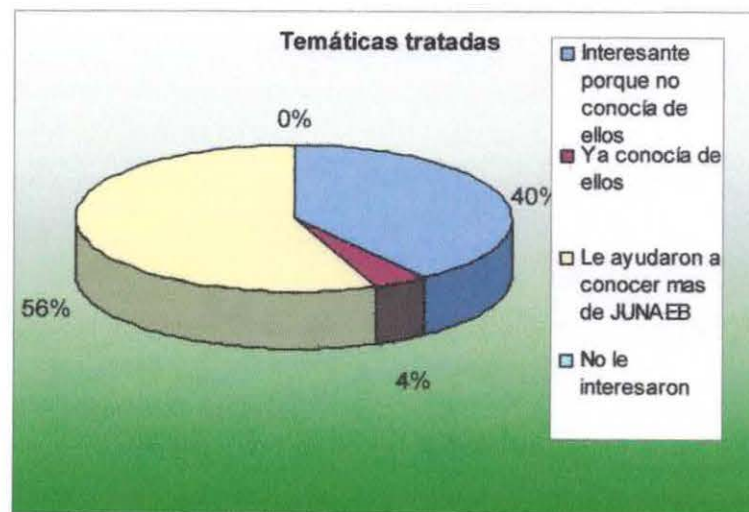
Gráfico N° 13



De acuerdo a los antecedentes expuestos en el gráfico anterior, se puede señalar que entre los aspectos que influyeron en la positiva evaluación del lugar de la actividad, destacan; lugar de emplazamiento del centro de reunión, luminosidad del salón, disponibilidad de espacio suficiente para la recepción del número de convocados, tranquilidad en el entorno, buena acústica, etc.

En lo que corresponde al segundo aspecto contemplado en la evaluación, relativo a las temáticas tratadas, el 56% de los asistentes consideró que los contenidos le permitieron conocer mas respecto a JUNAEB, el 40% los considero interesantes pues no conocía de ellos y el 4% restante declaro que ya conocía de ellos.

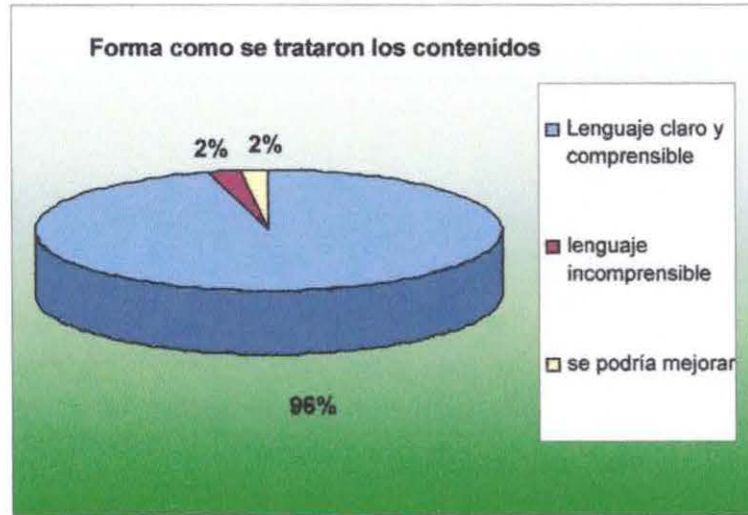
Gráfico N° 14



De acuerdo al gráfico anterior, se puede señalar que los resultados obtenidos de la evaluación, dan cuenta que la actividad respondió a las expectativas y necesidades existentes en los presentes, en virtud de que los contenidos tratados, estuvieron orientados a otorgar información considerada por ellos, como esencial para un adecuado uso del beneficio.

Para finalizar y en lo que respecta a la forma en como se trataron los contenidos, un 96% de los asistentes consideró que el lenguaje utilizado fue claro y comprensible, un 2% señaló no comprender los contenidos, por que el lenguaje fue muy técnico y el 2% restando declaró que se podría mejorar en las próximas reuniones.

Gráfico N° 15



De la información presentada anteriormente, es posible señalar que la favorable evaluación en cuanto a la forma de abordar los contenidos, se debió principalmente a la metodología utilizada por la profesional de JUNAEB, la cual estuvo caracterizada por un lenguaje sencillo, reforzado mediante la utilización de ejemplos claros que facilitaron la internalización de contenido.

Medios de Verificación

1 Registro de Asistencia

NOMBRE	ESCUELA	FONO CONTACTO
Carla Hernández D	República de Venezuela	09-3512381
Estelina Pulo F.	República de Venezuela	713913
Norma OLIVERA Pizarro	Liceo Pulmarhue	07-6415069
Patricia Bozánke Vargas	Colegio Gabriela Mistral	713964
Alejandra Romero Díaz	República de Venezuela	09-3263838
Angelina Escobar Fein	C.A.I.D	09-3243440
Margdalena Pérez V.B.	Escuela Diego Portales Piedad	714409
Miriam Benavente Zayas	Esc. Diego Portales Piedad	9-5654532
Rosa Benito Fernandez	Liceo Pulmarhue	9-3802058
Elybeth González D	Ministerio Gómez Milla	7-4670744
Aracelis Galleguillos Galleguillos	Liceo Pulmarhue	77428489
Shades Rosa Tapia O	Esc. Comunidades de U.H	88394831
Rosa Mercedes Díaz	Liceo Pulmarhue	8839924
Rafael Aballay H	Esc. Comunidades de U.H	714761
Paola Olivares Fara	Esc. Luis Cruz Martínez	81262752
Fresia Silva Pérez	Ministerio Gómez Milla	08-5259454
Yma Dávalos Samadín	Ministerio Gómez Milla	89797676
Fabrizio Ordaz Bosan	Escuela Gabriela Mistral	71092/8501082
Cristian Vargas Cortés	Colegio Luis Cruz Martínez	294870481
Yma Dávalos C.	Colegio Luis Cruz Martínez	719199
EVARISTA BUSTOS G.	Esc. Cruz Martínez	714160
Blanca Cantares	Hta. Gómez Milla	
Teresa Escobedo Tapia	Colegio San Carlos	710-62
Ruth Taira Rojas	Escuela San Carlos	08-284418
Yolanda Sandoval Rojas	C.A.I.D	08-3243665
Yolanda Amador Sandoval	Esc. Comunidades de U.H	88469274
Cristina Araya Berrios	Esc. Ministerio Gómez Milla	94473167
Amigam Allende Berrios	Diego Portales Piedad	091429216
Norma Figueroa Fuenzalida	Esc. Gabriela Mistral	83319233
Margarita Peza Valdivia	Esc. Gabriela Mistral	714204
APOLONIA MARTÍNEZ E.	República de Venezuela	097781333
Robinson Roberto Rojas Aracelis	Centro C.A.I.D.	712682
Ruby González	E. Ministerio Gómez Milla	88722044
Yolanda Aquilera	E. Ministerio Gómez Milla	87738777
Carolina Fallardo	Centro C.A.I.D	094422545
Yolanda Rojas Díaz	Esc. San Carlos	
NICOLAS ALVARO REYES	Centro C.A.I.D	88623262
EDUARDO LOPEZ LOPEZ	Centro C.A.I.D	09610967
Yolanda Fuenzalida F.	Centro C.A.I.D	08-552751
Yolanda Cortés F.	Colegio Gabriela Mistral	08-552751
Yolanda González Cuervo	Comunidades de U.H	8-764069
Silvia Chacón Costa	Diego Portales Piedad	83305491
Alicia Godoy Ojeda	Centro C.A.I.D	93813426



4.2 Registro Fotográfico



Fotografía N° 63: Asistentes a Actividad Área de Oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB



Fotografía N° 64: Exposición Sra. Victoria Henríquez Escobar.



Fotografía N° 65: Exposición Sra. Victoria Henríquez Escobar.

10. Registro de Actividad N° 9
Taller Informativo
Área oftalmológica y Déficit Visual
Valparaíso

1. Datos Generales.

1.1 Nombre de la Actividad:	Taller Informativo Área Oftalmológica y Déficit Visual
1.4 Fecha:	Sábado 25 de Agosto
1.5 Hora:	10:00 - 11:45 Hrs.
1.6 Lugar:	Liceo Eduardo De La Barra, Valparaíso.
1.7 Equipo Responsable:	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P. Victoria Henríquez, Jefa del Área de Oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB
1.8 Asistentes:	• 52 Apoderados de niños y niñas beneficiarias del Programa de Oftalmología de JUNAEB.

Antecedentes de la Actividad:

1.1 Producto N° 2:	Mecanismos de Información.
1.2 Indicadores de Producto N° 2:	Al término de la intervención, el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de la JUNAEB V región, cuenta con: Implementación de 2 talleres informativos realizados por Profesionales de JUNAEB del área oftalmológica, dirigidos a lo menos 50 padres y /o apoderados de alumnos y alumnas beneficiarios del Programa de Salud Escolar, pertenecientes a establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, de las Comunas de La Ligua y Valparaíso respectivamente.

2.3 Proceso de gestión y coordinación.

Para la realización de la actividad, fue necesaria la coordinación con el director del establecimiento educacional Eduardo De La Barra, Sr. Roberto Pantoja, para confirmar el salón de acto a utilizar en el desarrollo del taller.

Una vez confirmado el lugar, se procedió a contactar vía telefónica a los profesores encargados del Programa Salud Escolar de 14 establecimientos de Valparaíso, con la finalidad de insistir en la importancia de la entrega oportuna de las invitaciones, en virtud que la asistencia a la actividad anterior, fue inferior a lo esperado por el equipo seminarista.

2.4 Descripción de la Actividad

El taller comenzó con la presentación de la encargada del área oftalmológica del Programa de salud escolar de JUNAEB, Sra. Victoria Henríquez, quien en un primer momento explicó el objetivo de la actividad, a los apoderados asistentes, destacando junto con ellos la importancia de contar con un número elevado de participantes.

En cuanto a los temas desarrollados, al igual que en el taller de la comuna de La Ligua, el primero de ellos estuvo referido al funcionamiento y características del área oftalmológica, destacando principalmente la red asistencial,

compuesta por actores de JUNAEB, establecimientos educacionales, Atención Primaria de Salud y Profesionales de oftalmología, así como también, sus respectivas funciones.

Dentro de tales aspectos, destacó el hecho que la Sra. Victoria Henríquez, diera a conocer el nombre y dirección del Coordinador Comunal, Sr. Guillermo Pérez, con el objetivo de que los asistentes recurriesen a él, en caso de presentar alguna dificultad o requerimiento de atención médica, en vista a labor que le compete como encargado del Programa de salud escolar en la comuna de Valparaíso.

En cuanto a la temática referida al Déficit visual, se explicaron las patologías que atienden JUNAEB, Astigmatismo; Miopía e Hipermetropía, con sus principales características y síntomas o antecedentes para detectarlos. Es importante mencionar que este ítem se abordó mediante una presentación dinámica e interactiva, recurriendo para ello a la utilización de ejemplos claros y originales.

Finalmente, en cuanto al ítem referido a la participación de los usuarios en el programa, se destacó la importancia que reviste ésta para JUNAEB, por cuanto se convierte en una instancia de retroalimentación que permite, por una parte, mejorar el funcionamiento del programa, así como también un mayor provecho del beneficio por parte de los usuarios

Para finalizar la exposición, la jefa del área de oftalmología, dedicó aproximadamente 20 minutos para resolver preguntas surgidas por parte de las y los apoderados presentes, tiempo suficiente que permitió aclarar interrogantes referidas especialmente a casos particulares. Durante este momento, los apoderados pudieron dar a conocer sus experiencias en torno al programa y resolver diversas dudas, relacionadas en su mayoría, a la desinformación en torno al funcionamiento del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar.

Una vez finalizadas las preguntas, se procedió despedir a la profesional y a su vez realizar la evaluación del taller, de acuerdo a una pauta entregada por el equipo seminarista, para dicha finalidad.

Evaluación de la Actividad

3.1 Resultados de la Actividad según Indicador:

- Implementación de taller informativo “Área Oftalmológica y Déficit Visual”, dirigido a 52 apoderados de alumnos beneficiarios del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar.
- Exposición de los Ítems: Déficit Visual, característica/funcionamiento del área oftalmológica del Programa Salud Escolar y participación de los usuarios en el programa.
- Evaluación de la actividad por parte de los apoderados asistentes.

En relación a los antecedentes anteriormente señalados, se puede mencionar que el indicador establecido para la presente actividad, fue logrado en su totalidad, por cuanto el taller se implementó con la exposición de los contenidos programados, y la asistencia de los convocados supero el número esperado llegando a 52 participantes.

3.2 Criterios de Evaluación;

- **Asistencia y Convocatoria;** Se entenderá este criterio, como la presencia de los actores convocados a la actividad, considerando como:

- Bueno: entre 40 y más
- Regular: entre 20 y 39.
- Malo: entre 0 y 19.

En consideración a los criterios establecidos anteriormente, se puede señalar que la asistencia a esta actividad, se considera Buena, por cuanto el número total de personas presentes, fue de 52. Lo anterior, comparado con la asistencia a la reunión anterior, a la cual concurrieron 18 personas, equivale a un aumento de un 31%, considerándose dicho resultado un elemento sumamente positivo, en conformidad al objetivo del proyecto

Desde tales perspectiva, se puede mencionar que el aumento de la asistencia puede adjudicarse a los siguientes aspectos:

- Reforzamiento de convocatoria, por parte del equipo seminarista, mediante llamados telefónicos a los docentes encargados del Programa de Salud Escolar, para la oportuna entrega de invitaciones.
- Difusión realizada por los apoderados asistentes al primer taller, a otros apoderados de alumnos/as beneficiarias del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar, en sus respectivos establecimientos.
- Interés generado por la temática abordada en el taller.
- Expectativas surgidas por la presencia de una profesional de JUNAEB.

- **Participación;** Será entendida como la intervención y colaboración que demuestran los asistentes a la actividad.

De acuerdo al criterio antes declarado, la Participación de los convocados en esta actividad, fue uno de los elementos más destacables, por cuanto desde el inicio del taller se fueron generando las instancias para ello, debiendo el equipo seminarista guiar esta situación, para evitar desorden y preguntas reiterativas.

En tales consideraciones, la participación se vio facilitada, principalmente por las competencias desplegada por la profesional, quién motivó a las y los asistentes a dialogar y compartir sus experiencias como apoderados de alumnos/as usuarios de JUNAEB.

1.2. Tiempo destinado a la Actividad:

El tiempo destinado a la actividad fue de 01:30 hrs, espacio en el cual se desarrollaron eficientemente las temáticas programadas, se resolvieron dudas y clarificaron las normas técnicas y de funcionamiento del programa.

De acuerdo a lo señalado, es importante mencionar que la eficiente utilización del tiempo se debió a la previa programación realizada por el equipo seminarista en conjunto con la Sra. Victoria Henríquez, donde se establecieron las temáticas a abordar con sus respectivos periodos de duración.

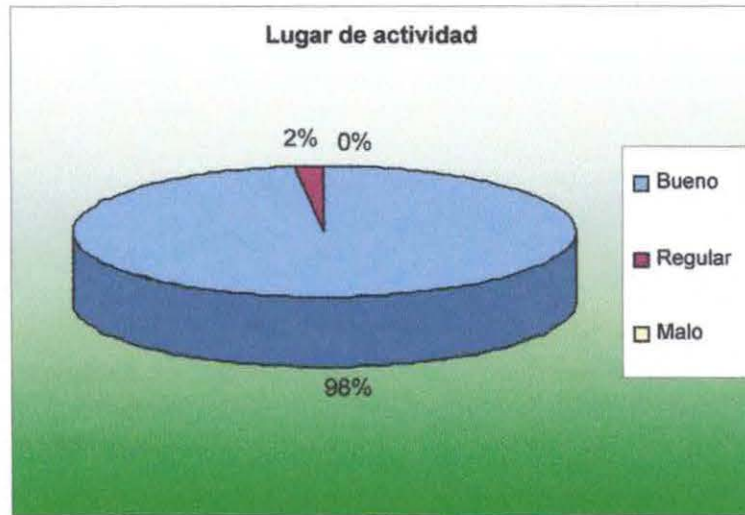
Cabe destacar que el equipo seminarista cumplió un rol fundamental en la distribución de los tiempos disponibles, en la medida que fueron los responsables de establecer las normas de funcionamiento del Taller y delimitar los momentos, tanto para la exposición de los temas tratados, como para la realización de preguntas.

3.3 Evaluación según los asistentes

En consideración a la evaluación realizada por los 52 asistentes al Taller de Área Oftalmología y Déficit Visual, en la comuna de Valparaíso, se desprenden los siguientes resultados:

En cuanto al lugar donde se realizó la actividad, éste fue evaluado como Bueno por el 98% de los asistentes, mientras que el 2% restante, lo consideró Regular.

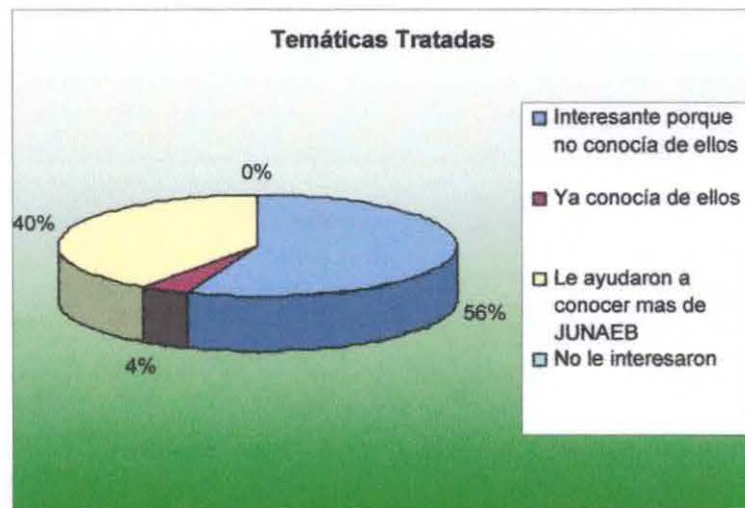
Gráfico N° 16



De acuerdo a los antecedentes expuestos en el gráfico anterior, se puede señalar que entre los aspectos que influyeron en la positiva evaluación del lugar de la actividad, destacan; buena acústica, disponibilidad de elementos audiovisuales, luminosidad, comodidad de los asientos y emplazamiento central del recinto.

En lo que respecta al segundo aspecto contemplado en la evaluación, relativo a las Temáticas Tratadas en la actividad, el 56% de los asistentes las declaró interesantes, pues no conocía de ellas, un 40% consideró que le permitieron conocer más respecto a JUNAEB, mientras que tan solo el 4% restante declaró que ya conocía de ellos.

Gráfico N° 17



De acuerdo a las cifras antes señaladas, se puede deducir que los resultados obtenidos de la evaluación, permiten establecer que la actividades desarrolladas han respondido al diagnóstico elaborado, previa y participativamente en conjunto con los apoderados, por cuanto, uno de los elementos mas ha destacado en el desarrollo de los talleres ha sido en alto nivel de desconocimiento que existe en torno al área de oftalmología y su funcionamiento. En este mismo sentido, entre los factores a los cuales puede atribuirse dicha problemática, es la inexistencia de instancias orientadas a difundir e informar respecto a la problemática visual y los servicios que ofrece JUNAEB en esta área.

Finalmente, en lo que referido a la Forma en como se trataron los contenidos, un 88% de los asistentes consideró que el lenguaje utilizado fue claro y comprensible, el 8% restando declaró que se podría mejorar en las próximas reuniones y un 4% señaló no comprender los contenidos, ya que el lenguaje utilizado fue muy técnico.

Gráfico N° 18



De los datos antes señalados, es posible mencionar que la positiva evaluación en cuanto a la forma de abordar los contenidos, se debió principalmente a la estrategia de exposición utilizada por la profesional de JUNAEB, quien mediante el uso de material audiovisual didáctico, permitió la interacción constante con las personas asistentes.

Medios de Verificación

Registro Fotográfico



Fotografía N° 66: Exposición Sra. Victoria Henríquez Escobar.



Fotografía N° 67: Exposición Victoria Henríquez Escobar.

4.2 Registro de Asistencia

	NOMBRE	ESCUELA	VICERDIA FONO CONTACTO
1	Berta Escobar Silleria	Gran Bretaña No 257	342823
2	Eloisa Ballesteros	LA Republica El Salvador	09/7075402
3	Josue Smiths	Escuela Alemania	261112/19
4	Maria Mercedes Luna S.	Escuela 309 R. del Salvador	2285312
5	Margarita Miranda	Escuela D 309 "R del Salvador"	09/8774340
6	ana madrid	Escuela gran britania	5960905
7	maria isabel	Escuela gran britania	596096
8	gerardalys Perez Amador	D.D. 309	88777185
9	Josue Perez Gomez	Escuela D 309 R del S.	2215069
10	Carina Maria Diaz	Escuela D-309 R del Sal.	2-746836
11	Paula Paredes Velazquez	Escuela D-309 R. Rep del Salvador	2-253790
12	Ian Chabillanet Sotomayor	Escuela D-309 Republica Salvador	88530563
13	Alfonso Alvariz C.	Liceo Juvenio Jureuino	274069-0998
14	Honorio Pacheco C	Esc. Gran Britania, No 257	99156215
15	maria J. Guerrero	Gran Britania No 257	492465
16	Gabriele Dharma de Marin	Esc gran Britania No 257	89099018
17	Josue Guillen Guillen	Escuela D 309	2716740
18	Ximena Torredania	Rep. del Salvador	2716740
19	Julia Norma Torres	Gran Bretaña	-
20	Benito Alvarez J.	GRAN. BRITANIA	098169742-
21	Maria Mercedes D.	Gran Britania 257	-
22	Cecilia Coceres Coimbra	Esc gran Britania 257	2.230838
23	Antonia Salazar Perez	Esc Gran Britania 257	099282145
24	Mario Riquelme Goe	Esc Gran Britania F 257	2735856
25	Bernabé Alvarado H.	Esc Gran Britania F 257	8817868202
26	Josue Zapata Verdugo	Escuela Alemania No 3	35540342
27	Gloria Vera Cuidillos	Escuela Alemania	86965410
28	Patricia Alvarado Jimenez	Escuela Alemania	82159405
29	Angela Guevara (Nieta Pineda)	Liceo Tecnico FERDINAND DE VALPARAISO	074903590
30	Alfonso Torres U. Carr	Escuela Alemania	593485
31	Juan Juricita Tapia	Escuela Alemania	98129806-2
32	Paucilla Pate Gonzalez	Liceo de niñas No 2	-
33	Patricia Rosales Sanchez	Escuela Gran Britania 257	7092460
34	Julda Vera Marin	Republica del Uruguay 256	2376019-28
35	Emilia Reyes	Melida Brandan en BSA	0990883077
36	Franisca Ventura	Gran Britania No 257	2224413
37	Alison Perez	Republica Uruguay	2245133
38	Camilo Manuel Portano	Republica Uruguay	2112450
39	Malcom BolBarcin	Esc. Grecia	2375330
40	DANIEL FARIAS M	Gran Britania	2243848
41	Liluwina Lopez	Gran Britania	2217657
42	Margarita Villalon	Gran Britania	91047317
43	Mahala Hamonilla	Esc. Alemania No 3	84-700179
44	Juan Barrientos	Esc. Alemania No 3	84-700177
45	Raquel Esquivel Rojas	Gran Britania	-
46	Rosa Conza Lopez	Escuela Uruguay	0983268835
47	Germana Soto H	Escuela Alemania	2490170
48	Ximene Manzano B.	Liceo No 2 Melida Brandan	09-2939745
49	MARIA J. TAPIA	Escuela GRAN BRITANIA	-
50	LUIS UREA	//	-
51	Cristian San Martin C.	Escuela No 3 Alemania	2375865
52	Brisa Briquiarcello.	Liceo No 2 Melida Brandan	2597817

11. Registro de Actividad N° 10

Taller Informativo

Participación Ciudadana

La Ligua

1. Datos Generales.

1.1 Nombre de la Actividad:	Taller Informativo Participación Ciudadana
1.4 Fecha:	Viernes 31 de Agosto
1.5 Hora:	15: 30 - 16:50 hrs.
1.6 Lugar:	Liceo Pulmahue, La Ligua.
1.7 Equipo Responsable:	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.
1.8 Asistentes:	26 Apoderados de niños beneficiarios del Programa de Oftalmología de JUNAEB.

Antecedentes de la Actividad:

1.1 Producto N° 1:	Mecanismos de Información
1.2 Indicadores de producto N°1:	Implementación de 2 talleres socioeducativos y de sensibilización en torno a la temática participación ciudadana en instituciones públicas, dirigidos a lo menos a 50 padres y/o apoderados de alumno y alumnos beneficiarios del área oftalmológica del programa de salud escolar de JUNAEB V Región, pertenecientes a establecimientos educacionales Municipales y particulares subvencionados, de las Comunas de La Ligua y Valparaíso respectivamente.

1.3 Proceso de Coordinación y Gestión.

El proceso de coordinación para la realización de esta actividad, implicó:

Confirmación del salón de actos del liceo Pulmahue, vía contactos telefónicos con el Director del establecimiento.

- Gestión de solicitud de recursos económicos a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, para la compra de colaciones y bebidas.
- Gestión de solicitud de recursos económicos a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, para la confección e impresión de los Manuales Informativos para apoderados de Oftalmología.
- Solicitud de Movilización, a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, para el traslado del equipo seminarista a la comuna de la Ligua.

2.4 Descripción de la Actividad

La actividad comienza con la preparación del salón, por parte del equipo seminarista, quien para este último taller, llevó colaciones y bebidas para la realización de una convivencia, con motivo del término del proceso desarrollado con los apoderados de la comuna de La Ligua.

Una vez preparado el salón del establecimiento y en presencia de los apoderados asistentes, el equipo agradeció la presencia de aquellos y dió inicio a una exposición, en donde se trató de forma resumida, el proceso desarrollado en dicha comuna, destacando principalmente en esta primera instancia, las características de las

actividades ejecutadas, los objetivos de estas y las temáticas tratadas, siendo el ítem Participación Ciudadana, el eje central que caracterizó este último taller.

Posteriormente y en lo que respecta a la temática anteriormente señalada, el equipo seminarista destacó, el rol que desempeñan los usuarios de JUNAEB, al asumir una responsabilidad compartida con la Institución, en el mejoramiento de los programas sociales y la fiscalización de las funciones desempeñadas. En tal perspectiva, se les dió conocer la importancia de estar informados en torno al funcionamiento del área oftalmológica y de contar con mecanismos que les permitan participar activamente como padres o madres de estudiantes usuarios de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.

En importante mencionar que durante el transcurso de la charla, se les informó a los apoderados presentes, sobre la constitución una la Mesa de Coordinación Territorial en su comuna, en la cual estaban representados por la apoderada Sra. Cristina Brito, a quien se presentó y realizó un reconocimiento por su constante apoyo y colaboración. Por otra parte, se les dió a saber de la instalación de un Buzón de Sugerencia, puesto en la Oficina de Salud de La Ligua, el cual estaba a disposición de todos, para la realización de reclamos u aportes en torno al programa y las atenciones realizadas por los oftalmólogos.

Finalizada la presentación, los alumnos invitaron a los asistentes, a compartir y disfrutar de una convivencia. Este momento, dió espacio a una mayor interacción entre los apoderados presentes y el equipo seminarista, en donde los primeros dieron a conocer sus experiencias, en torno a su participación en los talleres, así como también los positivos resultados de estar informados, respecto a JUNAEB y el funcionamiento de sus programas.

Terminado el momento de distensión, el equipo tesista procedió a pedir a los asistentes que tomaran asiento, pues se les haría la entrega formal del "Manual Informativo para el Apoderado". Dicho momento, se realizó en forma organizada, por cuanto se invitó para la entrega del material, a grupos de a 7 personas, a quienes además de entregarles el material ya mencionado, se les brindó un cálido aplauso.

Entregado a todos los asistentes los Manuales Informativos, el equipo procedió a dirigirse a éstos, con motivos de agradecimiento, por la posibilidad de haber realizado actividades y trabajado con todos aquellos apoderados que formaron parte del ciclo de talleres, realizados en la comuna de La Ligua. Realizados los respectivos agradecimientos, el equipo dió por finalizada la actividad.

2.5 Resultados de la Actividad según indicador:

- Implementación de taller socioeducativo y de sensibilización en torno a la temática participación ciudadana en instituciones públicas, dirigidos a 26 apoderados beneficiarios del Área Oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB.
- Exposición de la importancia de la participación ciudadana al interior de las instituciones públicas.
- Evaluación del ciclo de charlas por parte de los apoderados asistentes.

De acuerdo al indicador de cumplimiento establecido para esta actividad, se puede señalar que éste fue medianamente alcanzado, ya que si bien se realizó la charla informativa acerca de la temática de participación ciudadana, la asistencia esperada no fue alcanzada en su totalidad.

3. Evaluación de la Actividad

3.1 Criterios de Evaluación;

- **Asistencia y Convocatoria;** Se entenderá este criterio, como la presencia de los actores convocados a la actividad, considerando como:

- Bueno: entre 40 y más
- Regular: entre 20 y 39.
- Malo: entre 0 y 19.

La asistencia, entendida como la presencia de los actores convocados al lugar de reunión, puede ser evaluada como regular, ya que de un total de 50 personas que se esperaban, sólo concurrieron 27.

Entre los factores que se pueden asociar a la disminución del número de asistentes, en comparación a la actividad anterior a la cual concurrieron aproximadamente 50 personas, se puede señalar el motivo de convocatoria. En este sentido, es posible inferir que según sea el interés particular de los convocados, estos asistirán en mayor o menor grado al lugar de reunión.

De esta forma, y siguiendo la misma lógica, para la reunión anterior el motivo de convocatoria hizo mención a la presencia y participación de la encargada del área de oftalmología, sobre la cual se generaron grandes expectativas por parte de los apoderados, relacionadas principalmente a la oportunidad de resolver dudas y consultas sobre casos articulares.

Por otra parte, para la presente actividad no se tenía programada la asistencia de ningún representante o funcionario de JUNAEB, siendo el principal motivo de convocatoria la entrega del Manual Informativo para los padres y/o apoderados y la clausura del ciclo de talleres.

En este sentido, al finalizar el ciclo de talleres, es posible concluir que la asistencia y pseudo participación obtenida por parte de algunos apoderados, ya que otros asistieron y participaron realmente durante todo el proceso, se encuentra asociada a las motivaciones individuales de cada apoderado, a la necesidad de éstos de resolver en la oportunidad que así lo presente, sus problemas individuales.

Lo anterior, se vió reflejado en el transcurso de todos los talleres desarrollados por los alumnos, a los cuales los apoderados asistían, sino con la percepción de adquirir atención oftalmológica, con la finalidad de que los alumnos o quien estuviese a cargo de la charla, le pudiese atender y resolver sus dudas y consultas, obteniendo en dicho sentido, una visión muy instrumental de la participación

- **Participación;** Será entendida como la intervención y colaboración que demuestran los asistentes a la actividad.

3.2. Tiempo destinado a la Actividad:

El tiempo destinado a la presente actividad puede ser evaluado como suficiente, por cuanto permitió abordar todos los contenidos programados, y dedicar, de acuerdo a los espacios que así lo requirieron, tiempo adicional a otros aspectos más informales.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se puede señalar que dicho aspecto se vió favorecido fundamentalmente porque el carácter que asumió ésta última actividad, la cual estuvo marcada por un clima más bien informal, permitiendo esto la interacción, diálogo e intercambio de opiniones y reflexiones, entre los alumnos y los asistentes.

Otro de los aspectos que incidió en la óptima evaluación que se deriva de este ítem, fue la previa consideración por parte de los alumnos, del desarrollo de una actividad no limitada por el factor tiempo. Para lo cual, éstos adoptaron las medidas necesarias, con el objetivo de dedicar los espacios suficientes para el adecuado desarrollo y finalización de la misma.

4 Medios de Verificación

4.1 Registro Fotográfico



Fotografía N° 68: Exposición
Sr. Hugo Díaz Otárola



Fotografía N° 69: Exposición
Importancia de la
Participación Ciudadana

4.1 Registro de Asistencia

Nº	Nombre	Telefono	Escuela
1	Herminda Vargas	714266	Comunidades, V.H.S.O
2	Ruth Espinosa Rojas	82824418	Enrique Dett Rojas
3	Elizabeth Gonzales	94640744	Comunidades Gonzales mi
4	Ignacio Menay	21 11	21 11 4 4
5	Cecilia Hernández	09 3512381	Rep. de Venezuela
6	Blanca Contreras Correo	92809904	M ^{te} Gomez Milla
7	Ina Oriedo Guzman	89797676	M ^{te} Gomez Milla
8	Jane Aballay A	714761	Comunidades V.H
9	Sintia Godoy	92867819	Comunidades V.H
10	OSCAR ANDERSON	88386789	CAID
11	Grise Pizano Lopez	713934	CAID Cruz montana
12	ABIGAIL MARTINEZ V.	97781333	Rep. de Venezuela
13	Alexandra Romero Diaz	97781333	Rep. de Venezuela
14	ROBINSON RIBO MARTIN ARAUCA	712682	CAID (C.A.I.)
15	Rosita Figueroa Escamada	83319233	Gabriel Mistral
16	Rosa Lamaso M.	097911166	Ricardo Palmarene
17	Alicia Godoy Olquin	89958675	Centro CAID
18	Claudia Prieto Serrano	88751730	Comunidades V.H
19	Ricardo Pereira Aguirre	711840	Comunidades Valleterno
20	ELIZABETH TERESA GONZALEZ	88623262-7159	CAID LA LIGUA
21	Justina Gonzalez Acosta	87640409	P. Valle Hermosa
22	Silvie Leon	716120	Palmarene
23	Luist Aguilera		P. Gomez Milla
24	Cristina Brito	913813	P. Venezuela
25	M ^{te} Ramirez	81918478	CAID -
26	Angelina Escobar	97743440	CAID -
27			

12. Registro de Actividad N° 11**Taller Informativo****Participación Ciudadana****Valparaíso****1. Datos Generales.**

1.1 Nombre de la Actividad:	Taller Informativo Participación Ciudadana
1.4 Fecha:	Viernes 31 de Agosto
1.5 Hora:	15: 30 - 16:50 hrs.
1.6 Lugar:	Liceo Pulmahue, La Ligua.
1.7 Equipo Responsable:	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.
1.8 Asistentes:	27 Apoderados de niños beneficiarios del Programa de Oftalmología de JUNAEB.

2. Antecedentes de la Actividad:

2.1 Producto N° 1:	Mecanismos de Información
2.2 Indicador de Producto N°1:	Implementación de 2 talleres socioeducativos y de sensibilización en torno a la temática participación ciudadana en instituciones públicas, dirigidos a lo menos a 50 padres y/o apoderados de alumno y alumnos beneficiarios del área oftalmológica del programa de salud escolar de JUNAEB V Región, pertenecientes a establecimientos educacionales Municipales y particulares subvencionados, de las Comunas de La Ligua y Valparaíso respectivamente.

2.3 Proceso de Coordinación y Gestión.

El proceso de coordinación para la realización de esta actividad, implicó:

- Confirmación del salón de actos del liceo Eduardo De La Barra, tras reunión días previos a la actividad.
- Gestión de solicitud de recursos económicos a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, para la compra de colaciones y bebidas.
- Gestión de solicitud de recursos económicos a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, para la confección e impresión de los Manuales Informativos para apoderados de Oftalmología.

2.4 Descripción de la Actividad

La actividad, comienza una vez preparado el salón de actos del Liceo Eduardo de la Barra, pues para esta última actividad con los apoderados de niños y niñas beneficiarios del área oftalmológica del Programa de Salud Escolar de la comuna de Valparaíso, se contó con bebidas y comestibles para la realización de una convivencia.

Habiendo los apoderados hecho ingreso al salón de actos, el equipo seminarista procedió a exponer entorno a la temática Participación Ciudadana, para lo cual en una primera instancia, contextualizaron todo el proceso realizado en Valparaíso, desde la construcción del diagnóstico, hasta esta última actividad, con el objetivo de respaldar los ítems que se expondrían.

En razón a lo anterior, se trataron como temas centrales; la participación de los ciudadanos en el diseño, ejecución y evaluación de los programas sociales e instituciones publicas; la relevancia de contar con ciudadanos

informados entorno a programas sociales y su co-responsabilidad en el eficiente funcionamiento. En tal sentido, se debe mencionar que cada temática tratada, estuvo siempre expuesta relación a JUNAEB y sus usuarios, cobrando especial relevancia los ejemplos y relaciones establecidas con las actividades en las cuales los apoderados asistentes formaron parte.

Junto con lo anterior, el equipo tesista, aprovechó en esta oportunidad, de dar a conocer sobre la constitución de una Mesa de Coordinación Territorial, que se conformó con el objetivo de mejorar el funcionamiento del área oftalmológica y en la cual tendría cabida, por medio de un representante.

Cabe señalar que dicho/s representante/s, estarían por definirse en la próxima reunión establecida por la Mesa de coordinación, ya que por las características de la comuna de Valparaíso, el contar con representantes de apoderados, ameritaba una metodología de trabajo especial.

Finalizada la exposición, se invitó a los participantes a compartir de la convivencia preparada, la cual se realizó con motivos del cierre de actividades desarrolladas con los apoderados de la comuna de Valparaíso. Este momento permitió que los asistentes conversaran y compartieran sus experiencias entorno a la participación en los talleres, pudiendo transmitirse conocimientos e información, tanto del área oftalmológica, como de JUNAEB.

Una vez acabado el tiempo de convivencia, se procedió a dar entrega de los “Manuales Informativos para apoderados”, los cuales fueron dados a cada uno de los asistentes y entregados mediante una pequeña ceremonia de finalización de actividades.

Es importante mencionar que momentos previos a la finalización de la actividades, los apoderados presentes, hicieron manifiesto sus agradecimientos y valoraron positivamente la labor realizada por el equipo tesista, al generar instancias de participación entre aquellos y JUNAEB, así como también, la posibilidad de contar con espacios de información pertinente al área de oftalmología.

1.1 Resultados de la Actividad según Indicador:

Implementación de taller socioeducativo y de sensibilización en torno a la temática participación ciudadana en instituciones públicas, dirigidos a 28 apoderados beneficiarios del Área Oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB.

Exposición de la importancia de la participación ciudadana al interior de las instituciones públicas.

Evaluación del ciclo de charlas por parte de los apoderados asistentes.

En relación a los antecedentes anteriormente señalados, se puede mencionar que el indicador establecido para la presente actividad, fue medianamente logrado, por cuanto si bien el taller se implementó con la exposición de los contenidos programados, la asistencia no fue la esperada por el equipo.

3. Evaluación de la Actividad

3.1 Criterios de Evaluación;

- **Asistencia y Convocatoria;** Se entenderá este criterio, como la presencia de los actores convocados a la actividad, considerando como:

- Bueno: entre 40 y más
- Regular: entre 20 y 39.
- Malo: entre 0 y 19.

En consideración a los criterios establecidos anteriormente, se puede señalar que la asistencia a esta actividad, se considera Regular, por cuanto el número total de personas presentes, fue de 28. Lo anterior, comparado con la asistencia a la reunión anterior, de 52 personas, demuestra una baja porcentual considerable, pudiéndose atribuir dicha situación a los siguientes aspectos:

- Baja en las expectativas de los apoderados en relación a que para este último taller no asistiría ningún profesional de JUNAEB.
- Poco conocimiento e interés en la temática de participación ciudadana.

- **Participación;** Será entendida como la intervención y colaboración que demuestran los asistentes a la actividad.

De acuerdo al criterio antes declarado, la Participación de los convocados en esta actividad se considera uno de los elementos más destacables en el desarrollo del taller, por cuanto los asistentes demostraron constantemente su interés, por medio de preguntas y comentarios referidos a la relevancia de seguir con ciclos de talleres y la importancia que reviste un acercamiento entre JUNAEB y sus usuarios.

2. Tiempo destinado a la Actividad:

El tiempo destinado a la actividad fue de 01:20 hrs, espacio suficiente para el desarrollo de la totalidad de los contenidos programados.

Se puede señalar que la eficiente utilización del tiempo fue producto de una previa programación realizada por el equipo, quien cumplió un rol fundamental en la distribución y exposición de las temáticas.

Medios de Verificación

Registros Fotográficos

Fotografía N° 70: Asistentes Taller de Participación Ciudadana.



Fotografía N° 71: Exposición Importancia de la Participación Ciudadana

13. Registro de Intervención N° 12

Manual Informativo JUNAEB

1. Datos Generales.

1.1 Nombre de la Actividad:	Manual ¹⁸ Informativo para Padres
1.4 Fecha:	Agosto 2007
1.5 Hora:	-
1.6 Lugar:	JUNAEB V región.
1.7 Equipo Responsable:	Hugo Díaz O. Pilar García DLV. Maribel Latín P.

2. Antecedentes de la Actividad:

2.1 Producto N° 2:	Mecanismos de Información.
2.2 Indicadores de producto N°2:	Al término de la intervención, el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de la JUNAEB V región, cuenta con: <i>1 "Manual de Servicio para el apoderado", confeccionado, aprobado y entregado a lo menos a 50 padres y/o apoderados de alumnos y alumnas beneficiarios del área oftalmológica del Programa de Salud Escolar de JUNAEB V región, pertenecientes a establecimientos educacionales de las Comunas de la Ligua y Valparaíso respectivamente..</i>

3 Proceso de gestión y coordinación.

Para la confección del manual fueron necesarios, variados procesos de gestión, orientados a la obtención de los recursos financieros y materiales para la concretización de la iniciativa.

En un primer momento los alumnos debieron presentar a la institución, un presupuesto de imprenta, con la finalidad de estimar la viabilidad de los recursos para la reproducción de los manuales por esta vía. Sin embargo, luego de un largo proceso de discusiones, la institución concluyó que se facilitarían los recursos financieros para que la reproducción del documento estuviese a cargo del equipo seminarista.

Una vez resuelto el tema de los recursos, con la previa aprobación de la institución, los alumnos debieron dirigirse a diversas librerías para adquirir los insumos requeridos para la elaboración y reproducción del manual.

Cabe destacar que en virtud de los recursos financieros dispuestos por la institución, fue posible la compra de materiales de calidad y en la cantidad requerida, debiendo reformular previo a la reproducción, algunos contenidos del manual, según las recomendaciones y correcciones realizadas por la Jefa de la Unidad de Salud Escolar Srta. Carolina Zarate.

2.4 Descripción de la Actividad

Para el diseño y confección del formato que adquiriría el manual fue necesario, la recolección de información relativa a los distintos programas y servicios de JUNAEB, otorgando especial énfasis, al contenido referido al área de oftalmología. Para lo anterior los alumnos recurrieron a diversos documentos disponibles en la institución, así

¹⁸ Ver Capítulo Anexos

como también la página Web institucional.

La confección del formato, estuvo guiada por las constantes reuniones del equipo, con la finalidad de establecer en ellas, los contenidos y disposición de estos al interior del manual, seleccionando la información mas útil y atingente a los requerimientos realizados por los padres y apoderados en la reuniones previas, reforzado lo anterior con lo diagnosticado por el equipo algunos meses atrás.

Cabe señalar que el apartado que más requirió de preparación, fue el relacionado a la parte educativa, en virtud de las características de los destinatarios. Para lo anterior, fue necesario recurrir a un lenguaje simple y comprensible, con la finalidad de facilitar la internalización de los contenidos.

Una vez confeccionado el formato tipo, se dispuso a su reproducción, la cual fue llevada a cabo en dependencias de JUNAEB regional, en un tiempo de 05 hrs. para la impresión y 1 día completo destinado a su anillado

Listos los 110 ejemplares, estos fueron trasladados a los lugares de reunión con los padres de niños beneficiarios del Área de Oftalmología, con la finalidad de su entrega durante la actividad de cierre y clausura del ciclo de charlas JUNAEB.

Evaluación de la Actividad

1. Resultados de la Actividad según indicador:

- Entrega de 1 "Manual de Servicio para el apoderado", confeccionado y aprobado a 27 padres y/o apoderados de alumnos y alumnas beneficiarios del área oftalmológica del Programa de Salud Escolar de JUNAEB V región, pertenecientes a establecimientos educacionales de las Comunas de la Ligua y Valparaíso respectivamente.

En virtud del indicador establecido para esta actividad, se puede señalar que este fue medianamente logrado en virtud de que si bien se obtuvieron los recursos para su confección, siendo posteriormente aprobado para su reproducción, la entrega no alcanzó el número de personas estimadas.

2. Tiempo destinado a la Actividad:

El tiempo destinado para esta actividad se considera suficiente, en relación a que permitió una adecuada confección y posterior reproducción. Existiendo la posibilidad de corregir a tiempo las sugerencias realizadas por parte de la Jefa del Programa de Salud Escolar Srta. Carolina Zarate.

En otra línea de argumentación, se hace preciso señalar que en cuanto al momento correspondiente a la intervención en el cual fue entregado el manual, a juicio del equipo, este pudiese haberse programado al inicio de los talleres. Lo anterior en virtud de que al establecerlo en la última charla no posibilita una entrega posterior del documento a los padres que se tenían contemplados. Frente a esta situación el equipo ha determinado entregar los ejemplares restantes personalmente a diversos establecimientos educacionales de las comunas de Valparaíso y La Ligua respectivamente.



4. Medio de Verificación

4.1 Registro Fotográfico

Fotografía N° 72:
Elaboración de Manual



Fotografía N° 73:
Elaboración de Manual

Fotografía N° 74:
Apoderados con Manual
Informativo Valparaíso



Fotografía N° 75:
Apoderados con Manual
Informativo La Ligua

Capítulo V

Evaluación



Capítulo V. Evaluación

1. Presentación

El presente capítulo contiene la evaluación de la intervención a un nivel más amplio, puesto que en esta etapa del proyecto es posible obtener una visión más integral de los diversos aspectos que facilitaron u obstaculizaron su desarrollo.

En dicho sentido, la estructura para la evaluación está dada por los factores contemplados en la matriz del proyecto y es en función de éstos, que se realizó el proceso evaluativo de la intervención desarrollada.

2. Fundamentación

La experiencia evaluativa se constituye en una herramienta y oportunidad para el Trabajo Social, por cuanto otorga la posibilidad de investigar y obtener conocimiento respecto al proyecto ejecutado, con miras a introducir mejoras en futuras intervenciones.

En tal perspectiva, es importante mencionar que *“el énfasis en el carácter procesal de la evaluación quiere destacar que no se trata de un hecho ajeno y separado del proyecto en cuestión, sino que de una dimensión mismo”* (Cohen, Franco, 1996:77). En este sentido, la evaluación se constituye en un instrumento metodológico para la profesión, que permite el levantamiento de nueva información, derivada del análisis de sus hallazgos y conclusiones, posibilitando a través de ellos, problematizar o reformular próximas experiencias de intervención profesional.

La evaluación del proyecto desarrollado en el presente seminario, tiene como finalidad poder identificar, definir y conocer, aquellos factores que de una u otra forma facilitaron u obstaculizaron, no sólo la consecución de los objetivos e indicadores propuestos, sino también el proceso mismo de intervención profesional.

Plan de Evaluación

1. Definición de Evaluación

Para efectos de conceptualización, se entenderá por evaluación *“Un tipo de investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles, para la toma de decisiones, en relación con su administración y desarrollo”* (Briones, 2002;

(3)

3.2. Tipología de Evaluación.

Cuadro N° 28: Tipología de Evaluación.

Según momento	Evaluación Terminal: corresponde a aquella que pretende establecer los resultados del proyecto, buscando determinar, explicaciones que den cuenta de sus éxitos y fracasos.
---------------	---

Según función	Evaluación Sumativa: orientada a determinar el valor del proyecto, una vez que ha sido desarrollado, dirigiéndose básicamente a juzgar si vale la pena o no mantenerlo.
Procedencia del Evaluador	Auto evaluación: dice relación a la evaluación que realiza el equipo ejecutor del proyecto.
Según aspectos evaluados	Eficacia: Dirigida a evaluar en que medida se alcanzaron los resultados previstos (y como surgieron los no previstos) Eficiencia: evaluación sobre la base de los costos y los resultados obtenidos
Según a quién se dirige	Administradores; cuya función es distribuir los recursos para la consecución de los objetivos establecidos. Técnicos; ejecutan los proyectos y deben centrarse en aspectos operativos, traduciendo los modelos a la práctica.

Evaluación según Indicadores

1 Área de Evaluación: Objetivo de Desarrollo/Fin

Al año 2008 la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas V región, implementa sus programas sociales templando instancias de participación ciudadana.

Indicador Propuesto	Indicador Alcanzado
<p>término de la intervención, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas contempla para el año 2008, estrategias de Participación Ciudadana en el funcionamiento del Programa de Salud Escolar, mediante la consideración de a los menos 2 estrategias implementadas en el Plan Piloto 2007.</p>	<p>La Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, contempla para el año 2008 las siguientes estrategias de Participación ciudadana en el funcionamiento del Programa de Salud Escolar :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-Entrega de Manual Informativo para padres. 2.-Mantención del funcionamiento de las mesas de coordinación territorial, en las comunas de Valparaíso y La Ligua. 3.-Mantención de buzones de reclamos y sugerencias, en los lugares de atención del programa de salud Escolar. 4.-Aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios.

De acuerdo al indicador del Objetivo de Desarrollo propuesto, se puede señalar que éste ha sido alcanzado en la medida que la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, ha suscrito un compromiso institucional con la SEREMI de Gobierno¹⁹, a través del cual presenta las iniciativas de participación ciudadana, implementadas en el Plan Piloto 2007, para ser replicadas en el contexto del Programa de Salud Escolar, durante el año 2008.

Entre los factores que permitieron el logro de dicho indicador, se puede señalar la disposición de la institución patrocinante del proyecto, la cual se fundamenta en una valoración sustancial de la participación ciudadana, constituyendo ésta el eje central para el cumplimiento del indicador, en la medida que las proyecciones y rentabilidad social que implicaron las acciones desarrolladas, le permitieron a JUNAEB adscribir un compromiso gubernamental y programar a futuro las iniciativas desarrolladas.

¹⁹ Ver Capítulo Anexo

Al respecto, se puede señalar que con la iniciativa implementada, JUNAEB se vincula formal y activamente a los actuales lineamientos establecidos por la actual política pública impulsada desde los espacios gubernamentales, a través del principal instrumento en lo que a materia de Participación Ciudadana se refiere; Agenda Pro Participación Ciudadana, período 2006-2010.

Lo anterior cobra relevancia, si se considera que la participación ciudadana constituye un elemento de vital importancia en la implementación de las políticas públicas y en su posterior éxito, en la medida que la incorporación de la ciudadanía, permite asegurar no solo la efectividad de los programas sociales, sino también que éstos respondan a sus reales necesidades. En este sentido y en concordancia a lo mencionado por Aranguren, para avanzar a dicho objetivo, se hace necesario que los destinatarios de las políticas públicas, asuman un rol activo, no sólo en su proceso de ejecución, sino también en el diseño y evaluación de las mismas.

En directa relación a lo anteriormente señalado, se debe considerar que para tales efectos, no sólo basta con tener ciudadanos activos dispuestos a participar, sino que también deben existir previamente, posibilidades concretas de inclusión al interior de las instituciones públicas, tomando en consideración los efectos, positivos y negativos, que esto puede provocar en su gestión.

En este marco de orientación, al asumir la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas un compromiso asumido a la generación de instancias de participación, adquiere la responsabilidad de incorporarlas como un elemento de gestión, destinando los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para su ejecución.

En dicho sentido, se postula que el compromiso asumido por la institución, permitirá el mejoramiento del Programa de Salud Escolar, en la medida que su funcionamiento contemple instancias participativas, orientadas al fortalecimiento de diálogos continuos entre la institución y sus usuarios, con fines de seguimiento y evaluación, creando un precedente para la generación de nuevas instancias participativas, al interior de otros programas arrollados por JUNAEB.

Área de Evaluación: Objetivo de Proyecto

Al año 2008 el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB V región, cuenta con instancias formales de participación ciudadana en sus líneas de acción.

Indicador Propuesto	Indicador Alcanzado
Al término de la intervención, el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB V región, cuenta con a lo menos 2 mecanismos de participación ciudadana respecto al año 2007	Al término de la intervención, el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB V región, cuenta con 2 mecanismos de participación ciudadana. 1. Mecanismo de Retroalimentación. 2. Mecanismo de Información

En relación al indicador establecido para el objetivo de proyecto, se puede señalar que este fue alcanzado, en la medida que fueron diseñados e implementados, mediante diversas estrategias, dos mecanismos de participación contemplados en el Plan Piloto 2007, desarrollado en el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar.

En tales términos, es posible señalar que el área de oftalmología, cuenta actualmente con instancias concretas de participación ciudadana, las cuales por la naturaleza de sus características, han sido proyectadas para ser

ejecutadas durante el periodo del funcionamiento del programa en el año 2008²⁰, con miras a perfeccionar las existentes e incorporar otras nuevas.

En líneas generales, la contribución de los mecanismos implementados puede ser visualizada a través de la consideración de dos sentidos.

En un sentido amplio, el aporte se ve concretizado mediante la consideración de dos de los principales ejes contemplados en la Agenda Pro Participación Ciudadana;

- Participación al interior de la gestión pública.
- Derecho Ciudadano a la Información.

La elección de tales lineamientos estuvo basada en; la importancia que revisten dichos ejes para las instituciones como JUNAEB, encargadas de ejecutar programas sociales con un carácter asistencial; la atinencia a problemática central identificada por los involucrados y la disponibilidad de medios y recursos para la implementación de los mismos.

En esta perspectiva, los mecanismos que actualmente posee el área de oftalmología, vienen a solventar la existencia de espacios participativos, fomentando una comunicación bidireccional entre JUNAEB y sus usuarios, una acción que implica una reorganización en las líneas programáticas de esta área, incorporando la Participación Ciudadana como elemento esencial en las mismas.

Por otra parte, en un sentido restringido, la incorporación de dichos mecanismos al área Oftalmológica del Programa Salud Escolar, contribuye a la superación del carácter netamente instrumental que poseen los usuarios de JUNAEB, respecto a la participación. Lo anterior, en la medida que sólo actúan motivados por la satisfacción de sus intereses personales e inmediatos en función de la obtención de un beneficio específico, careciendo dicha participación de una construcción de un proyecto en común, que permita proyectarla en el tiempo.

En tal perspectiva, la contribución de los mecanismos implementados a través del proyecto, estuvieron orientados a generar espacios de participación para los usuarios de JUNAEB, a través de los cuales, estos pudieron comprender la existencia de problemáticas comunes, valorar el significado de estar informados, reconocer la posición de JUNAEB a la integración y comprender que la colectividad se hace necesaria, no solo para la realización de intereses, sino también, para la elaboración de un proyecto en común.

En directa relación a la contribución de los mecanismos señalados, el funcionamiento formal de los mismos, permite a JUNAEB desarrollar sus programas con una concepción más amplia de la ciudadanía, considerando a sus usuarios como sujetos de derechos, capaces de generar desde sus propios espacios, opiniones válidas, que permitan retroalimentar a la institución, respecto al funcionamiento y calidad de los servicios entregados.

Finalmente, se precisa mencionar que el objetivo de proyecto contribuye al objetivo de desarrollo, en tanto el logro del primero, al establecer que en uno de los programas principales de JUNAEB se implementarán instancias concretas de participación, refleja la conformidad por parte de la institución, con la intervención desarrollada por el equipo seminarista, las acciones implementadas y las proyecciones de las mismas.

²⁰ Ver Capítulo Anexo

4.3 Área de Evaluación: Productos

- I. Mecanismo de Retroalimentación
- II. Mecanismo de Información

De acuerdo a los indicadores de los Productos establecidos, se puede señalar que:

Indicador Propuesto Producto N° 1	Indicador Alcanzado Producto N° 1
<p>Al término de la intervención, el área de oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB V región, cuenta con:</p> <p>2 Buzones de reclamos y sugerencias instalados en 2 centros de atención oftalmológica del Programa de Salud Escolar de la JUNAEB de la V región, en las comunas de Valparaíso y La Ligua respectivamente</p>	<p>Al finalizar la intervención, el área de oftalmología del Programa de Salud escolar de JUNAEB V Región, cuenta con:</p> <p>2 Buzones de reclamos y sugerencias instalados en 2 centros de atención oftalmológica del Programa de Salud Escolar de la JUNAEB de la V región, en las comunas de Valparaíso y La Ligua respectivamente.</p>

En lo que respecta al primer indicador establecido para el Buzón de reclamos y sugerencias, se puede señalar que este fue logrado, por cuanto fueron instalados en los lugares de atención oftalmológica de las comunas de Valparaíso y La Ligua. Lo anterior, se vió favorecido por la disposición manifestada por las personas a cargo de los centros de atención, quienes asumieron el compromiso de velar por la integridad de los buzones y asegurar que éstos fueran instalados con sus respectivas cartolas, los días de atención. Cabe señalar que previamente, se estableció un compromiso, que la recolección de información, estaría a cargo de personal JUNAEB.

Un aspecto que influyó, en la disposición de los centros de atención a colaborar con la iniciativa, dice relación a que dichos lugares correspondían a centros abiertos a la comunidad, en donde la instalación de los buzones repercutía en la estética del lugar, ni en el funcionamiento del mismo, a diferencia de aquellos centros privados, los cuales la instalación se torna más dificultosa no solo por las múltiples normativas presentes, si no por la susceptibilidad que presentan algunos prestadores ante la posibilidad de ser evaluados en sus centros de atención privados.

Indicador Propuesto Producto N° 1	Indicador Alcanzado Producto N°1
<p>Buzón de reclamos y sugerencias cuenta con a lo menos un 20% de sugerencias o recomendaciones, en relación al 100% de las atenciones oftalmológicas realizadas en las comunas de Valparaíso y La Ligua, durante el período de un mes, comprendido entre los meses de agosto y septiembre.</p>	<p>Buzón de reclamos y sugerencias cuenta con un 39% de sugerencias o recomendaciones, en relación al 100% de las atenciones oftalmológicas realizadas en las comunas de La Ligua y un 9.52% en Valparaíso, durante el período de un mes, comprendido entre los meses de agosto y septiembre.</p>

En lo que respecta al indicador propuesto para el producto N° 1, se puede señalar que este fue totalmente logrado en la comuna de La Ligua, por cuanto el número de reclamos o sugerencias, fue superior al establecido. Lo anterior demuestra que el presente mecanismo se constituye en un eficiente instrumento de retroalimentación, en tanto logra recepcionar las percepciones de los atendidos respecto al servicio médico entregado, dando a conocer a JUNAEB, el funcionamiento del programa desde una perspectiva evaluativa desde los propios usuarios. En consideración a lo antes señalado, es importante mencionar que entre los reclamos y sugerencias establecidos, el

contar con algún sistema de organización referido a la atención por horas de llegada y una mayor explicación del déficit visual que poseen los alumnos, fueron los más propuestos por los usuarios del área oftalmológica.

Gráfico N° 19

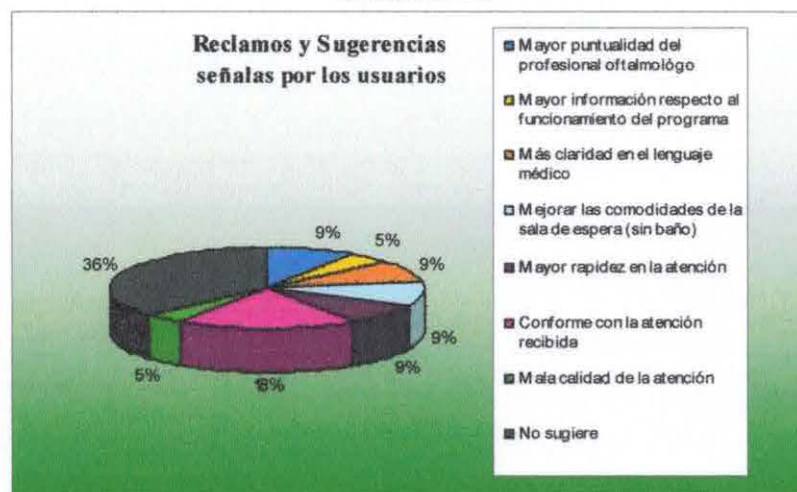


Uno de los aspectos que pudo haber favorecido los resultados obtenidos en la comuna de La Ligua, fue la presencia de personal voluntario, encargado de mantener permanentemente el buzón durante todo el período destinado a las atenciones y otorgar las cartolas a cada acompañante de alumnos atendidos, quienes en forma voluntaria resolvían si contestaban o no.

Otro de los elementos que influyeron positivamente en los resultados mencionados, fue la difusión realizada por el equipo durante el desarrollo de los talleres, en donde se motivó y valoró este instrumento, como oportunidad para dar a conocer los reclamos y sugerencias que los apoderados o acompañantes de niños atendidos, pudiesen realizar respecto a la atención.

Por otra parte en lo que respecta a la comuna de Valparaíso, el indicador mencionado en párrafos anteriores, se considera no logrado, por cuanto solo el 9.52% de los atendidos realizó algún reclamo o sugerencia.

Gráfico N° 20



Dicha situación, fue claramente determinada por el escaso tiempo que el buzón estuvo instalado en el lugar de atención. Lo anterior, en razón a que este instrumento de retroalimentación fue puesto, tan sólo en dos oportunidades, por criterios determinados por el especialista.

Otro aspecto al cual puede ser atribuido al bajo nivel de sugerencia y reclamos efectuados en el centro de atención de la comuna de Valparaíso, se encuentra relacionado a la escasa difusión de éste, en los talleres implementados por el equipo. Esta situación, refleja la importancia de dar a conocer a la comunidad de padres de alumnos usuarios de JUNAEB, este u otros tipos de mecanismos que les permiten recoger sus opiniones o evaluaciones en torno al funcionamiento de los programas.

En virtud de los resultados expuestos, se puede señalar que el buzón de reclamos y sugerencias se constituye en un adecuado mecanismo de retroalimentación, en la medida que exista personal comprometido y responsable, dispuesto a velar por el buen uso, funcionamiento y difusión del aquél. En tal sentido, este último aspecto se transforma en un elemento esencial, que requiere ser acompañado de procesos educativos orientados a fomentar en la comunidad, el uso de dicho instrumento, como mecanismo válido de opinión y retroalimentación que permite mejorar la calidad de los servicios.

Finalmente, es importante destacar que un aspecto fundamental para que este mecanismo sea efectivo y logre dar respuesta a las necesidades manifestadas por quienes lo utilizan, está referido al compromiso que deben asumir las instituciones encargadas de otorgar los servicios que están siendo evaluados. Tal compromiso debe estar orientado no sólo a la mantención del buzón, sino principalmente a la real consideración de las opiniones de sus usuarios, con fines de incluirlas en su gestión, para el mejor funcionamiento de sus programas.

Indicador Propuesto Producto N° 1	Indicador Alcanzado Producto N° 1
Encuestas de satisfacción usuaria del servicio de oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB de la V región, elaborada y aplicada al 100% de padres/apoderados de niños atendidos durante el período de un mes, comprendido entre los meses de agosto y septiembre en la Comuna de Viña del Mar.	Encuestas de satisfacción usuaria del servicio de oftalmología del Programa de Salud Escolar de JUNAEB de la V región, elaborada y aplicada al 100% de padres/apoderados de niños atendidos durante el período de un mes, comprendido entre los meses de agosto y septiembre en la Comuna de Viña del Mar.

Otro de los indicadores establecidos para este producto, dice relación a la Encuesta de Satisfacción Usuaria, el cual fue logrado, por cuanto dicho instrumento fue diseñado y aprobado por la Jefa Nacional del Programa de Salud Escolar JUNAEB, para posteriormente ser aplicada a la totalidad de las atenciones oftalmológicas otorgadas durante el período de un mes.

Entre los aspectos que favorecieron el logro de este indicador, se puede mencionar en primera instancia, la existencia previa de instrumentos y material disponible en la institución, los cuales sirvieron de referentes para el diseño de la nueva encuesta de satisfacción usuaria, mediante la consideración de algunos elementos disponibles y la incorporación de otros nuevos.

Un segundo elemento que permitió avanzar en la construcción del instrumento, fue la gran disposición manifestada por la encargada del área oftalmológica a nivel regional y la jefa nacional del Programa Salud Escolar, quienes mediante sus observaciones, permitieron reformular y perfeccionar el instrumento antes de aplicarse.

En lo que respecta a la aplicación de la encuesta, esta se vio favorecida por la óptima acogida demostrada por el prestador y su personal administrativo, quienes durante todo el período de desarrollo de la actividad, ofrecieron las facilidades, para que el equipo a cargo de la aplicación del instrumento, llevase a cabo su objetivo.

Por otro lado, destaca la recepción por parte de los acompañantes de alumnos atendidos, los cuales en su mayoría, se mostraron dispuestos a contestar las preguntas contenidas en el instrumento, como expresión de la gratitud, surgida por el lugar de atención y el servicio recibido.

En lo que respecta a las características de la encuesta, se puede mencionar que esta contenía preguntas formuladas en un lenguaje claro y sencillo, coherentes a la temática a investigar y a su aplicación, lo cual no implicó la destinación de un tiempo excesivo por parte de los encuestados.

Finalmente, se puede mencionar como único elemento negativo, el lugar de aplicación de la encuesta, por cuanto este no presentaba condiciones mínimas de comodidad y privacidad que aseguraran una total objetividad en las respuestas otorgadas.

Indicador Propuesto Producto N° 1	Indicador Alcanzado Producto N°1
<p>Constitución de 2 Mesas de diálogo territoriales, una en Valparaíso y otra en La Ligua, las cuales constituyen una estrategia de funcionamiento para establecer coordinación entre; 3 directivos de JUNAEB, 2 encargados de salud de establecimientos educacionales, 1 coordinador comunal y 2 representantes de padres y/o apoderados provenientes de a lo menos 10 colegios Municipales y Particulares Subvencionados, de las respectivas comunas</p>	<p>Constitución de 2 Mesas de diálogo territoriales, una en Valparaíso y otra en La Ligua, las cuales constituyen una estrategia de funcionamiento para establecer coordinación entre; 3 directivos de JUNAEB, 2 encargados de salud de establecimientos educacionales, 1 coordinador comunal y 2 representantes de padres y/o apoderados provenientes de a lo menos 10 colegios Municipales y Particulares Subvencionados, de las respectivas comunas</p>

Un último aspecto a considerar en relación al producto N° 1, es la constitución de 2 Mesas de coordinación territorial, en las comunas de Valparaíso y La Ligua. En tal sentido, se puede señalar que el indicador propuesto se considera logrado, en la medida que las dos comunas cuentan actualmente con mesas de coordinación, orientadas con la finalidad, de establecer una estrategia de funcionamiento, que asegure la continuidad y permanencia de aquellas.

Es importante mencionar que entre los factores que favorecieron la constitución de las mesas se encuentran;

La existencia previa a la intervención de la red asistencial, compuesta por los actores vinculados al funcionamiento del área oftalmológica del Programa de Salud Escolar, debiendo integrar sólo a los apoderados, con el fin de hacer más integral dicha constitución. En tal sentido, destaca en estos últimos, el gran interés y disposición por formar parte de esta instancia de diálogo, al constituirse para ellos en el primer espacio de discusión, a través del cual puedan expresar formalmente sus necesidades y opiniones en torno al funcionamiento del programa.

Interés por parte de JUNAEB, de generar las instancias o espacios que permitan la reflexión y diálogo directo entre los distintos actores relacionados a la institución, mediante la disposición de los recursos necesarios, para poder concretizar dicha iniciativa y proyectarla en pro de un mejor funcionamiento de sus programas.

En consideración a lo señalado anteriormente, se puede mencionar que el interés demostrado por JUNAEB, profesores y apoderados, se vió reflejado en la concurrencia de todos los actores convocados a la reunión, lo cual se constituyó en un elemento esencial, al momento de adoptar democráticamente acuerdos comunes y asumir responsabilidades para la manutención de este nuevo grupo de coordinación.

En líneas generales, se puede señalar que estos mecanismos en su conjunto, contribuyen al objetivo de proyecto, en la medida que se transforman en iniciativas concretas de participación ciudadana en el área de oftalmología de JUNAEB, a través de las cuales los miembros encargados de ejecutar los programas, pueden obtener información referida no sólo a la recepción de los servicios, sino también, disponer de una instancia de diálogo más directo y objetivo, centrado en aspectos relativos al proceso, que permita levantar nueva información a partir de la evaluación del mismo.

Indicador Propuesto Producto N° 2	Indicador Alcanzado Producto N°2
<p>Implementación de a lo menos 1 taller informativo en torno a la temática participación ciudadana al interior de las instituciones públicas, dirigido a lo menos: 7 directivos JUNAEB V región, 10 administrativos JUNAEB, 5 coordinadores comunales y 5 profesores encargados del Programa de Salud Escolar de escuelas municipales y particulares subvencionadas de la comuna de Valparaíso y La Ligua.</p>	<p>Implementación de 1 taller informativo en torno a la temática participación ciudadana al interior de las instituciones públicas, dirigido a: 9 directivos JUNAEB V región, 17 administrativos JUNAEB, 4 coordinadores comunales y 8 profesores encargados del Programa de Salud Escolar de escuelas municipales y particulares subvencionadas de la comuna de Valparaíso y La Ligua.</p>

En lo que concierne al primer indicador establecido para el mecanismo de información, se puede señalar que fue totalmente logrado, por cuanto a la actividad programada asistió un total de 38 personas, siendo dicha cifra superior al número convocado.

Lo anterior, refleja la importancia que reviste la temática de Participación Ciudadana para JUNAEB, por tanto dicha institución, facilitó los recursos humanos materiales y financieros, para la gestión y realización de la actividad, posibilitando junto con ello la asistencia de todos sus funcionarios.

En esta perspectiva, las facilidades dispuestas por la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, demuestran que la institución ha asumido con gran compromiso la adscripción a los lineamientos establecidos en la Agenda Participación Ciudadana, desarrollando como primera iniciativa, la generación de espacios informativos, a través de los cuales sus funcionarios puedan internalizar nuevos conocimientos de participación e incluirlos en sus respectivas funciones, por considerar que se constituye en un elemento preliminar y esencial para el desarrollo de cualquier iniciativa que tenga como objeto el desarrollo de procesos participativos. En este sentido, la Agenda Participación Ciudadana, busca *dotar de sustentabilidad y profundidad los procesos democratizadores de la gestión pública, a través de la entrega de mayores herramientas a los funcionarios públicos que están gestionando espacios de participación.* (APPC, 2006)

Considerando lo anteriormente expuesto, un ejemplo que refleja la preocupación y relevancia que existe en Chile respecto a la Participación Ciudadana a nivel gubernamental, es la existencia de profesionales a nivel en el ámbito Regional, encargados de la difusión y asesoría institucional, de todas aquellas actividades que tengan relación con dicha temática.

De esta forma, la presencia de Isabel Zurita Parada, encargada de Participación Ciudadana de la SEREMI de Valparaíso, en la actividad desarrollada, expresa la disposición del Estado a colaborar y apoyar mediante asesoría técnica, a aquellas instituciones públicas que han iniciado el proceso de incorporar la participación ciudadana a su gestión.

En líneas generales, lo anteriormente expuesto muestra el cambio en la concepción del Estado respecto a sus instituciones, a través del cual se intenta superar la visión asistencialista que caracteriza a los programas sociales, instalando una visión de gobierno ciudadano, considerando para ello como requisito previo, el contar con funcionarios públicos informados y comprometidos con la participación de los distintos actores vinculados a la implementación y funcionamiento de las políticas y programas gubernamentales.

Finalmente, un elemento a destacar que influyó en el logro de este indicador, fue la presencia de las profesionales encargadas de dictar los contenidos en la charla informativa, quienes en su conjunto abordaron la temática participación ciudadana, considerando distintas prismas de la misma, permitiendo una mejor comprensión de la temática, a través de la obtención de una visión más integral de ésta y dando pie a reflexiones comunes generadas a partir de la realidad de cada de asistente.

Indicador Propuesto Producto N° 2	Indicador Alcanzado Producto N°2
Implementación de 2 talleres informativos, respecto a JUNAEB, dirigidos a lo menos a 50 padres y/o apoderados de alumnos/as beneficiarios del área oftalmología del Programa de Salud Escolar, pertenecientes a establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, de las Comunas de La Ligua y Valparaíso respectivamente.	Implementación de 2 talleres informativos, respecto a JUNAEB, realizados a 27 apoderados de alumnos/as beneficiarios del área oftalmología del Programa de Salud Escolar, pertenecientes a establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, de las Comunas de La Ligua y 15 apoderados de la comuna Valparaíso

En relación al segundo indicador propuesto para el Mecanismo de Información, se puede señalar que este se considera parcialmente logrado, ya que si bien los talleres fueron implementados, considerando las temáticas gramadas, la asistencia de los apoderados no fue la esperada, en función del número de convocados. Cabe señalar que entre Valparaíso y La Ligua, se presentaron diferencias cuantitativas en relación al número de asistentes, siendo la última comuna, aquella que presentó más alta asistencia.

El bajo nivel de asistencia en el primer taller, puede ser analizado a través de diversos factores.

En una primera línea, se hace preciso señalar que la no distribución de invitaciones por parte de algunos docentes, que asumieron la responsabilidad de hacerlas llegar a los apoderados de sus respectivos establecimientos, muestra el bajo nivel de conocimiento y valoración que existe en aquellos, en torno a la temática Participación Ciudadana, por cuanto, no visualizaron los alcances de la iniciativa desarrollada y la importancia de tener apoderados informados, como requisito previo para el ejercicio de sus derechos y deberes como usuarios de JUNAEB.

Esta situación puede ser atribuible en parte, a un aspecto no considerado por el equipo ejecutor del proyecto, cual no realizó acciones previas, en pro de concientizar e interiorizar en los profesores encargados del Programa de Salud Escolar, la importancia en torno a la temática señalada.

Lo anterior, denota que la Participación Ciudadana como temática social, se encuentra remitida sólo a niveles gubernamentales e institucionales, no instalándose aún, en los espacios micro, como en este caso los establecimientos educacionales. En tales consideraciones, es posible establecer que la Participación Ciudadana, se constituye en una temática transversal, que requiere un enfoque diferenciado de acuerdo a sus niveles, con lógicas de intervención acorde a los diversos sectores sociales, principalmente aquellos más excluidos.

Otro factor al cual puede ser atribuido el bajo nivel de asistencia, corresponde a un aspecto más bien operativo de la gestión realizada por los alumnos, ya que por constituirse ésta en la primera actividad, se obvió la realización de un continuo seguimiento a la labor de convocatoria realizada por los docentes. Esta situación influyó en que los profesores, no actuaran rigurosamente en el trabajo de motivar y convocar a sus respectivos apoderados.

Otro aspecto a considerar en el análisis, está directamente relacionado con la temática abordada, al no generar ésta mayor expectativa entre los convocados, producto del gran desconocimiento existente en torno a

JUNAEB. Esta situación confirma, no solo los resultados obtenidos en el diagnóstico en cuanto a la escasa difusión realizada por la institución, sino que también determina la pertinencia del proyecto.

Por otra parte, se considera que al no incluir la presencia de los profesionales encargados de los programas presentados, ni establecer la entrega de algún servicio, los apoderados no se sintieron motivados a asistir a la actividad, lo cual demuestra que a partir de la lógica de acción que posee JUNAEB, marcada por un carácter netamente asistencial, su participación se encuentra remitida exclusivamente a la recepción pasiva del beneficio.

Finalmente, se puede señalar que otro de los aspectos que influyó en la motivación de los padres, derivando en la no asistencia al taller, hace mención a la escasa valoración por informarse, respecto a materias que no implican, se traducen en la obtención de un beneficio en concreto. Lo anterior puede ser atribuido a sus características socioculturales y la escasa educación en materia de participación impartida por JUNAEB.

Indicador Propuesto Producto N° 2	Indicador Alcanzado Producto N°2
Implementación de 2 talleres informativos realizados por profesionales de JUNAEB del área oftalmológica, dirigidos a lo menos 50 padres y /o apoderados de niños y alumnas beneficiarios del Programa de Salud Escolar, pertenecientes a establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, de las comunas de La Ligua y Valparaíso respectivamente.	Implementación de 2 talleres informativos realizados por profesionales de JUNAEB del área oftalmológica, realizados a 43 padres y /o apoderados de alumnos y alumnas beneficiarios del Programa de Salud Escolar, pertenecientes a establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, de las Comunas de La Ligua y 52 apoderados de la comuna de Valparaíso.

En consideración al tercer indicador establecido, es posible señalar que éste fue logrado, por cuanto el taller fue realizado por la encargada del área oftalmológica de JUNAEB, abordándose los contenidos establecidos, contando una asistencia acorde a la esperada, siendo ésta notablemente superior en relación al primer taller.

Entre los factores que incidieron en el alto nivel de asistencia obtenido en la presente actividad, se encuentran las altas expectativas generadas, en torno a la presencia de la profesional de JUNAEB. Lo anterior muestra que en los apoderados despierta mayor interés, el hecho de asistir a un espacio, en el cual se encuentre un profesional, con capacidad de resolverle en forma directa e inmediata sus problemas o necesidades, en lugar de concurrir a instancias informativas donde la obtención del beneficio es más implícito e indirecto que la mera acción asistencial.

En dicho sentido se puede vislumbrar la expresión concreta de la *Participación Instrumental*, en la medida que la motivación para asistir se condiciona a la obtención de un beneficio específico o a la satisfacción de una necesidad concreta, vinculándose con la administración pública, sólo a través de aquellas instancias que le permitan acceder en forma inmediata a recursos y servicios ofrecidos por la institución.

Bajo esta lógica, se puede señalar que el interés generado en torno a los contenidos abordados en la actividad, incidió en el alto nivel de asistencia, por cuanto las personas convocadas al taller concibieron en éste, una temática más cercana y atingente a la realidad que enfrentan, al ser padres o apoderados de niños/as afectados por algún déficit visual. Esta realidad viene a reflejar el sentido amplio de la participación ciudadana, donde las personas participan en asuntos públicos, porque de algún modo se ven afectados, no existiendo una continuidad y trascendencia de dicha acción.

En esta perspectiva, la situación antes mencionada, incide en que los procesos participativos no logren superar la visión instrumental, ni instalarse en lugares estratégicos que permitan a los ciudadanos incidir en la gestión pública. Frente a lo señalado, las acciones implementadas y servicios entregados desde espacios institucionales, no permitirán un mejoramiento de éstos, en la medida que exista una ciudadanía pasiva, concebida según Marcela Serrano, como Usuario Cliente, asociado a la idea de “consumidor”, que se acerca al Estado y sus instituciones, mediante aproximaciones básicamente de tipo utilitaria.

Finalmente, cabe señalar la contribución de la actividad, en relación a la problemática a nivel de efecto identificada. Dicha actividad, no sólo permitió informar y orientar a los padres respecto a aspectos funcionales del programa, sino también propiciar un primer acercamiento entre éstos y JUNAEB.

Lo anterior, en un nivel más amplio, redundará en un mejor funcionamiento del programa, por cuanto al estar los usuarios informados, poseen las herramientas necesarias, para realizar una labor de seguimiento y evaluación, ejerciendo su derecho a demandar un óptimo y eficiente cumplimiento del mismo. En un nivel más restringido, el contar con información referida a déficit visual, permite a los padres actuar en pro de mejorar la salud de los niños, mediante los cuidados y tratamientos para con sus hijos.

Indicador Propuesto Producto N° 2	Indicador Alcanzado Producto N°2
Implementación de 2 talleres informativos en torno a la temática participación ciudadana en instituciones públicas, dirigidos a lo menos a 50 padres y/o apoderados de alumnos beneficiarios del área oftalmológica del programa de salud escolar de JUNAEB V Región, pertenecientes a establecimientos educacionales Municipales y particulares subvencionados, de las Comunas de La Ligua y Valparaíso respectivamente.	Implementación de 2 talleres informativos en torno a la temática participación ciudadana en instituciones públicas, realizados a 26 padres y/o apoderados de alumnos beneficiarios del área oftalmológica del programa de salud escolar de JUNAEB V Región, pertenecientes a establecimientos educacionales Municipales y particulares subvencionados, de las Comunas de La Ligua y 27 apoderados de la comuna de Valparaíso.

En consideración al cuarto indicador establecido, se puede mencionar que este fue alcanzado parcialmente, en la medida que se implementó el taller abordando los contenidos programados, pero la asistencia disminuyó considerablemente, en consideración al taller anterior.

En dicho sentido, se puede corroborar la evaluación realizada en el taller anterior, por cuanto la baja asistencia demuestra que la gente no se siente motivada para asistir a espacios o iniciativas, que tengan por objeto sólo informar, respecto a temática ajenas a su realidad.

Entre los factores que incidieron en el bajo número de asistentes a la actividad, se puede señalar las bajas expectativas generadas en torno a la temática de Participación Ciudadana, producto del desconocimiento que existe entre los usuarios de JUNAEB, respecto a esta.

Dicho desconocimiento, puede ser atribuible en parte, a la carencia de una cultura participativa impulsada desde los niveles más amplios, que tenga como fin educar y fomentar el valor de la participación, en aquellos sectores que se hacen receptores de las políticas sociales, entendiendo ésta como estrategia y recurso, no solo para la obtención de objetivos comunes, sino también como una herramienta que potencia procesos de inclusión social y permite el mejoramiento del régimen democrático.

Otro aspecto a considerar para la evaluación de esta última actividad, dice relación al orden de ejecución de los talleres, por cuanto el equipo ejecutor considera que este último podría haber sido desarrollado al inicio de las actividades, en virtud de la importancia de la temática abordada, la cual ameritaba un reforzamiento continuo, con miras a socializar e internalizar en los convocados el valor de la participación ciudadana y la posibilidad de realizarla nuevamente, en caso de haber contado con un número inferior de personas al esperado.

Finalmente un elemento aspecto aparte a considerar, respecto a los tres talleres desarrollados con padres y/o apoderados, dice relación a una síntesis evaluativa de la metodología utilizada en la implementación de aquellos. En este sentido, es posible mencionar que éstos se realizaron mediante una estrategia informativa, recurriendo para ello a una modalidad de talleres expositivos, a través de los cuales, se otorgaron diversos contenidos pertinentes a las necesidades sentidas por la población objeto de intervención, logrando con ellos dar respuesta a las requerimientos y expectativas expresadas en la construcción del diagnóstico.

Gráfico N° 21



No obstante lo anterior y con objeto de entregar una visión más crítica de la metodología utilizada, se puede afirmar que si bien los talleres informativos constituyen una buena alternativa para la entrega de contenidos, como estrategia inicial de participación, a modo de proyección institucional, no son sustentables, en la medida que JUNAEB, no cuenta con recursos humanos y materiales necesarios, para implementar esta iniciativa a nivel regional. Como se determina, por el alto número de beneficiarios a nivel regional y las características de las actividades desarrolladas. En este sentido el poder llevar a cabo tales actividades, requiere de rigurosos procesos de gestión, inversión de tiempo y recursos financieros materiales y humanos, en donde se hace necesario contar con al menos un profesional responsable que tenga como única función la implementación de acciones de participación.

Para finalizar, es significativo señalar que la metodología utilizada, facilitó la comprensión e internalización de los contenidos, estando estos últimos orientados, a entregar información referida a aspectos prácticos de los programas de JUNAEB, otorgando un mayor énfasis a los contenidos referidos al área oftalmológica y déficit visual, con el objeto que dichas materias fuesen utilizadas por los padres en pro de un mejor uso de los servicios otorgados.

Gráfico N° 22



Gráfico N° 23



Indicador Propuesto Producto N° 2	Indicador Alcanzado Producto N°2
<p>1 "Manual de Servicio para el apoderado", confeccionado, aprobado y entregado a lo menos a 50 padres y/o apoderados de alumnos y alumnas beneficiarios del área oftalmológica del Programa de Salud Escolar de JUNAEB de la V región, pertenecientes a establecimientos educacionales de las Comunas de la Ligua y Valparaíso respectivamente.</p>	<p>1 "Manual de Servicio para el apoderado", confeccionado, aprobado y entregado a 26 padres y/o apoderados de alumnos y alumnas beneficiarios del área oftalmológica del Programa de Salud Escolar de JUNAEB de la V región, pertenecientes a establecimientos educacionales de las Comunas de la Ligua y 27 apoderados de la comuna de Valparaíso.</p>

En relación al último indicador establecido para el producto, es posible señalar que éste fue logrado parcialmente, en la medida que si bien, se confeccionó y aprobó el Manual, su entrega no se realizó al número de personas esperadas. Lo anterior, se debe a que el equipo responsable del proyecto, considerando la asistencia a la segunda actividad, reprodujo 100 manuales informativos, entregando sólo 53.

No obstante lo anterior, se dispuso como medida de contingencia, entregar los ejemplares restantes a los padres y apoderados, asistentes a la atención oftalmológica durante los dos últimos días de aplicación de la encuesta de satisfacción usuaria. La presente medida, fue considerada con la finalidad que dichos manuales fuesen recibidos por los apoderados en sus respectivos establecimientos educacionales, maximizando con esto los cursos existentes.

En lo que respecta a la difusión de información de programas y servicios de JUNAEB, a través de medios masivos, se pueden vislumbrar elementos positivos y negativos, ya que si bien, éstos le significan un ahorro en costos de recursos humanos, financieros y materiales, al no requerir estrategias de convocatoria, disposición de locales, solicitud de local, entre otros. Dicha medida al poseer un flujo de información unidireccional, no le permite la posibilidad de retroalimentación o negociación por parte de la ciudadanía, no le permite medir la efectividad de la estrategia, la internalización de conocimientos por parte de los usuarios, ni incentivar una participación ciudadana que los integre realmente a la institución.

En cuanto a la contribución del manual informativo, al objetivo de proyecto establecido, se puede señalar que éste constituye un gran aporte a dicho objetivo. Lo anterior es posible determinarlo en función que dicho manual, estar orientado a la entrega de información, contribuye a establecer una condición básica y esencial para la existencia de cualquier tipo de participación.

I Evaluación Post Intervención.

Para lograr establecer la contribución de la intervención realizada a la problemática identificada como DESCOORDINACIÓN DE ACTORES VINCULADOS AL FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA DE OFTALMOLOGÍA DEL P.S.E DE JUNAEB, se puede señalar que ésta fue atendida, en la medida que se intervino en dos aspectos esenciales a nivel de causas y efectos.

En esta perspectiva, el proyecto estuvo orientado fundamentalmente a atender la desinformación y la inexistencia de instancias de retroalimentación entre JUNAEB y sus usuarios. Lo anterior, por considerar que ambos aspectos se constituyen en elementos esenciales, directamente vinculados al nivel de coordinación que pueda existir entre diversos individuos. De esta forma, en la medida que los padres y/o apoderados accedan y tengan las mismas posibilidades de contar con conocimientos respecto a los programas y servicios ofrecidos por la institución, podrán contar con mejores herramientas para retroalimentarla respecto al funcionamiento de sus programas, permitiéndole con esto mejorar su gestión.



En este sentido, el aporte del proyecto puede ser visualizado, mediante la consideración de dos perspectivas. Por una parte destaca la contribución a nivel institucional relativa al establecimiento de estrategias participativas, que permitieron abrir nuevos canales comunicacionales entre todos los actores vinculados a la red asistencial del programa de salud escolar de JUNAEB, instalando con ello la primera iniciativa formal a nivel institucional, relativa a participación ciudadana.

En este sentido, la intervención realizada, es coherente a la actual propuesta de Participación Ciudadana impulsada desde niveles gubernamentales, al estar enmarcada en dos de los principales ejes contemplados en la agenda Pro Participación Ciudadana, los cuales otorgaron el marco jurídico político al proceso de intervención, permitiendo posicionar a JUNAEB como un organismo público con disposición, apertura y compromiso, para el desarrollo de futuras prácticas asociadas a dicha temática.

Por otra parte, la contribución del proyecto a la problemática detectada, puede ser analizada en virtud de los efectos generados en los usuarios, en la medida que las acciones desarrolladas, estuvieron enfocadas no sólo a formarlos, sino también a establecer instancias de inclusión, inexistentes para aquellos, previas al proyecto. Si bien, instancias antes mencionadas, sólo se proyectan en un ámbito de participación consultiva/informativa, esto contribuye a que los padres y/o apoderados puedan exigir desde sus propios espacios, a través de las instancias consultivas, mejores niveles de funcionamiento y coordinación a JUNAEB y sus programas.

Para finalizar, se hace preciso señalar que no obstante las contribuciones, realizadas por el proyecto en relación a la problemática central identificada por los involucrados, se hace necesario que JUNAEB entre otros aspectos, considere la implementación de estrategias de seguimiento y evaluación en torno a la coordinación de sus ramas. Lo anterior, en virtud de la inversión y cantidad de beneficiarios que se ven perjudicados, por la escasa coordinación que se genera en torno al funcionamiento de dichos programas, redundando en una desmotivación y bajo nivel de compromiso en los usuarios, que deriva en la apatía a participar o en una participación meramente de carácter instrumental.

	MES 1 JULIO				MES 2 AGOSTO				MES 3 SEPTIEMBRE				
PRODUCTO Nº 1	SEMANA 1 2 al 8	SEMANA 2 9 al 15	SEMANA 3 16 al 22	SEMANA 4 23 al 29	SEMANA 5 30 al 5	SEMANA 6 6 al 12	SEMANA 7 13 al 19	SEMANA 8 20 al 26	SEMANA 9 27 al 2	SEMANA 10 3 al 9	SEMANA 11 10 al 16	SEMANA 12 17 al 23	SEMANA 13 24 AL 30
Buzón de Reclamo y Sugerencia	X	X	X ▲	X ▲	X ▲	X ▲	X ▲	X ▲	X ▲	X ▲	X	X	
Encuesta Satisfacción Usuaría	X	X	X ▲	X ▲	X ▲	X ▲	X ▲	X ▲	X ▲	X ▲	X ▲	X	
Mesas de Coordinación	X	X	X	X	X	X ▲							
PRODUCTO Nº 2													
Taller Participación Ciudadana					X	X	X	X ▲	X				
Taller JUNAEB						X	X ▲	X	X	X			
Taller área oftalmología							X	X ▲	X	X	X		
Manual Informativo									X ▲	X	X	X	X
Taller Participación Ciudadana								X	X ▲	X	X	X	X

SIMBOLOGÍA

- X Tiempo Programado
- X Tiempo de Holgura
- ▲ Tiempo Real



De la carta Gantt antes expuesta, se puede señalar que en relación a las actividades contempladas en el producto N° 1, el extenso tiempo de gestión destinado a la obtención de los recursos necesarios, retrasó la realización de las actividades en el tiempo programado, debiendo recurrir a la utilización del tiempo de holgura.

Es importante mencionar, que el equipo responsable del proyecto realizó en forma oportuna las gestiones, para la obtención de recursos, a través de reuniones estratégicas y evaluativas, con directivos y personal de FUNAEB, quienes otorgaron su aprobación a los recursos requeridos por el proyecto, sin embargo por razones de carácter administrativos y presupuestarios, se vió retrasada la puesta en marcha de las actividades.

No obstante, el retraso antes señalado no afectó la posterior ejecución de las actividades, ya que la planificación diseñada, permitió una periodicidad, en cuanto a que las acciones desarrolladas, fueron ejecutadas en forma paulatina y holgada.

En este escenario, la estrategia considerada por el equipo, de abordar las actividades que demandaban mayor tiempo al inicio de la intervención, se considera acertada, por cuanto favoreció el desarrollo paralelo de otras actividades, permitiéndolo organizar en forma eficiente los tiempos disponibles y previendo el surgimiento de contingencias que pudiesen afectar el desarrollo de las mismas.

Otro aspecto a mencionar, dice relación con la adecuada evaluación Ex Antes realizada, en términos de considerar previamente en la programación, los contextos programáticos y funcionales del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar, estimando el tiempo de finalización de las atenciones médicas de dicha área, para el cumplimiento de las actividades.

En lo que respecta al tiempo destinado para el producto N° 2, se puede señalar que las actividades para la realización de éste, fueron realizadas en los tiempos establecidos.

Lo anterior fue favorecido, por que dichas actividades no requerían una mayor inversión en términos de recursos materiales y financieros para su realización, dependiendo básicamente de la gestión y responsabilidad del equipo ejecutor. No obstante lo anterior, es importante mencionar que en tan sólo una actividad se hizo uso del tiempo de holgura, pues aquella requirió de la participación de profesionales ajenos al proyecto, debiendo programar la actividad en función de su disponibilidad horaria. Esta situación incidió positivamente en la asistencia a los resultados obtenidos en la actividad, al extenderse el tiempo de convocatoria y preparación de la misma.

En cuanto al período de intervención en el cual se desarrollaron las actividades, cabe señalar que éste fue evaluado previamente, en virtud de aspectos extracurriculares que imposibilitaban su realización en períodos de vacaciones de invierno y fiestas patrias.

Entre los aspectos que favorecieron la realización oportuna de las actividades contempladas en el Producto N° 2, se puede señalar que el haber contado con mayor tiempo disponible, permitió la gestión oportuna de recursos necesarios financieros y para la consecución de los objetivos.

Finalmente, se hace preciso señalar que el factor tiempo, se convirtió en un elemento esencial para la selección de las alternativas de intervención, puesto que en una posterior ejecución permitió abordar la totalidad de contenidos programados, con criterios de calidad y eficiencia.



4.6. Área de evaluación: Recursos

Para el desarrollo de la experiencia práctica implementada por el equipo seminarista, se requirió de una serie de recursos de distinto orden para poder llevar a cabo, cada una de las actividades contempladas en el proyecto.

A continuación, se presenta un breve análisis, a través del cual se pretende evaluar la pertinencia e idoneidad de los recursos utilizados en el proceso de intervención social:

Recursos Humanos:

En cuanto a los recursos humanos que participaron en la realización del proyecto, se puede señalar que éstos fueron suficientes e idóneos a cada actividad, por contar con las competencias técnicas y profesionales, acorde a las características de las acciones desarrolladas.

En una primera instancia, destaca el rol desempeñado por el equipo ejecutor del proyecto, quién en virtud de competencias adquiridas en su formación de pregrado, desarrolló mediante el despliegue de una serie de herramientas teóricas y metodológicas, una intervención social, fundamentada en criterios de calidad y valores éticos de la profesión.

Por otra parte, destacan las competencias de los profesionales invitados a participar en la implementación del Plan Piloto, quienes a través de su disposición, capacidad de trabajo en equipo y coordinación desplegada, contribuyeron a avanzar hacia el objetivo de proyecto.

En este sentido, la incorporación de aquellos, se vio facilitado por las características del proyecto, al estar enfocado a comprender temáticas amplias, que requirieron ser abordadas mediante la consideración disciplinaria, favoreciendo la comprensión integral de aquellas.

Finalmente, al momento de proyectar las iniciativas contempladas en el plan piloto, el recurso humano se transforma en un elemento indispensable si se pretende incluir en las líneas programáticas de JUNAEB, ya que por características que éstas asumen, necesariamente deben ser realizadas por profesionales comprometidos y capacitados principalmente a dicha labor.

Recursos Materiales

En lo que respecta a los recursos materiales utilizados en la implementación del proyecto, cabe señalar que los mismos fueron suficientes y acorde a las características de las acciones implementadas, las cuales requerían principalmente de material fungible y traslado del equipo ejecutor.

En razón a lo anterior, destaca la gestión realizada por el equipo, para la obtención de los materiales requeridos y la optimización de los ya existente en la institución, presentando ésta gran disponibilidad, al facilitar los insumos tecnológicos y comunicacionales, los cuales de no haber existido, hubiesen determinado la inviabilidad del proyecto.

Es importante mencionar que los recursos que se dispusieron para el plan piloto, fueron utilizados en consideración del criterio de eficiencia, en cuanto el racional uso de éstos, contribuyó en la realización de las acciones implementadas.

Finalmente, se puede visualizar como único elemento negativo, el retraso en la obtención de recursos, producto de aspectos operativos relativos al conducto regular que debe seguir JUNAEB como institución pública, para transparentar la adquisición de servicios e insumos.

Recursos Financieros

En lo que respecta a los recursos financieros utilizados en el proyecto, se puede señalar que estos fueron los suficientes, por cuanto permitieron adquirir los insumos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades. Cabe destacar que los recursos fueron provistos por JUNAEB, existiendo previamente un proceso de evaluación conjunta, entre miembros de la institución y el equipo ejecutor.

En consideración al uso de estos recursos, destaca la diferencia existente entre el presupuesto inicial declarado en la planificación, con el utilizado en la implementación del proyecto, por cuanto el retraso en la obtención de éstos, generó la reconsideración presupuestaria para algunas actividades. Esta situación implicó que el equipo ejecutor, recurriera a su capacidad adaptativa, para poder desarrollar las mismas actividades pero con un costo menor de recursos.

No obstante lo anterior, los recursos financieros se tornaron suficientes para la totalidad de actividades contempladas en el proyecto, ya que si bien, debieron realizarse algunas modificaciones éstas no implicaron un cambio sustancial en las mismas.

En virtud que la disponibilidad de recursos financieros se constituye en un elemento determinante en la viabilidad de cualquier proyecto, se considera que el plan piloto es proyectable para ser desarrollado a un nivel más alto, por cuanto se estima que los recursos financieros que demande su implementación, serán retribuidos a partir del mejor funcionamiento de los programas desarrollados por JUNAEB. Lo anterior, amerita la implementación de acciones participativas, orientadas no sólo a informar, sino también a educar y fomentar el buen uso de los beneficios

Capítulo VI

Conclusiones





Capítulo VI. Conclusiones Finales

1. Presentación

Este último capítulo describe los análisis reflexivos surgidos durante todo el proceso de la intervención, presentado bajo el título de conclusiones y considerando para ello diversos aspectos relacionados a:

- Metodología utilizada.
- Temática abordada.
- Institución patrocinante
- Trabajo Social

En relación a la Metodología.

Marco Lógico

El Marco Lógico es una metodología de planificación utilizada para la conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de programas y proyectos.

Una de las principales características que asume, es la participación de todos los actores vinculados a la temática o necesidad identificada, lo cual permite dotar de sustentabilidad los procesos de intervención social.

Lo anterior cobra relevancia al momento de fundamentar los elementos por los cuales se escogió dicha metodología.

Un primer elemento, se relaciona a las características de la temática intervenida, la cual requería de un modelo de planificación capaz de contemplar la inclusión de actores, por medio de la consideración de sus distintas perspectivas, en torno a una problemática en común.

Un segundo elemento, se vincula a que dicha metodología permite la construcción sistemática de un proyecto, mediante la elaboración de una matriz lógica, capaz de orientar y establecer los lineamientos específicos de intervención. En este sentido, características como transparencia en la gestión de recursos, delimitación de responsabilidades, seguimiento y constante evaluación de las acciones desarrolladas y el establecimiento de la viabilidad de la intervención, se transformaron en aspectos claves en su elección.

Lo anterior, cobra relevancia si se considera, que los principales procesos de intervención desarrollados por Trabajo Social, son bajo el alero de instituciones públicas, las cuales por sus características de funcionamiento, meritan el uso de la presente metodología, capaz de resumir y sintetizar el proyecto, para otorgar claridad a las acciones implementadas.

En tales términos, cabe señalar que la importancia que reviste la utilización de esta metodología en la construcción del presente seminario, radica en ser la primera iniciativa al interior de la escuela de trabajo social, en utilizar metodología Marco Lógico en forma completa, constituyéndose en un precedente, no solo para futuros proyectos de seminario, sino también como material bibliográfico de orientación y uso, en la preparación teórica de los alumnos de pre-grado.



En relación a lo anteriormente señalado, se pueden vislumbrar dos factores obstaculizadores en lo que respecta al uso de esta metodología por parte del equipo seminarista. El primero de ellos, está referido a la carencia de material de apoyo al interior de la escuela de Trabajo Social, que permita dar cuenta de experiencias prácticas en la utilización de Marco Lógico y otorguen referentes orientadores a quienes deciden emplear dicha metodología.

El segundo factor dice relación a la insuficiente preparación teórica-práctica que entrega la formación de pre-grado, al priorizar en experiencias prácticas, la utilización de modelos más tradicionales, que dificultan introducir innovaciones metodológicas en futuros procesos de intervención.

En virtud de lo mencionado anteriormente, se propone la apertura metodológica a la innovación, desde espacios básicos de formación teóricos- prácticos, que permitan generar en los alumnos nuevos conocimientos y mejores competencias profesionales, a través de la profundización de los elementos conceptuales y la incorporación de instancias, para ser éstos expresados y reforzados en niveles prácticos.

Estrategia de intervención

Las actuales formas de relación establecidas entre el Estado y la sociedad, han dado paso a la generación de nuevos espacios de participación para el ejercicio pleno de derechos y deberes, los cuales requieren como elemento condicionante, el contar con ciudadanos informados acerca del valor que reviste la participación social, en la medida que esta permite generar diálogos claros y expeditos entre las partes involucradas.

En este contexto, la estrategia de intervención utilizada en el presente seminario, fue de carácter informativo, fundamentada principalmente en la problemática identificada, derivada del análisis cualitativo construido en el transcurso del proceso desarrollado.

En este sentido, la participación ciudadana como temática de intervención, presenta características que deben ser abordadas, mediante la consideración de estrategias enfocadas a informar y educar, al considerarse elementos previos y esenciales a la incorporación en un nivel más avanzado de los actores a la política social.

En tales perspectivas, dicha situación implica la estructuración de una propuesta de trabajo, con capacidad de dar respuesta a necesidades sentidas por una diversidad de personas, en tanto, facilita procesos de entrega de mensajes informativos/educativos que logran impulsar en un primer nivel instancias participativas esenciales para el logro de niveles más avanzados.

El uso de dichas estrategias, corresponde a una herramienta característica de Trabajo Social, puesto que se encuentran directamente vinculadas al accionar profesional, desde las primeras experiencias prácticas, realizadas en la formación de pre-grado.

Finalmente es importante mencionar que las estrategias utilizadas, estuvieron determinadas, desde el inicio de la intervención, no solo por la coherencia con la temática abordada, sino también por los recursos humanos, materiales y financieros, dispuestos por la institución para ello



3. En relación a la Temática de intervención.

La participación ciudadana como fenómeno social, se constituye en una temática compleja, que adquiere una relevancia sustancial en nuestros tiempos. Las múltiples modalidades que ha asumido, producto de diversas situaciones y contextos a los cuales se ha adscrito, la han configurado en la indefinición. Lo anterior, plantea la necesidad de establecer y definir desde los distintos sectores sociales, los caminos para su instalación e incidencia en la esfera política/pública.

Frente a esto, las opciones que asume la participación ciudadana varían desde espacios totalmente participativos e integrativos, donde los ciudadanos la conciben como un valor en sí misma, a otros que se remiten y plantean una participación netamente instrumental, donde estos la perciben como un medio para la obtención de un determinado beneficio, que no requiere para ello la movilización de capital social.

En tal perspectiva, es preciso señalar que por las características asistenciales que asumen algunos programas no se implementados en niveles institucionales, mediante la consideración del ciudadano destinatario como objeto y sujeto de sus derechos esenciales, se limitan las posibilidades concretas a la participación, o en su defecto se reduce a una participación de tipo instrumental.

Este último tipo de participación, puede verse claramente reflejada en el proceso de intervención desarrollado por el equipo seminarista, caracterizado por la concurrencia permanente de los convocados a las actividades, en función de las expectativas en torno a la obtención de un beneficio o resolución de un problema en particular.

Dicho elemento se explica, por la modalidad utilizada por JUNAEB, para entregar los servicios a la ciudadanía. Tal modalidad carece de una cultura participativa, que permita fomentar el adecuado ejercicio de los derechos y responsabilidades, limitando a los usuarios la posibilidad de involucrarse activamente.

Desde esta visión, la intervención realizada permitió abrir formalmente espacios de participación existentes en JUNAEB, instalando el desafío a nivel institucional de lograr que sus usuarios hagan uso de aquellos sumando cierta conducción, al percibirlos como oportunidades de desarrollo colectivo y personal.

En este sentido, la participación ciudadana se plantea como un elemento esencial para el desarrollo de un país, fortalecimiento de la democracia y la eficiente formulación e implementación de los distintos programas y políticas sociales impulsadas desde niveles gubernamentales. Lo antes mencionado, requiere un rol estratégico por parte del Estado, a través del cual, no sólo potencie la responsabilidad de participación de la ciudadanía, sino también le otorgue a ésta, todos los canales institucionales necesarios para hacerlo.

Tal como se señala en párrafos anteriores, el carácter que asume la participación se encuentra fuertemente determinado, no sólo por la forma como ésta es concebida, sino también por la lógica con la cual son desarrollados los programas sociales y por la voluntad que demuestran las autoridades públicas o privadas, en delegar poder a la ciudadanía, en tanto esta no incurra en acciones que desestabilicen su posición o gestión.

Si bien, los aspectos mencionados anteriormente, se constituyen en elementos determinantes para la participación ciudadana, otro aspecto a considerar dice relación a la formación de capital social, ya que en la medida que la articulación estado-sociedad, sea capaz de movilizar dicho recurso, permitirá a la ciudadanía contar con los conocimientos y herramientas necesarias para su inclusión en la toma de decisión, definición de políticas públicas y mejoramiento de los programas sociales.



En esta perspectiva, y considerando las características que asume hoy en día la participación ciudadana, cabe plantearse la interrogante de determinar si: *¿las modalidades o estrategias tradicionales que se utilizan actualmente para generar participación, contribuyen a los objetivos impulsados desde los lineamientos gubernamentales?, o ¿es necesario abrir nuevos canales participativos acordes a los escenarios políticos, sociales, culturales y tecnológicos en los cuales se desarrollan?*

3. En relación a la Institución.

A partir de las experiencias y aprendizajes recogidos durante el transcurso del proceso de intervención desarrollado en la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, es posible concluir que dicha institución cuenta con los adecuados espacios profesionales, para el desarrollo del trabajo social, dado el carácter social de sus programas, los cuales precisan de profesionales del área social.

En este sentido, dichos espacios se constituyen en oportunidades constantes para el despliegue de las competencias y habilidades que son parte de nuestro acervo profesional, en la medida que el trabajo social, posee una visión integral de la realidad social, al comprenderla como un fenómeno complejo, que requiere ser estudiado e investigado, mediante la consideración de los distintos factores que la configuran.

Es importante destacar, que si bien la institución posee espacios propicios para el desarrollo profesional, a nivel del equipo seminarista, se hace insuficiente el número de trabajadores sociales presentes en la institución, en consideración de la gran cantidad de usuarios y los servicios que administra, los cuales necesariamente deben ser atendidos mediante criterios de focalización y priorización social, para lograr dar respuesta a quienes realmente lo necesitan.

En tal perspectiva, la inclusión del trabajo social no sólo permitiría fortalecer los criterios de focalización vigentes hoy en la institución, si no también crear e institucionalizar espacios de participación e inclusión social, necesarios para el mejor funcionamiento de los programas y servicios pertenecientes a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.

En relación al Trabajo Social.

El Trabajo Social entendido como tecnología social, puede ser definido por Ander-Egg como *“el uso y aplicación del conocimiento científico, proporcionado por la sociología, psicología, la antropología y el conjunto de las ciencias humanas, articulado con técnicas y prácticas, que constituyen una forma de “saber cómo hacer”, de manera a la transformación de la realidad social, buscando resultados específicos y metas pre- establecidas”* (Ander-Egg, 1995:287).

En virtud de tales consideraciones, esta profesión en su búsqueda constante de transformar la realidad social, en pro- del bienestar de diversos individuos afectados por múltiples problemáticas, asume variados roles que requieren y determinan el uso de diversas técnicas, prácticas y habilidades.

• Trabajo Social y Metodología.

Uno de los principales roles que debe desempeñar un profesional de servicio social en su ámbito de acción, es el de *innovador*, en tanto le corresponde realizar una tarea de incorporación y promoción de nuevos conocimientos, tendientes a mejorar el funcionamiento de las actividades propias de la profesión.



En este marco, la profesión en su constante búsqueda por introducir cambios y mejoras en los procesos de intervención social, se ve en la necesidad de recurrir a diversas metodologías que le permitan alcanzar de manera eficiente y eficaz dichos objetivos.

Para tales consideraciones, la intervención realizada al estar guiada por la metodología marco lógico, constituye desde un nivel académico un elemento metodológico innovador, al ser el primer seminario de título que se realiza bajo tales elementos teóricos conceptuales.

Frente a lo señalado, la elección de tal metodología se vio principalmente fundamentada en la consideración por parte del equipo, de creer que las innovaciones en el ámbito del trabajo social, deben ser fomentadas desde los niveles más básicos de formación profesional, incentivando constantemente a los alumnos y alumnas a desarrollar creativa y originalmente sus ideas, entendiendo que la innovación contribuye a la formulación de nuevas alternativas de diseño, investigación y reflexión sobre los modelos de acción social.

En este sentido, permitir la innovación en la formación de pre-grado contribuye a instalar un perfil de egresados profesionales que conociendo la realidad social en la que actúan, se movilizan y buscan nuevas formas de desarrollo profesional.

Otro rol profesional desplegado a nivel metodológico y previo al proceso de intervención social, responde al de *planificador*, por cuanto el conjunto de actividades desarrolladas implicó un proceso previo de planificación, guiado por objetivos claros, establecidos bajo criterios de rigurosidad.

La situación antes mencionada, da cuenta de la relevancia que reviste el proceso de planificación para el trabajo social, no sólo por considerar que esta profesión interviene directamente con personas, lo cual exige no dejar al azar un elemento de azar, por las consecuencias sociales que esto pudiese traer, sino también por que dicha intervención, implica la utilización de recursos que requieren ser utilizados en forma racional.

En los elementos antes expuestos, encuentra el fundamento la elección de la metodología marco lógico, al contar ésta una estructura clara que delimita las acciones que realiza el trabajo social en su rol de planificador, transparentando la intervención, el uso racional de los recursos y la evaluación de la misma.

En síntesis, la metodología marco lógico, potencia el rol planificador del trabajador social, en la medida que establece de antemano, el cumplimiento de criterios de efectividad bajo la lógica de indicadores, los cuales en último término, determinarán si la construcción de la planificación, fue la adecuada.

Trabajo Social y Participación Ciudadana

En lo que respecta a la relación entre participación ciudadana y trabajo social, se puede mencionar, que aquella se constituye en una temática relevante para la profesión, pudiendo ser analizada mediante la consideración de diferentes aspectos.

Un primer elemento, hace referencia al valor que adquiere la participación ciudadana para el trabajo social, al considerar a las personas, ya no como objeto de las políticas sociales, sino como sujetos de derechos con capacidad de aportar en el diseño, ejecución y evaluación de los programas.

En este sentido, la participación ciudadana se convierte en una temática relevante en la actualidad, que configura nuevos escenarios y canales participativos, donde a la profesión le corresponde el deber de velar por la incorporación o inclusión de actores sociales.



Dicha incorporación, requiere el despliegue de una serie de estrategias que permitan impactar, principalmente en las personas, a través de la concientización acerca del valor de la participación para el mejoramiento de su calidad de vida. Esta situación demanda, el ejercicio de otro rol característico del trabajador social, *Educador Social Informal*, orientándose a la entrega de información y contenidos a diversos individuos, para la adquisición de conocimientos, destrezas y habilidades, que les permitan contar con mejores herramientas, al momento de representar ante instituciones públicas, sus demandas y necesidades sociales

En esta apertura de nuevos canales de interacción y diálogo entre la ciudadanía y las instituciones públicas, el rol *intermediario* que ejerce el trabajador social, se encuentra principalmente relacionado a una función de mediación entre dichos actores. De esta forma, procura por una parte, que las personas se organicen para la atención de demandas comunes, mientras que por otra, que las instituciones públicas reconozcan dichas demandas y asignen los recursos necesarios para atenderlas

Directamente relacionado al rol anterior se encuentra la labor *concientizadora* que ejerce el trabajador social, tanto a nivel institucional como a nivel de ciudadanía. En tal sentido, el primero se encuentra referido a las acciones desarrolladas por el profesional, orientadas a fomentar la valorización respecto a la participación ciudadana en los niveles institucionales, en tanto aquella no sólo permite una mayor optimización y focalización de los recursos en términos de tiempo, oportunidad y financiamiento, sino que también genera en sus usuarios un sentido de seguridad que facilita el aprovechamiento de los servicios.

Por otra parte, a nivel de ciudadanía, los esfuerzos del trabajador social igualmente deben estar dirigidos a la promoción de la participación ciudadana, concibiéndola como una oportunidad, a través de la cual los ciudadanos pueden ver representados sus intereses y demandas sociales, en tanto se organicen a partir de espacios institucionalizados, que les permitan establecer alianzas estratégicas con las distintas instituciones que administran servicios.

Bajo los conceptos que se plantean en párrafos anteriores, la intervención realizada por el equipo interdisciplinario en el marco de la participación ciudadana, demuestra la capacidad de esta profesión para cumplir con su rol de *implementador de políticas públicas*, en la medida que las acciones desarrolladas, estuvieron enmarcadas, bajo el mandato presidencial, siendo la Agenda Pro Participación ciudadana, el referente jurídico-político que sustentó todo el proceso.

En este sentido, el rol del trabajador social, en tanto implementador de políticas públicas, requiere por una parte conocer y analizar la política social y por otra buscar los mecanismos y estrategias adecuadas para implementarlas, considerando las distintas realidades socioculturales y económicas en las cuales se inserta.

Finalmente y a modo de síntesis, se puede señalar que el trabajo social, encuentra en la participación ciudadana un elemento indispensable para el desarrollo de sus acciones, sobre todo si se consideran en un nivel comunitario, el cual requiere de ciudadanos activos, en conocimiento de sus derechos y deberes, capaces de movilizar desde sus propios espacios, estrategias participativas que fomenten el desarrollo y potenciación del capital social.

Bibliografía



Bibliografía

Libros

- Ander -Egg, E. (2003) *Métodos y técnicas de investigación social IV: Técnicas para la recogida de datos e información*. Lumen, Buenos Aires, 2003:381.
- Arrión, M. (2002). *Evaluación de programas sociales*. Trillas, 2a ed, México. 2002:270
- Baun, E. (1995) *El saber y los sentidos*, Ed. Fondo de cultura económica, Distrito Federal de México, 1995: 224.
- Bello, F. (2002). *Democracia en déficit: Gobernabilidad y Desarrollo en América Latina y el Caribe*. Washington, D.C. BID, 2002: 338.
- Ben, E. Franco, R. (1996) *Evaluación de proyectos sociales*, Siglo veintiuno. 3ª ed, México, 2002: 318.
- Bill, N. (1997). *Repensando lo público a través de la sociedad: nuevas formas de gestión pública y representación social*. CLAD / Nueva Sociedad, Caracas: 320.
- Cán, J. (2004) *Herramientas de Participación Ciudadana y Contraloría Social*. Ministerio de Educación y Desarrollo. 2da edic. 2004, Venezuela: 75.
- Ces, D. Salazar, G y Pinto, J. (2003). *Historia Contemporánea de Chile*. Lom. Santiago 2003:473
- Corge, M; Guzmán, M^a; Hartley, M; Silva, A y Silva, Cecilia A. (2006) *Programa HPV*: Santiago, 2006; 50
- JUNAEB, (1995) *Congreso Iberoamericano de Asistencia Escolar: Compartiendo experiencias e Salud Escolar*. Programa de Salud Escolar, Santiago, 1995: 40.
- Corcel, M; Toha, C. (1998). *Reforma del Estado y de la Gestión Pública*. En Cortazar, R; Vial, J. (2000.), *Construyendo Opciones: Propuestas Económicas y Sociales para el Cambio de Siglo*. DOLMEL, Santiago, 1998:633
- Ministerio de Educación, JUNAEB, Sociedad Chilena de Oftalmología. (2004) *Normas de Control de Oculopatías Oftalmológicas*. ed. MINEDUC, Santiago, 2004: 44
- Ortiz C. (1998), *Participación ciudadana: análisis y propuestas para la reforma del Estado*. Universidad Andina Simón Bolívar - Asociación Cristiana de Jóvenes (ACJ). 1998, Santiago 140.
- Palma, D. (1998), *La participación y la construcción de ciudadanía*. Departamento de Investigación, Universidad de Arte y Ciencias Sociales, Santiago de Chile, Chile. 1998. 48.

Rodríguez, M; Bello, D. (2001) *Participación Ciudadana y Democracia local*, ed. ECO, Santiago 2001; 51.

Sánchez, A; Torres, J. (1997). *Educación Especial II Ámbitos específicos de intervención*. Ed. Pirámide, Madrid, 1997:232.

Palomino, A. Torres J. (1997) *Educación Especial II Ámbitos específicos de intervención*. Editorial Pirámide. Madrid 1997:232

Revistas

Anguren L (2004). *La participación ciudadana: posibilidades y retos*, Bilbao, 2004, 23.

Alfaro Rodríguez, Rodrigo, Orrego Claudio, 2002. Internet en Chile: Oportunidades para la participación ciudadana. N°7, *Revista de la Universidad de Chile*, Chile, 51.

Arce, José J. (1997). "Ciudadanía y Participación: notas para la discusión", en *Revista Avances de Pedagogía*. N° 28. Santiago, 1997: 9

Barraza, Meneses Patricia. *Cuaderno de Trabajo Social, Ciudadanía: Reflexiones y Experiencias*, Viña del Mar, 2003

Bonifaz, J; Duhart D. (2003), *Formación y Pérdida del Capital social Mapuche*, CEPAL, Serie de Políticas Sociales N° 63. Santiago 2003: 8

Castro, Ingo. (2006) *América latina hoy: Revista de ciencias sociales*, VOL. 42, *Modernización del estado y participación pública participativa en Chile: Alcances, obstáculos y perspectivas*, Ed. Universidad de Salamanca. Salamanca, Abril, 2006:61-92.

Castro F. (2003). *Autoridad social en Argentina: aspectos políticos-institucionales que dificultan su construcción*, CEPAL, Serie de Políticas Sociales N° 63, 2003:64

Documentos

Academy for Educational Development, (2003) *National Dissemination Center for Children with Disabilities*, USA: Oficina de Programas de Educación Especial, Departamento de Educación de los Estados Unidos, 2003: 10.

Boeninger, E. (1984) *Participación: Oportunidades, dimensiones y requisitos para su desarrollo*. Centro de Estudios del Desarrollo, Santiago, 1984: 29.

Castillo, F. (1997). *Participación y Exclusión: Una aproximación al tema desde la experiencia de las comunidades de base*, en *Participación Ciudadana y Políticas Públicas*. Primer Seminario conceptual sobre participación ciudadana y evaluación de políticas públicas FLACSO, Santiago de Chile.

- Falabella, G. (2000) Temas de Sociedad Civil: Contestación y cooptación, participación y democracia. La experiencia de las trabajadoras/es de Sta. María, madre de la fruta chilena, En: Seminario Int. Agricultura Sustentable, RIAD, Pto. Alegre.
- Fundación para la Superación de la Pobreza. (2000). *Cartilla sobre Asociatividad*. Santiago, 2000: 143.
- Garretón, M. (1994) *Tres aproximaciones a la problemática actual de la Participación y la Ciudadanía en Temas de Participación*. División de Organizaciones Sociales, Universidad de Chile, 2004:7
- More, R; Guzmán, M^a; y Pérez, M. (2005). *Manual de Salud Escolar*, 1 ed. JUNAEB, Santiago, 2005; 39
- Nicksberg, B. (1998) Seis tesis no convencionales sobre participación, Buenos Aires, Centro de documentación en políticas sociales, N° 18. 1998: 34
- Ministerio Secretaría General de Gobierno, (2002) Proyecto "Ley Bases de Participación Ciudadana en la Gestión Pública".DOS.2002; 82
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (2001) *Participación Ciudadana en la Gestión Pública*, Documento Conceptual. Proyecto de reforma y modernización del estado. Santiago, 2001:71
- Ortiz, Carlos Gerardo. (2002) *entrega de servicios sociales: modalidades y cambios en América Latina*. Ed. CES, 2002:31
- Pérez, B. (2005) La Participación Ciudadana en relación con la Gestión Pública. Corporación Participa, Santiago 2005:75.
- Plan para la integración de personas con discapacidad. (2005). *Pautas básicas para facilitar la Prueba de Acceso a Estudios Universitarios de las personas con discapacidad en la Universidad Complutense en Madrid*. Madrid, 2005:8
- Rodríguez, J; Pacheco J; Prieto, A. (2005) *Metodología del Marco Lógico para la planificación y el seguimiento y evaluación de Proyectos y Programas*. Serie 42, Santiago ed. Naciones Unidas, 2005. 142.
- Schickel, Mary. (1993) *Movilizando la población para el desarrollo social. Enfoques y técnicas para la participación popular*.: Fondo de cultura económica. FCE - Centro latinoamericano de administración para el desarrollo - Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, México, D.F 1993: 256.
- Serrano, C. Raczynski D. (1998). *Participación Social y Ciudadanía: Un debate Contemporáneo*. MIDEPLAN, Santiago 1998: 69.

Compendios / Tesis

Corvalán, W. (2001), Participación social de padres y apoderados en los programas JUNAEB : una aproximación desde el trabajo social. Universidad de Valparaíso, Escuela de Trabajo Social. Valparaíso, 001:121.

Salleguillos, F; García, P y Osandon, J. (2006) Compendio. Práctica de Comunidad. Universidad de Valparaíso, Escuela de Trabajo Social. Valparaíso, 2006: 256.

Podoy, F. (2000) Participación ciudadana en el espacio local: hacia la construcción de una nueva ciudadanía Chile, Universidad de Chile. Santiago, 2000: 47

Diapositivas

Quieta, Maria A. Marco Lógico (diapositiva). Valparaíso, Universidad de Valparaíso, 2006. 41 diapositivas, 1 r.

[//es.wikipedia.org/wiki/Categor%C3%ADa:Provincias_de_Chile.](http://es.wikipedia.org/wiki/Categor%C3%ADa:Provincias_de_Chile)

[/ www.junaeb.cl](http://www.junaeb.cl)

[//www.mideplan.cl](http://www.mideplan.cl)

[//www.monografias.com/trabajos12/orsen/orsen.shtml](http://www.monografias.com/trabajos12/orsen/orsen.shtml)

[//www.icarito.cl](http://www.icarito.cl) 2003 pagina 6, capitulo 19

[//www.ofertaformativa.com/cursos-curso-trastornos-desarrollo-sensorial-primera-infancia-a-distancia-x.htm.](http://www.ofertaformativa.com/cursos-curso-trastornos-desarrollo-sensorial-primera-infancia-a-distancia-x.htm)

[://w3.cnice.mec.es/recursos2/atencion_diversidad/01_02_03.htm](http://w3.cnice.mec.es/recursos2/atencion_diversidad/01_02_03.htm)

[://www.sochiof.cl/ofthalmologia.htm](http://www.sochiof.cl/ofthalmologia.htm) 06/07/07

[://w3.cnice.mec.es/recursos2/atencion_diversidad](http://w3.cnice.mec.es/recursos2/atencion_diversidad); Abril 2007

[://www.nichcy.org/pubs/spanish/fs13sp.pdf](http://www.nichcy.org/pubs/spanish/fs13sp.pdf)

p: www.bid.cl

Programas

STEMA DE SALUD 2C. Departamento Nacional Programa Salud Escolar JUNAE, 2007.

Microsoft Excel, 2003. Microsoft Corporation.

Entrevistas

Cisternas, Karina, Secretaria del Programa de Salud Escolar.

Gautier, Rosa. Directoria Provincial de Petorca/Quillota.

Henríquez, Victoria, Encargada del área de Oftalmología del Programa de Salud Escolar, JUNAEB V Región.

Ibáñez, L P. Director regional JUNAEB V Región.

Leiva J. Encargado de Participación Ciudadana JUNAEB, V Región.

Pizarro, Maria E. Directora Provincial San Antonio.

Rodríguez, José G, Profesor de Castellano, Coordinador Regional del Programa de Salud Escolar.

Áez, Jaime, Director provincial Valparaíso.

Amora, R. Supervisor JUNAEB, La Ligua.

Anexos



Anexos

- Anexo N° 1: Medio de Verificación Objetivo de Desarrollo y de Proyecto.
- Anexo N° 2: Invitaciones para Talleres de apoderados. Ver formato digital en CD anexo
- Anexo N° 3: Encuesta Satisfacción Usuaría. Ver formato digital en CD anexo.
- Anexo N° 4: Manual Informativo. Ver formato digital en CD anexo.
- Anexo N° 5: Transcripción de entrevistas. Ver formato digital en CD anexo.
- Anexo N° 6: Transcripción Grupos Focales. Ver formato digital en CD anexo.



MBRE DEL SERVICIO: Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.

ES AGENDA:

medidas que se han dispuesto:

- Participación ciudadana en la Gestión Pública.: Mecanismo de Retroalimentación acerca del funcionamiento del Programa Salud Escolar.
Evaluación Participativa del área oftalmológica del Programa de Salud Escolar.
- Derecho a la información.: Mecanismo de Información acerca de programas y servicios de JUNAE B, área oftalmológica del P.S.E y Participación Ciudadana al interior de la gestión Pública.
- Fortalecimiento de la Asociatividad.: no se han dispuesto medidas
- No discriminación e Interculturalidad: no se han dispuesto medidas

ACTOS 2007

Seminario de Título desarrollado por los alumnos, Hugo Díaz Otárola, Pilar García De La Liguera y Maribel Latín Prieto, pertenecientes a la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, durante el periodo comprendido entre los meses de Marzo a Octubre, abordando como principal temática la participación ciudadana, mediante la implementación de dos de los principales temas contemplados en la Agenda Pro Participación Ciudadana.

Es importante mencionar que dicha tesis, corresponde a un plan piloto que los alumnos han desarrollado, para que JUNAE B como institución pública responda a los requerimientos normativos en materia de participación ciudadana. Tales iniciativas constituyen la base inicial para el desarrollo de futuras acciones en pro de dicha materia.

Entre las actividades desarrolladas en el marco del seminario de título mencionado anteriormente, destacan:

4 talleres de análisis evaluativos del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar, desarrollados con 150 apoderados y alumnos/as de las comunas de La Liguera.

4 talleres de análisis evaluativos del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar, desarrollados con 200 apoderados y alumnos/as, en las comunas de Valparaíso.

2 grupos focales con fines evaluativos, respecto a Participación Ciudadana y el área oftalmológica del programa de salud escolar, desarrollados con profesores encargados del Programa de Salud Escolar de establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados y administradores comunales de las comunas de La Liguera.

2 grupos focales con fines evaluativos respecto a Participación Ciudadana y el área oftalmológica del programa de salud escolar, desarrollados con profesores encargados del Programa de Salud Escolar de establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados y administradores comunales de la comuna de Valparaíso.

Aplicación de 150 encuestas de Satisfacción de Usuario, a los acompañantes de alumnos/as beneficiarios del área de oftalmología, al total de las atenciones otorgadas durante un mes en la comuna de Viña del Mar

Diseño e instalación de 2 Buzones de sugerencias y reclamos en las comunas La Liguera y Valparaíso.

Diseño, reproducción y entrega de 70 *Manuales Informativos para Apoderados* en la comuna de La Liguera.

Diseño, reproducción y entrega de 70 *Manuales Informativos para Apoderados* en la comuna de Valparaíso.

9. Constitución de 2 Mesas de coordinación Territorial en las comunas de La Ligua y Valparaíso, conformada por Director Regional, director Provincial, Jefa del Programa de Salud Escolar, Encargada del área de oftalmología del Programa de Salud Escolar, Coordinador comunal, representantes de profesores encargados del Programa de Salud Escolar en establecimientos educacionales y representantes de apoderados de alumnos beneficiarios del área oftalmológica del P.S.E.
10. 1 Charla de capacitación sobre Participación Ciudadana, dirigida a los funcionarios de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas V región, a cargo de las profesionales, Sra Isabel Zurita Encargada de Participación Ciudadana de la SEREMI de Gobierno; Sra. Patricia Castañeda M, Docente de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso y Srta. Milenka Montt, Jefa de Unidad de Alimentación de JUNAEB V Región,
11. 2 Talleres Informativos sobre programas y servicios de JUNAEB, dirigidos apoderados de alumnos beneficiarios del área oftalmológica del P.S.E, de las comunas de Valparaíso y La Ligua.
12. 2 Talleres Informativos del área oftalmológica y déficit visual, dirigidos apoderados de alumnos beneficiarios del área oftalmológica del P.S.E, de las comunas de Valparaíso y La Ligua.
13. 2 Talleres Informativos sobre Participación Ciudadana, dirigidos apoderados de alumnos beneficiarios del área oftalmológica del P.S.E, de las comunas de Valparaíso y La Ligua.

HITOS 2008 (principales actividades a desarrollar en el 2008)

- 1.-Entrega del manual Informativo para padres.
- 2.-Mantener el funcionamiento de las mesas de coordinación durante el año 2008.
- 3.-Mantener Buzones en los lugares de atención del programa de salud Escolar.
- 4.-Aplicar encuestas de satisfacción a usuarios.

AMBITO DE ACCIÓN DEL COMPROMISO REALIZADO EL 2007 (territorio-donde).

Comuna de la Ligua: Establecimiento Educacional Pulmahue y Escuela superior de hombres República de Venezuela.

Comuna de Valparaíso: Establecimiento Educacional, Eduardo de la Barra y Escuela Alemania.

Comuna de Viña del Mar: Edificio Coracero, Liceo San Antonio, Edificio Institucional JUNAEB.

INSTITUCIÓN RESPONSABLE

Detalles del servicio público: JUNAEB Regional

Unidad: Salud Escolar.

Responsable de implementar medidas: Hugo Díaz O; Pilar García DLV; Maribel Latín P.

AMBITO DE ACCIÓN POR REALIZAR 2008 (territorio- donde).

Desde el punto 1 al 3 en las comunas de Valparaíso y la Ligua el punto 4 (encuesta de satisfacción) en toda la región.

INSTITUCIÓN RESPONSABLE (Junta de Auxilio Escolar y Becas Unidad de Salud Escolar. Responsable Julio Leiva y Carolina Zarate.)



REPUBLICA DE CHILE
Junta Nacional de Auxilio
Escolar y Becas
V REGION