

Universidad  de Valparaíso
CHILE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

ESTUDIO COMPARATIVO DEL SISTEMA OIRS, OFICINAS DE
INFORMACION, RECLAMOS Y SUGERENCIAS IMPLEMENTADAS
EN EL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR (SENAMA) Y
EN EL INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL (INP) DESDE
LA PERSPECTIVA DEL FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACION
CIUDADANA DEL ADULTO MAYOR

Tesis para optar al Título de Administrador Público y al Grado
Académico de Licenciado en Administración Pública

Angélica Andrea Mariano Morales

Profesor Guía: Carolina Bravo Manterola

Valparaíso, Chile

ENERO, 2009



T
697
2009

Universidad de Valparaíso

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“ESTUDIO COMPARATIVO DEL SISTEMA OIRS,
OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS, IMPLEMENTADAS EN EL SERVICIO
NACIONAL DEL ADULTO MAYOR (SENAMA) Y EN EL
INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (INP)
DESDE LA PERSPECTIVA DEL FORTALECIMIENTO DE LA
PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ADULTO MAYOR”**

Tesis para optar al Título de Administrador Público y al Grado
Académico de Licenciado en Administración Pública

ALUMNA

ANGÉLICA ANDREA MARIANO MORALES

Profesora Guía

Carolina Bravo Manterola

VALPARAÍSO, Enero 2009

R.6667

*Con profundo amor,
Agradezco a Dios, quien guía mis pasos en el
caminar de esta vida;
A mis padres y hermana, por su amor incondicional,
compañía y apoyo de siempre, en cada etapa, en las
penas y alegrías;
A Manuel, mi compañero de vida, por su amor
inmenso, por ser mi inspiración, un referente;
A mis amigos, por el apoyo y alegría que me
entregan cada día;
A los profesores y profesora guía, por encaminarme
en esta etapa tan importante de mi vida, por su
entrega y ánimo,
A todos,*

Muchas gracias.

RESUMEN DEL TRABAJO

1. La participación ciudadana constituye actualmente una constante preocupación del Estado, tanto para la toma de decisiones de interés colectivo como para el proceso de generación, implementación, desarrollo y evaluación de políticas públicas. Por ello ha creado el Sistema OIRS, como espacio de comunicación entre el Estado y la ciudadanía, desarrollado para la participación de personas naturales como también para asociaciones u organizaciones ciudadanas.
2. Este Sistema, tiene como principal tarea el proporcionar atención de calidad y respuestas oportunas a las interrogantes de los usuarios que recurren a un organismo público ya sea para solicitar algún beneficio o prestación, o bien para manifestar abiertamente algún reclamo, sugerencia o felicitación del funcionamiento del servicio.
3. En el presente trabajo, se considerará como usuario al grupo conformado por el Adulto Mayor, en atención al grado de vulnerabilidad que presenta este grupo etéreo en la sociedad. Y en base a ello, la gestión desarrollada por la OIRS implementada en el Instituto de Normalización Previsional y el Servicio Nacional del Adulto Mayor.
4. El Análisis Comparativo presentado en el presente trabajo fue desarrollado en base a algunos parámetros tales como: Misión Estratégica y Visión de cada organismo, Cumplimiento de Objetivos y Perfil del Usuario (Adulto Mayor), en tanto que se consideraron también factores como el mecanismo a través del cual se desarrolla el Sistema OIRS, es decir, las Oficinas Presenciales, virtuales, Portales Móviles y Plataformas Telefónicas o Call Center.
5. Este análisis fue desarrollado mediante Cuadros Comparativos que permiten identificar las principales diferencias y semejanzas en el funcionamiento de la OIRS. Asimismo, se utilizó una Matriz Foda, con el propósito de identificar aquellas fortalezas internas que permiten minimizar el impacto de las Amenazas del medio y las Oportunidades con que cuenta el organismo para disminuir las Debilidades al interior de la organización.

6. Dentro de los principales resultados del análisis se puede mencionar que a pesar del avance en tecnología utilizada en la atención de público, referida al Sistema OIRS Virtual, éste no es de mucha utilidad debido a que la población objetivo a la cual se orienta no cuenta en su mayoría con los conocimientos necesarios para utilizarla. Por otra parte, se debe continuar con las mejoras de los espacios de atención de público, para terminar con el ambiente de hostilidad que se vive muchas veces al interior de ellos. Asimismo, la carencia del personal idóneo para la atención de público, la falta de capacitación y motivación de los funcionarios, que lamentablemente termina entorpeciendo el desarrollo del objetivo del sistema OIRS.

INDICE

RESUMEN DEL TRABAJO	02
INTRODUCCIÓN	07
CAPITULO PRIMERO	
DEMOCRACIA PARTICIPATIVA EN CHILE	
1.1. Evolución Histórica.	11
1.2. Proyecto de Modernización de Estado y Participación Ciudadana.	12
1.3. Participación Ciudadana en la Gestión Pública.	13
1.4. Agenda Participativa 2006-2010.	15
1.4.1. Gestión Pública Participativa.	16
1.4.2. Fortalecimiento de la Sociedad Civil.	16
1.4.3. Respeto a la Diversidad y a la No Discriminación.	17
1.4.4. Derecho Ciudadano a la Información Pública.	17
1.5. Portales de Información Ciudadana.	17
1.5.1. Sistema OIRS.	19
1.5.2. Portal Virtual.	21
1.5.3. Portal de Información, Infobus.	22
CAPÍTULO SEGUNDO	
IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE LAS OFICINAS DE INFOMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS), EN EL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR Y EL INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL	
2.1. Descripción general del Servicio Nacional del Adulto Mayor.	24
2.2. Funciones principales de SENAMA	25
2.3. Programas SENAMA de protección y atención integral del adulto mayor.	26
2.4. Implementación OIRS y su Población Objetivo.	27
2.5. Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en SENAMA.	28
2.6 Misión de la OIRS en SENAMA.	29
2.7. Descripción General del Instituto de Normalización Previsional.	32
2.8. Principales Funciones del INP.	33

2.9. Implementación – Población Objetivo.	34
2.10. Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en el Instituto de Normalización Previsional INP.	35

CAPÍTULO TERCERO METODOLOGÍA DEL TRABAJO

3.1. Preguntas de Investigación.	38
3.2. Planteamiento del Problema.	38
3.3. Objetivos de la Investigación.	38
3.2.1. Objetivo General.	38
3.2.2. Objetivos Específicos.	38
3.4. Diseño de Investigación.	39
3.5. Descripción del Tipo de Estudio.	39
3.6. Variables consideradas para el Estudio o Análisis.	40

CAPÍTULO CUARTO ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO Y EFICACIA DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INP Y SENAMA.

4.1. Principales Diferencias y Semejanzas en la Implementación de las OIRS en SENAMA e INP en Base a: Perfil del Usuario, Misión y Objetivos.	42
4.2. Principales Diferencias y Semejanzas en la Implementación de las OIRS en SENAMA e INP de acuerdo al Mecanismo Utilizado: OIRS Presencial, OIRS Virtual y Línea Telefónica o Call Center.	45
4.3. Breve Síntesis de las Principales Semejanzas y Diferencias detectadas en el Funcionamiento de las OIRS en SENAMA e INP.	48
4.4. Aplicación de Análisis FODA.	49
4.5. Principales deficiencias detectadas.	51

CAPÍTULO QUINTO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN DE LA OFICINA OIRS EN SENAMA E INP PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN DEL ADULTO MAYOR.	53
--	-----------

CONCLUSIONES	55
---------------------	-----------

REFERENCIAS	58
--------------------	-----------

INTRODUCCIÓN

En el mes de Septiembre del año 2006, el Gobierno presentó públicamente la Agenda Pro-Participación Ciudadana, instrumento que contiene un conjunto de medidas destinadas a promover la participación, el ejercicio de los derechos ciudadanos, el asociacionismo y el respeto a la diversidad y a la no discriminación.

Por otra parte, el Estado de Chile, desde que asumen los gobiernos democráticos en la década de los 90, reconoce plenamente el derecho de los ciudadanos de participar en las decisiones de interés público, y para ello se encarga de crear a través de los ministerios y servicios, espacios que sean abiertos a la ciudadanía y que le permitan participar tanto del diseño, ejecución, seguimiento, evaluación y control social de las políticas públicas, para lo que se implementaron los sistemas OIRS.

El Sistema OIRS tiene como objetivo, en respuesta a la necesidad ciudadana, ofrecer una atención más digna, agilizar los tiempos de respuesta y crear conciencia entre los funcionarios públicos, de que las personas son la razón de ser para la existencia y acción del Estado.

Por otra parte, La creciente tendencia al aumento de la población adulta mayor y de paso la extensión de la esperanza de vida proyectada que podemos observar durante las últimas décadas en nuestro país, viene a representar una preocupación para el estado, que se traduce en la necesidad de generación de políticas públicas, que permitan minimizar la situación actual de vulnerabilidad y discriminación, que hoy se observa respecto de este grupo etéreo.

Así entonces, cobra relevancia, la necesidad de proteger y velar por los derechos y garantías que la legislación vigente otorga a los adultos mayores, siendo de vital importancia para ello, mantenerlos informados y en comunicación constante con los organismos que el Estado ha creado para ello, haciéndolos partícipes de la sociedad, otorgando nuevos espacios a través de los cuales puedan desarrollarse activamente, teniendo en consideración que hoy en día el ciudadano más que un beneficiario, constituye un usuario o un cliente del Gobierno, a través de la participación organizada en conjunto con el Estado en la formulación, aprobación, implementación, control y

evaluación de nuevas políticas públicas.

El trabajo que se desarrolla pretende considerar los supuestos anteriores, describiendo comparativamente el impacto que ha tenido la implementación del sistema OIRS, específicamente en los niveles de participación de los adultos mayores, describiendo para este efecto la realidad de dos servicios públicos: el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y el Instituto de Normalización Previsional (INP), para lo cual se plantean las siguientes preguntas de investigación:

- ¿El Sistema OIRS cumple su misión de hacer más partícipe a la ciudadanía y en especial a los adultos mayores en la sociedad y en la gestión pública?
- ¿El Sistema OIRS logra proporcionar la información necesaria para garantizar la promoción de los derechos y protección social en ambos Organismos?
- ¿El Sistema OIRS asegura la buena atención y trato a los usuarios, otorgando respuestas y/o soluciones oportunas o bien la derivación del caso al organismo correspondiente?

En atención a las interrogantes previas, es que el problema que trata el presente estudio, consiste en responder:

¿Qué diferencias desde la perspectiva de gestión participativa del adulto mayor, se evidencian a través de la implementación de la OIRS en los servicios públicos de SENAMA e INP en la Quinta Región?

En función de lo anterior, el objetivo general formulado consiste en:

Comparar el sistema OIRS (Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias) como Portal de Información para el fortalecimiento de la participación ciudadana de los adultos mayores, implementados en el Servicio Nacional del Adulto Mayor y el Instituto de Normalización Previsional.

Y los objetivos específicos, los siguientes:

- ***Determinar el impacto social que ha provocado la implementación de políticas sociales relativas a la participación ciudadana.***
- ***Describir el Sistema OIRS como un Portal de Información diseñado e***

- implementado en el marco de la Agenda Pro-Participación Ciudadana 2006-2009.*
- Realizar un análisis comparativo de la implementación y funcionamiento del sistema OIRS, en el Servicio Nacional del Adulto Mayor y el Instituto de Normalización Previsional.*
 - Verificar la eficacia de este Portal de Información en atención a la Misión Estratégica, Objetivos y Perfil del Usuario.*
 - Proponer mecanismos de optimización para los sistemas OIRS, en función de mejorar la gestión de los mecanismos de participación ciudadana, de los adultos mayores, en el contexto de las políticas públicas de modernización del estado.*

En atención a lo anterior, el trabajo consta de cinco capítulos que se disponen de la siguiente manera:

El primer capítulo describe la evolución de la Democracia Participativa en Chile, la importancia de la participación ciudadana y su inclusión en el Proyecto de Modernización, a través de los Programas de Mejoramiento a la Gestión y específicamente en la Agenda Pro-Participación Ciudadana 2006-2010.

El Segundo Capítulo describe de manera general las principales características del Instituto de Normalización Previsional y del Servicio Nacional del Adulto Mayor, para luego mostrar la implementación y funcionamiento del Sistema OIRS en cada organismo.

En el Tercer Capítulo se desarrolla la Metodología de la Investigación utilizada en el Estudio, señalando entre otros elementos, el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, descripción de instrumentos utilizados y manera de analizar la información recopilada a través del estudio.

En el Cuarto Capítulo se realiza el análisis de la información presentada en los capítulos anteriores, a través de cuadros comparativos y un análisis Foda, que permite la comparación de la implementación de la OIRS en ambos organismos.

Finalmente, en el Capítulo Quinto se dan a conocer algunas sugerencias técnicas derivadas del Análisis Foda, para contribuir al mejoramiento de la gestión de las OIRS en

ambos organismos dentro del marco del Proyecto de Modernización para posteriormente formular las Conclusiones derivadas del presente estudio.

CAPITULO PRIMERO

DEMOCRACIA PARTICIPATIVA EN CHILE

1.1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA

Durante toda la historia política-gubernamental de nuestro país, los grandes impulsos de participación social han sido responsabilidad del mismo Estado. Ya desde la década del 20 existían grupos sociales que se dirigían al Estado para reclamar mejores condiciones de vida, las que no sólo tienen relación con pedir mejoras materiales, sino que además reclaman al Estado tener un reconocimiento legal y ser integrados socialmente.

Lo anterior permite establecer en primer término, que la participación no se acota simplemente a una relación de “cliente” sino que la ciudadanía genera un sentido de pertenencia e identidad con el Estado, y lo manifiesta a través de la creación de identidades colectivas, participando en juntas de vecinos, centros de madres, cooperativas, sindicatos, entre otros, proceso que se inicia en Chile, desde el gobierno de Eduardo Frei Montalva época desde la que se evidencia con mayor magnitud el surgimiento de una ciudadanía organizada a la vida colectiva.

Posteriormente durante el Gobierno Militar, se generó una restricción de las organizaciones sociales, desarrollándose a su vez, nuevas formas de participación social, caracterizada por la búsqueda de reconocimiento, protección e integración, pero ya no de manera colectiva sino que individual, lo que produjo una participación por decirlo de algún modo, más frágil.

Posteriormente en la década de los `90 con el retorno a la democracia en el país, en que se creyó que el interés de participación de los ciudadanos sería masivo e inmediato, se puede establecer en función de las cifras obtenidas por los sistemas de encuestas, que el interés de la ciudadanía se centra en aspectos relacionados con temas específicos y generalmente de interés individual más que colectivo, tales como salud, educación o la familia más que en la política propiamente tal, no obstante lo anterior la participación sigue siendo para el Estado un tema importante.

“En Chile, el Estado favorece las oportunidades de participación ciudadana, pero frecuentemente las instancias no saben bien que se pretende con ellas. La perplejidad ante la participación se refleja asimismo en la dimensión simbólica. Si la participación ciudadana tiene la connotación histórica de una pugna por reconocimiento, protección e integración social, entonces las representaciones de dichos objetivos resultan cruciales”.¹

1.2. PROYECTO DE MODERNIZACIÓN DE ESTADO Y PARTICIPACION CIUDADANA

La Modernización del Estado, podríamos decir que es una necesidad permanente, que no acaba cuando termina un proyecto sino que va en constante avance, la modernización va más allá de la manifestación de algún grupo de interés o presión a través de una protesta, o acusación de corrupción o ineficiencia.

El Estado es un factor crítico que influye en las metas que podemos alcanzar como personas y como país. Es por ello que cualquier cambio importante debe ser visualizado a largo plazo y en acuerdo con los representantes de las diferentes tendencias representativas, haciendo de este modo partícipe la ciudadanía de las decisiones gubernamentales.

El Proyecto de Modernización de Estado en Chile comienza en el Gobierno de don Patricio Aylwin, luego del regreso de la democracia a nuestro país, y para comenzar este gran proyecto de modernización, algunos de los argumentos más importantes fueron los siguientes²:

- La privatización, el Estado comparte ya no es el productor exclusivo de bienes y servicios, sino que delega o concede al sector privado hacerse responsable del otorgamiento de ello, pero siempre bajo la supervisión del Estado.
- Un cambio en las necesidades de los habitantes del país, los ciudadanos ya exigen solamente satisfacer necesidades básicas para sobrevivir, sino que

¹ MINSEGPRES, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Junio 2001.

² BIBLIOTECA CONGRESO NACIONAL, Reportajes “Mirada en profundidad”, Mayo 2008.

aparecen nuevas variables, tal como bienestar, calidad de vida, protección social, y cuidado del medio ambiente. La ciudadanía exige del Estado avanzar en conjunto con la sociedad, de manera ágil y global.

- El visualizar al ciudadano como un cliente, que exige ser tratado como tal.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el término Modernización de Estado implica la reforma del mismo Estado para consolidar un gobierno democrático, ***“en donde se ve implicada la transparencia en los procesos de selección y nombramiento de las autoridades; los principios y las normas bajo las que interactúa el Estado en el sector privado y la sociedad civil en términos de competencias, responsabilidades y funciones y la capacidad de la autoridad para identificar necesidades, captar recursos, definir políticas públicas y llevarlas a la práctica”***.

1.3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

La Real Academia Española define por Participación el ***“tomar parte, noticiar y comunicar”***, en tanto que el término Ciudadanía se puede definir como ***“el derecho y disposición a participar en una comunidad, a través de la acción autorregulada, inclusiva, pacífica y responsable, con el objetivo de optimizar el bienestar público”***³.

Considerando entonces ambos conceptos, podemos decir que la participación ciudadana corresponde a la unión de los intereses de la sociedad civil con las actividades públicas del Estado en acuerdo conjunto para el bienestar general del país.

Por otra parte, Gestión Pública se entiende como ***“la manera de organizar el uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos y las tareas del Estado”***⁴, para finalmente llegar a la conclusión de que la participación ciudadana en la gestión pública se refiere netamente al rol del ciudadano como protagonista y usuario de las decisiones y gestiones que están asociadas a la implementación de políticas públicas diseñadas por el Estado.

En resumen, se puede establecer que la participación ciudadana en un gobierno de

³ <http://es.wikipedia.org/wiki/Ciudadania>

⁴ MINSEGPRES, Documento de Trabajo “Participación Ciudadana en la Gestión Pública”, 2001.

Democracia es de vital importancia, ya que obedece a la existencia del Estado, entendido este último en primera instancia como un poder público de interés general de la sociedad civil, y que consta de una administración que se orienta de acuerdo a lo establecido por él.

El tema de la Participación Ciudadana se consideró por primera vez dentro de la Agenda de Modernización de Estado del Gobierno del Presidente Eduardo Frei Ruiz-Tagle.

La Actual Agenda de Modernización de Estado, incluye dentro del ámbito de Mejoramiento de la Gestión y Participación Ciudadana los siguientes puntos:

a) Mejoramiento de la Gestión⁵

1. Servicios Públicos de Excelencia.

Objetivos:

- Mejorar la Atención ofrecida a la Ciudadanía.
- Perfeccionar los sistemas de planificación, evaluación y control de gestión.
- Aumentar la utilización y la productividad de las nuevas tecnologías
- Reforzar los mecanismos de cooperación público-privada.

2. Mejor Atención a la Ciudadanía.

Objetivos:

- Reforzar el Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía, continuar con el Programa de Certificación de Calidad según estándares internacionales⁶ y la Certificación de los procesos de provisión de bienes y servicios estratégicos (a contar del año 2009)
- Consagración derechos y establecimiento de estándares de atención. En las reformas sociales emblemáticas como previsión, salud y protección a la primera instancia. También en vivencia social.

⁵ MINISTERIO DEL INTERIOR, Agenda de Modernización de Estado, 2008.

⁶ ISO 9001-2001

b) Participación Ciudadana⁷

Iniciativas:

- Apoyo a la ejecución de la Agenda Pro Participación Ciudadana 2006-2010
- Actualización y seguimiento Compromisos Ministeriales de Participación (170 compromisos con 700 iniciativas aproximadamente)
- Impulso legislativo proyectos de Ley contra la Discriminación y sobre Participación Ciudadana.
- Aplicación Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública⁸.

1.4. AGENDA PARTICIPATIVA 2006-2010⁹

El 29 de Septiembre del año 2006, el Gobierno presentó públicamente la Agenda Pro-Participación Ciudadana. Esta agenda contiene un conjunto de medidas destinadas a promover la participación, el ejercicio de los derechos ciudadanos, el asociacionismo y el respeto a la diversidad y a la no discriminación.

Esta agenda tiene como principal propósito fortalecer la democracia e incentivar a la ciudadanía a la participación activa en las decisiones del Estado. Tiene 4 ejes principales de trabajo:

- Gestión Pública Participativa
- Fortalecimiento de la Sociedad Civil
- Respeto a la Diversidad y a la no Discriminación y
- Derecho Ciudadano a la Información Pública

A continuación se presenta un resumen de los puntos principales a tratar por cada Eje de Trabajo, a excepción del Derecho Ciudadano a la Información Pública, que será desarrollado en el siguiente punto con mayor profundidad.

⁷ MINISTERIO DEL INTERIOR, Agenda de Modernización de Estado, 2008.

⁸ <http://www.modernizacion.gov.cl/filesapp/Presentacion%20Agenda%20Modernizacion.pdf>

⁹ Información Extraída de la Agenda Pro-Participación Ciudadana 2006-2010.

1.4.1. GESTIÓN PÚBLICA PARTICIPATIVA

A través de este eje, el Estado reconoce plenamente el derecho de los ciudadanos de participar en las decisiones de interés público, y para ello se encarga de crear a través de los ministerios y servicios, espacios que sean abiertos a la ciudadanía y que le permitan participar tanto del diseño, ejecución, seguimiento, evaluación y control social de las políticas públicas.

Desde este enfoque, las instituciones del Gobierno deben apoyar el proceso de formación de líderes comunitarios, con el fin de otorgar el conocimiento necesario sobre la gestión de las políticas públicas sociales. A través de este eje se crean entre otros: los Consejos de Sociedad Civil, los Diálogos Participativos, Las Cuentas Públicas y Presupuestos Participativos.

1.4.2. FORTALECIMIENTO DE LA SOCIEDAD CIVIL

En el actual Programa del Gobierno referente al “Nuevo Trato” se estableció como prioridad, apoyar a la sociedad civil y disponer de manera urgente de un marco jurídico-normativo que garantice el ejercicio del asociacionismo ciudadano, lo cual hace más expedita y accesible la participación de los ciudadanos, especialmente de aquellos que hoy en día buscan un espacio de participación activa en la sociedad.

Para cumplir con esto, la Agenda contiene las siguientes iniciativas:

- Aprobación en el Congreso del Proyecto de Ley sobre Asociatividad y Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- Consolidación del Fondo para el Desarrollo de la Sociedad Civil.
- Programa Nacional de Fomento al Voluntariado, que busca profundizar 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)
- Un Registro de Dirigentes, que permita acopiar y actualizar los datos de las organizaciones de la sociedad civil vigentes en cada territorio.

1.4.3. RESPETO A LA DIVERSIDAD Y A LA NO DISCRIMINACIÓN.

La Agenda Pro-Participación a través de este eje, crea medidas basadas en el respeto a la diversidad, principalmente se trabaja en la equidad de género y el reconocimiento e inclusión de los pueblos originarios.

Desde el contexto anterior, se debe trabajar constantemente por el mejoramiento en la atención pública de todos los ciudadanos, en el caso de la población conformada por adultos mayores se hace imprescindible contar con espacios de atención cómodos y de fácil acceso, para aquellas personas que tienen limitaciones físicas causadas por el avance de la edad.

1.4.4. DERECHO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Vista la importancia de la participación de la ciudadanía en el mejoramiento de la gestión de la Administración del Estado, ésta se ve fortalecida cuando los servicios y organismos públicos se esmeran por entregar la información solicitada de manera oportuna y de calidad a su vez que la ciudadanía conoce y hace respetar sus derechos.

A través de este eje, la Agenda busca modernizar y perfeccionar la entrega de información de los organismos hacia el usuario, dándoles a conocer y promover sus derechos, y permitiendo a su vez acceder fácilmente a los programas que el Estado ofrece.

1.5. PORTALES DE INFORMACION CIUDADANA¹⁰

Bajo este eje se desarrollan las siguientes líneas de trabajo:

1. La primera destinada a fortalecer el sistema de evaluación de las OIRS de todas las instituciones públicas integradas al Programa de Mejoramiento de Gestión

¹⁰ Información Extraída de la Agenda Pro-Participación Ciudadana 2006-2010, Página 12.

(PMG). Este consiste en la asistencia técnica y acompañamiento permanente a las instituciones públicas en PMG-OIRS para la estandarización de los procesos de atención de usuarios bajo los parámetros establecidos en el Sistema Integral de Atención de Usuarios.(SIAC)

2. La instalación de Portales Ciudadanos de información pública, a través del cual los ciudadanos pueden acceder a una información actualizada sobre los beneficios y prestaciones vigentes, tanto para los ciudadanos como para las asociaciones a las que se busca fortalecer en su rol de co-responsables de la gestión pública.

Este modelo a su vez, tiene tres plataformas diferentes de información, que son :

PORTAL VIRTUAL	PORTAL PRESENCIAL	PORTAL MÓVIL INFOBUS
<p>El portal virtual www.portalciudadano.cl, que centraliza en una única página web toda la información referente a las actividades del Estado y de las organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Una segunda plataforma son los Portales Territoriales, éstos son instrumentos de atención presencial para la información de oportunidades de participación ciudadana otorgadas por el Estado y por las organizaciones civiles más relevantes, facilitando de este modo el acceso a la información sobre las prestaciones sociales vigentes del gobierno.</p>	<p>El Portal Móvil Infobus, sistema que se está implementando desde el año 2001. Este permite llevar información y la prestación de algunos servicios como el Registro Civil a personas que viven en localidades rurales y que tienen mayores dificultades de conectividad a la red de información pública, lugares alejados de la civilización que no cuentan con servicio de Internet, ni oficinas presenciales u otros medios de atención cercana.</p>

1.5.1. SISTEMA OIRS

En el año 1990 según Decreto Supremo N°680, y en el marco de la política de participación ciudadana del Gobierno del Presidente Aylwin se creó el Sistema OIRS, que son las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, con el único fin de entregar una atención personalizada a sus usuarios y a toda la ciudadanía en general.

La necesidad de implementar el sistema OIRS en los servicios públicos nace de la manifestación de los ciudadanos a través de la realización de variadas encuestas, a través de las cuales los ciudadanos expresaron las necesidades y expectativas que tienen frente a los espacios de Atención de las Reparticiones Públicas en general.

Según los resultados de estas encuestas, el factor más determinante en la demora de realizar los trámites es la falta de Información. Así también, respecto de las necesidades y solicitudes generales manifestadas por los usuarios, se tiene entre las más citadas, el recibir un buen trato al ser atendidos, simplificación de los trámites, mejora de la información para el acceso a los servicios, disminución en los tiempos de espera y respuesta y la mejora en las instalaciones y espacios de atención al público¹¹.

Por ello, el Sistema OIRS tiene como objetivo, en respuesta a la necesidad ciudadana, ofrecer una atención más digna, agilizar los tiempos de respuesta y crear conciencia entre los funcionarios públicos que las personas son la razón de ser para la existencia y acción del Estado.

En resumen, las OIRS son espacios de atención que permiten a los usuarios relacionarse con los diferentes servicios públicos de manera expedita para obtener información, garantizando que los diferentes organismos públicos ofrecerán adecuadas formas para informarse, realizar trámites, reclamos, sugerencias y felicitaciones sin discriminación alguna.

¹¹ Estudio Calidad de la Atención, 1998.

Estudio publicado por la Dirección de Presupuestos a través del Centro de Estudios Mori, cuyo resultado indicó que el 40% de las personas encuestadas manifestó que la falta de información es la principal causa de demora en la ejecución de los trámites.

Entre otras funciones, las OIRS buscan informar y promover:

- La difusión de programas sociales y trámites propios del organismo público, como los requisitos para obtener prestaciones, formalidades para el acceso, plazos para la tramitación de las prestaciones, información de personas responsables de los procedimientos, documentación y antecedentes que deben acompañar las solicitudes, procedimientos de tramitación de prestaciones, ubicación, competencia y horarios de otras entidades gubernamentales.
- La comunicación de las prioridades gubernamentales.
- La expresión de las personas a través de sus reclamos, sugerencias, expectativas e intereses.

Por otra parte, en colaboración con las OIRS, la Carta de Derechos de cada Servicio da a conocer los Derechos y Deberes de los usuarios, de los que se destacan los siguientes¹²:

Derechos:

- A presentar consultas, reclamos y sugerencias en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en los horarios establecidos por cada Organismo.
- A acceder a una atención de calidad y a ser informado con un lenguaje claro y sencillo.
- A recibir una atención amable, basada en el respeto y la dignidad de todas las personas.
- A la no discriminación. Recibir un trato igualitario, sin preferencias o discriminación por razones de religión, condición social, situación económica, apariencia física, género, nacionalidad, origen, etnia, opinión u opción política.
- A que los datos personales registrados en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) no sean utilizados para fines distintos a los que persigue la institución y sin la debida autorización del ciudadano.

¹² SENAMA, Información extraída de la Carta de Derechos Ciudadanos.

- A presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado procediendo respetuosamente.
- A la corrección de errores u omisiones en los trámites efectuados por los organismos públicos.
- A obtener reparación del Estado. Esto significa que cualquier persona que sea perjudicada en sus derechos por la Administración del Estado y sus organismos, tiene derecho a reclamar ante los tribunales o por los mecanismos que otorgue la ley.
- A reclamar posibles abusos de poder. Lo que incluye interponer un recurso efectivo, cuando la violación de un derecho ha sido cometida por funcionarios o autoridades públicas.
- A criticar políticas públicas. Esto significa que cualquier ciudadano informado e interesado puede plantear sus críticas sobre las políticas públicas.

Deberes:

- Tratar de manera respetuosa y cortés a los funcionarios que lo atienden.
- Realizar las solicitudes a la autoridad de forma adecuada y respetuosa.
- Respetar los procedimientos, horarios y vías de atención, establecidos por el organismo público.
- Respetar los espacios de trabajo asignados a los funcionarios y disponer de forma adecuada de las oficinas destinadas al público en general.

1.5.2. PORTAL VIRTUAL

Consiste en la creación y funcionamiento de las páginas web de todos los ministerios y servicios a través de los cuales se otorga información acerca de la institución y además permite realizar trámites a través de la misma vía, siendo en la actualidad uno de los medios más utilizados por la ciudadanía por permitir un acceso económico, fácil y que permite además la optimización del tiempo.

Es de importancia señalar asimismo que uno de los principales objetivos desde el comienzo del Proyecto de Modernización de Estado, consistió en desarrollar la implementación en los servicios públicos de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC`S), consideradas como un recurso esencial para el desarrollo del país y el mejoramiento de la gestión de la administración del Estado.

Actualmente, la mayoría de los organismos públicos cuentan con al menos un portal web de información, que junto con informar ofrecen variados servicios on-line para la simplificación de trámites, tales como la obtención de formularios, certificados, pagos electrónicos, etc.

1.5.3. PORTAL MÓVIL DE INFORMACIÓN, INFOBUS.¹³

El programa INFOBUS es parte del Departamento de Información Ciudadana de la DOS¹⁴, inició su actividad desde el año 2001, con el principal objetivo de dar a conocer a la ciudadanía la oferta pública de beneficios, informar de sus derechos y de opciones de acceso a servicios públicos en general, en lugares de poco acceso a tecnologías de información ni espacios presenciales.

El INFOBUS coordina intersectorialmente la entrega de información sobre políticas públicas, programas del Estado, oportunidades de participación, actividades recreativas, culturales y de prestación de servicios. Recientemente el INFOBUS, ha llegado hasta territorios de Argentina y Perú, lugares donde existe una importante colonia de ciudadanos chilenos residentes.

Como se mencionaba en el párrafo anterior, durante el año 2007 el Infobus realizó más de 100 mil atenciones en su recorrido por todas las regiones del país y dos provincias argentinas.

El Infobus se encuentra en la actualidad tecnológicamente equipado con computador, impresora y conexión satelital, lo que facilita el acceso oportuno a la información. Otorgando además la posibilidad de que las personas disfruten de la cultura, a través de

¹³ http://www.participemos.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=443&Itemid=58

¹⁴ División de Organizaciones Sociales

espacios de cine y música, ya que cuenta con pantalla, proyector y un equipo de amplificación¹⁵.

¹⁵ www.participemos.cl/noticias

CAPITULO SEGUNDO

IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE LAS OFICINAS DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS), EN EL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR Y EL INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

El 17 de septiembre de 2002, durante el Gobierno de don Ricardo Lagos Escobar, se promulgó la ley N°19.828 que creó el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), como organismo sucesor del Comité Nacional para el Adulto Mayor.

El SENAMA es un Servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

El Servicio Nacional de Adulto Mayor (SENAMA) tiene como misión contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, garantizando y promoviendo el conocimiento y ejercicio de sus derechos, fomentando su plena integración a la sociedad y articulando un sistema de protección social por medio de la coordinación y evaluación de políticas planes y programas.

Este Servicio, tiene como propósito cumplir los siguientes objetivos¹⁶:

- Avanzar en la constitución de un Sistema de Protección Social destinado a garantizar igualdad de oportunidades y protección de los derechos de las personas mayores, minimizando sus riesgos ante la vulnerabilidad social, por medio de alianzas y acuerdos con instituciones públicas y privadas.
- Posicionar la temática de la vejez y el envejecimiento como un desafío y una oportunidad para el país, visualizando la realidad y los derechos de las personas

¹⁶ www.senama.cl

mayores, y asegurando el diseño e implementación de políticas tanto sectoriales como territoriales.

- Promover la participación social y autonomía de las personas mayores, facilitar su asociatividad, mediante programas específicos, como el Programa Vínculos, Las Escuelas de Formación para Dirigentes, Plan Nacional Conjunto, Voluntariado Seniors, y el Fondo Nacional del Adulto Mayor, que financia proyectos concursables orientados a fortalecer la identidad, el ejercicio de nuevos roles, la autonomía y pertenencia.

2.2. FUNCIONES PRINCIPALES DE SENAMA

Entre las principales funciones del SENAMA se destaca el trabajo coordinado con otros organismos y servicios de la administración pública y también con el sector privado. De este modo, se creó el Plan Nacional Conjunto para el Adulto Mayor, en donde participan todas las instituciones que de alguna u otra manera trabajan con la temática de la vejez y el envejecimiento en Chile.

El Senama tiene como principales funciones¹⁷:

- Diseñar Políticas, Planes y Programas para el Adulto Mayor, velando por su cumplimiento y evaluando continuamente su ejecución
- Proponer, impulsar, coordinar, hacer seguimientos y evaluar programas específicos para el adulto mayor que se realizan a través de los organismos de la Administración del Estado.
- Incentivar la participación del sector privado en la atención de aquellas necesidades y solución de los problemas derivados del proceso de envejecimiento.
- Fomentar la integración del adulto mayor y promover su inserción social, de manera que se mantengan activos en beneficio propio y en el de la comunidad.
- Estimular la coordinación del sector privado con el sector público en todas aquellas acciones que tengan relación con mejorar la calidad de vida del adulto mayor.
- Prestar asistencia técnica y supervisar a organismos privados con o sin fines de

¹⁷ www.senama.cl

lucro que brinden acogida y atención integral al adulto mayor.

- Desarrollar y mantener un sistema voluntario de información pública relativa a los servicios que se presten al adulto mayor.
- Realizar, programas de capacitación y difusión que permitan lograr el desarrollo integral del adulto mayor en sus distintas áreas y niveles.
- Realizar estudios que tengan por objetivo mantener un diagnóstico permanente sobre la diversidad de situaciones que caracterizan al adulto mayor.
- Vincularse con organismos nacionales e internacionales y en general con toda institución cuyo objetivo se relacione con las materias de su competencia y celebrar con ellos contratos o convenios para ejecutar proyectos o acciones de interés común.

2.3. PROGRAMAS SENAMA DE PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR.

- **ASESORES SENIORS:** Tiene como objetivo contribuir a la integración social de adultos mayores profesionales jubilados (profesores principalmente) a través de la transmisión de su experiencia sociolaboral.
- **VÍNCULOS,** que consiste en conectar a las personas mayores en condiciones de vulnerabilidad social con los servicios públicos y las redes sociales de sus comunidades.
- **ESCUELA DE DIRIGENTES,** Aporta a la ciudadanía activa de las personas mayores, facilitando así el acceso a la información referente a planes y programas, entregando herramientas que aporten a su fortalecimiento como tales.
- **CONSEJOS REGIONALES DE MAYORES.** Su objetivo es velar por los derechos de los mayores, además de conocer y pronunciarse en relación a los planes y cuentas públicas del SENAMA, y ejercer control social sobre las políticas públicas que van dirigidas a ellos.
- **FONDO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR.** Este financia proyectos ideados y ejecutados por organizaciones de personas mayores a través de todas las regiones del país.
- **CENTROS INTEGRALES,** su objetivo es innovar y mejorar la entrega de servicios para las personas mayores.

2.4. IMPLEMENTACIÓN OIRS Y SU POBLACIÓN OBJETIVO

Si bien es cierto, Senama constituye un servicio dirigido principalmente a los adultos mayores del país, éste tiene distintos tipos de usuarios, siendo en su mayoría adultos mayores, organizaciones e instituciones relacionadas con el cuidado de los mismos y que se describen a continuación¹⁸:

1. Organizaciones de adultos mayores de 60 años (clubes, asociaciones, uniones comunales, federaciones)
2. Personas mayores de 60 años no organizadas y sus grupos familiares
3. Personas mayores en situación de vulnerabilidad social
4. Funcionarios públicos y de la red local de atención que realizan acciones para personas mayores.
5. Organismos públicos con programas y/o proyectos específicos para personas mayores (Integrantes Plan Nacional Conjunto, municipios y gobernaciones)
6. Instituciones privadas con fines de lucro que trabajan con mayores
7. Instituciones privadas sin fines de lucro que trabajan con mayores
8. Personas individuales o instituciones que requieran información sobre personas mayores.

Por otra parte, el concepto de adulto mayor, ***Internacionalmente se ha definido como toda persona que ha cumplido 60 años, sin diferencia entre hombres y mujeres***¹⁹. Actualmente se ha producido un “envejecimiento de la vejez”, es decir, cada vez existen más mayores entre los mayores.

En conformidad al Censo del año 2002, el país ya contaba con una población total de 15.116.435 personas, de las cuales el 11.4% son adultos mayores, es decir, 1.717.478 personas. Con el aumento de la esperanza de vida, se estima que cada vez habrá más personas mayores en edades más avanzadas, lo cual obliga a pensar en los desafíos que suponen el envejecimiento de la población mayor, entre los que se encuentran la dependencia y los cuidados de largo plazo.

¹⁸ www.senama.cl

¹⁹ Este criterio fue definido por las Naciones Unidas y asumido por el Gobierno de Chile; establecido en la Ley 19.828.

“Hacia el año 2050, el porcentaje de personas de 80 años y más, superará a todos los cortes etáreos dentro de los mayores”²⁰.

El envejecimiento en Chile está caracterizado por una mayor proporción de mujeres en este segmento etáreo, lo que permite predecir además, una realidad en que resulta relevante considerar las relaciones de género, para el desarrollo de nuevas políticas públicas. De este modo, los desafíos que trae el envejecimiento poblacional para el gobierno son principalmente, sobre cómo avanzar hacia la equidad de género en todas las edades.

2.5. OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS) EN SENAMA.

La oficina de Información, reclamos y sugerencias del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), es como en todos los organismos públicos, un espacio de comunicación y atención ciudadana, que permite a todas las personas realizar consultas, informar sobre situaciones que vulneren los derechos de los mayores y obtener información relacionada con el tema de la vejez y el envejecimiento.

Asimismo, entrega información sobre servicios y beneficios dirigidos a los adultos mayores y sobre el quehacer y funcionamiento de SENAMA.

Toda comunicación se realiza mediante una Solicitud Ciudadana²¹, que es toda petición, reclamo, consulta o información, sugerencia u opinión y felicitación realizada por los adultos mayores ante la administración del Estado en virtud de que toda persona que recurre a ella puede solicitar información y a su vez puede colaborar a un mejor servicio a través de la presentación de sus inquietudes.

²⁰ MORENO Segovia Eva “Catastro de Población Adulta Mayor”, Documento de Trabajo Senama, julio 2003.

²¹ www.senama.cl/oirs.

Del mismo modo, la OIRS del SENAMA tiene como objetivo informar y responder a las peticiones, reclamos, consultas o solicitudes de información, sugerencias, opiniones y felicitaciones, ingresadas al Servicio a través de los diferentes medios dispuestos para ello, como el correo electrónico, Fono Mayor, correspondencia escrita y la atención presencial.

2.6. MISIÓN DE LA OIRS EN SENAMA

La OIRS SENAMA, tiene como misión entregar una atención y respuesta oportuna a las solicitudes ciudadanas que ingresen al Servicio, permitiendo a las personas mayores vincularse con el servicio, a fin de facilitar el ejercicio de sus derechos; el cumplimiento de sus deberes e informar sobre la vulneración de derechos de los mismos o de otros adultos mayores, además de brindar garantías y oportunidades en el acceso a información, orientación y apoyo profesional, sin ninguna discriminación.

La OIRS SENAMA tiene como principales funciones, las siguientes:

1. Responder las consultas que ingresan por vía electrónica, presencial, telefónica y correspondencia.
2. Asistir y orientar a los usuarios en la obtención de la información sobre temas de envejecimiento y vejez activa, que está disponible en SENAMA.
3. Proporcionar a la ciudadanía el acceso expedito a la documentación institucional que, por ley, SENAMA debe poner a disposición de ella.
4. Proporcionar a la ciudadanía el acceso expedito a la documentación institucional no publicada, relacionada con investigaciones y/o estudios ejecutados por SENAMA o llevadas a cabo con su colaboración, y que se encuentran disponibles en el Servicio.
5. Informar sobre la ubicación, competencia y horario de las unidades pertenecientes al Servicio Nacional del Adulto Mayor.
6. Recibir petición, reclamo, consulta o información, sugerencia u opinión y felicitación.
7. Coordinar acciones y derivar a la red local y de gobierno aquellos casos de adultos mayores en situación de vulnerabilidad social.

A la Oficina OIRS pueden acceder todas las personas naturales o jurídicas que requieran algún tipo de información, a través de los distintos espacios de atención con que cuenta el sistema OIRS SENAMA, y son:

- Fono Mayor 800-4000-35. Esta línea gratuita tiene como objetivo entregar información del quehacer del SENAMA, acoger y recibir información acerca de situaciones que vulneran los derechos de los adultos mayores como abuso, abandono o maltrato, responder consultas, peticiones relacionadas con la temática del envejecimiento y contactar al adulto mayor que sufre vulneración de sus derechos con su red familiar y/o social. Este servicio de Atención telefónica fue puesta en marcha en el SENAMA a partir del año 2006, con el fin de orientar y coordinar con otras Instituciones Públicas la atención y gestión oportuna de los servicios requeridos.
- Pagina WEB (OIRS virtual) y/o Correo Formal: Tiene como objetivo dar acogida y responder a través de correo electrónico y correo tradicional las solicitudes ciudadanas.
- Atención presencial de público, en las oficinas centrales del Senama donde se acoge al adulto mayor y se le entrega una respuesta a sus necesidades.

Cabe mencionar, que como la implementación de los Portales de Información ya descritos es más bien reciente, el Servicio Nacional del Adulto Mayor ha puesto a disposición de sus usuarios un Formulario en donde se registran algunos antecedentes de éstos, con el fin de otorgar respuesta al usuario, conocer las características de quienes visitan tanto la página web como las Oficinas Presenciales y realizar estadísticas sobre la realidad de los adultos mayores y generar así Políticas Públicas. Esta información es conservada en una Base de Datos del mismo Servicio y contiene datos tales como:

- Nombres
- Apellidos
- Edad
- Sexo
- Dirección
- Teléfono
- Email
- Ocupación.

Debido a la solicitud de éstos antecedentes al realizar una consulta a la OIRS, a través de cualquiera de los portales de información disponibles, el SENAMA dispone también de una Política de Privacidad de los datos consultados, en conformidad a lo dispuesto en el Art. 4 de la Constitución Política de la República y la normativa expuesta en la Ley N°19.628²². A grandes rasgos, se rige por las siguientes reglas:

- El Servicio Nacional del Adulto Mayor; asegura la confidencialidad de los datos personales de los usuarios registrados. Sin perjuicio de sus facultades legales, el SENAMA sólo efectuará tratamiento de los datos personales que han sido entregados voluntariamente por los Usuarios en el formulario.
- Los datos personales de los Usuarios serán utilizados para el cumplimiento de los fines indicados en el formulario correspondiente dentro de la competencia y atribuciones de SENAMA.
- El Servicio Nacional del Adulto Mayor podrá comunicar a otros organismos del Estado, los datos personales de sus usuarios, conforme lo establecido al efecto en la Ley 19.628.
- El Servicio Nacional del Adulto Mayor, en caso de ser requerido judicialmente al efecto, procederá a comunicar los datos personales de los usuarios que le sean solicitados.
- El Usuario podrá en todo momento ejercer los derechos otorgados por la Ley N° 19.628 y sus modificaciones posteriores.

En específico, se puede:

a. Solicitar información respecto de los bancos de datos de que sea responsable el organismos, el fundamento jurídico de su existencia, su finalidad, tipos de datos almacenados y descripción del universo de personas que comprende;

b. Solicitar información sobre los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente;

²² Ley N° 19.628, Sobre Protección de la vida privada y sus modificaciones.

c. Solicitar se modifiquen datos personales cuando ellos no sean correctos o no estén actualizados, si es que fuere procedente;

d. Solicitar la eliminación o cancelación de los datos entregados cuando el usuario así lo desee.

e. Solicitar, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 19.628, copia del registro alterado en la parte pertinente, si fuere del caso; y,

f. Oponerse a que sus datos personales sean utilizados para fines estadísticos

Por último, resulta útil señalar que todas las consultas realizadas a través de la oficina OIRS, ya sea vía telefónica, virtual o presencial, el Servicio Nacional del Adulto Mayor tiene un plazo no mayor de 48 horas para otorgar respuesta.

A su vez, cuando se elevan solicitudes para ejercer los derechos contenidos en la Política de Privacidad de la información manejada en la Base de Datos, la respuesta no puede exceder a 3 días hábiles. Una vez expirado este plazo, el usuario(a) puede iniciar acciones legales, ante la instancia correspondiente e interpuesta contra el Jefe de la División, Planificación, Desarrollo y Control del SENAMA.

2.7. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

Simultáneamente a la creación del régimen previsional de capitalización individual, se promulga el Decreto Ley N° 3.502 de 18 de noviembre de 1980, que crea el Instituto de Normalización Previsional (INP) para regular los fondos con que el Estado debía suplementar los déficit que necesariamente se producirían con motivo de la puesta en marcha del régimen previsional de capitalización individual.

Posteriormente, en marzo de 1990 comienza una nueva administración del INP orientada a satisfacer las necesidades del usuario. Se implementó un modelo de gestión que se orientó a la obtención de resultados positivos en aquellas tareas que le son propias, dada su condición de entidad encargada de la ejecución de importantes políticas de seguridad social del Estado.

Desde entonces, ha incorporado herramientas de gestión como la planificación estratégica, el empleo de indicadores de gestión y nuevas tecnologías de comunicación e información, prestando especial atención al desarrollo y capacitación de su personal.

Así también la misión de INP, consiste en contribuir al desarrollo con equidad y a elevar la calidad de vida de los trabajadores, promoviendo la prevención de riesgos y la salud laboral; de los adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas en situación de extrema pobreza, ejecutando iniciativas que fomenten la protección social; y de los imponentes y pensionados del INP, otorgando eficientemente las prestaciones previsionales vigentes.

La acción del INP, graficada en la frase "**personas al servicio de las personas**"²³, corresponde a un proyecto institucional que considera los aportes de cada uno de sus funcionarios para desarrollar una tarea con contenido valórico, lo que da sentido al trabajo que se realiza y se une al proyecto País, con el fin de construir una sociedad más justa e igualitaria, entregando un servicio más humano y personal a cada uno de sus beneficiarios.

A lo largo de todo el país el INP cuenta con 13 direcciones regionales, 62 sucursales, 74 centros de atención y con 56 plazas de pago y 45 centros de servicios Banco BBVA.

2.8. PRINCIPALES FUNCIONES DEL INP

- Recaudar, conceder y pagar las prestaciones y beneficios previsionales, asistenciales y especiales, mediante el mejoramiento continuo de los procesos institucionales relacionados, con el propósito de hacer efectivos los derechos previsionales de sus usuarios.
- Asegurar la atención eficaz y oportuna de los usuarios, mediante la capacitación, motivación, reconocimiento y mejora en las condiciones laborales de sus trabajadores, así como el mejoramiento continuo de los procesos.

²³ www.inp.cl

- Fomentar la cultura de prevención de riesgos, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos, a fin de reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Fomentar la integración social de los pensionados adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza, a través de la focalización de programas y beneficios sociales, con la finalidad de mejorar su bienestar.

2.9. IMPLEMENTACIÓN- POBLACIÓN OBJETIVO

El usuario del INP es variado, entonces podemos afirmar que es una persona que concurre a una sucursal del INP, ya sea para obtener información sobre un beneficio o para tramitar su concesión.

Conforme al tipo de necesidades, la población objetivo que atiende el INP o usuario se puede clasificar en:

- Pensionados de las distintas ex Cajas de Previsión.
- Imponentes ex Cajas de Previsión (Trabajadores dependientes e independientes)
- Empleadores Ley N° 16.744 (Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales)
- Trabajadores afiliados Ley N° 16.744 (Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales)
- Pensionados de la Ley N° 16.744 (Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales).
- Adultos Mayores y Personas con Discapacidad vinculadas al INP asociados a Programas y Beneficios Sociales.
- Pensionados de Leyes y Programas Especiales (Ley Reparación, Ley Exonerados, Ley Valech e Indemnización del Carbón)
- Beneficiarios de Pensiones Asistenciales, Subsidio Único Familiar, Programa Chile Solidario y Subsidio de Cesantía.

Además de los pagos de pensiones y emisiones de documentos, el INP realiza cada año cerca de 25 millones de atenciones a 800 mil pensionados, 170 mil cotizantes activos,

más de 300 mil pensionados asistenciales y casi 900 mil trabajadores cotizantes del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Para dar cumplimiento a esta labor, el INP cuenta con moderna tecnología informática que permite atender con la mayor eficiencia a cada uno de sus usuarios²⁴.

2.10. OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS) EN EL INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL INP

La difusión de información y atención al usuario en el Instituto de Normalización Previsional, se gestiona a través de los siguientes canales de atención: presencial, telefónico, Internet y correo tradicional.

- A través de una Línea telefónica gratuita, en donde se responden las consultas de usuarios y público en general en horario de oficina.
- A través de la Página Web del INP www.inp.cl a través del Link OIRS, donde se pueden formular preguntas a través del correo, o bien en la búsqueda de respuestas a las "Preguntas Frecuentes".
- A través del correo postal, correspondencia que es recibida en la Oficina Central en Santiago.
- Y por último en forma presencial a través de las Oficinas OIRS ubicadas en cada Sucursal a lo Largo del país. En las 63 sucursales del país existe un módulo de Atención con un Ejecutivo capacitado para responder las consultas y solicitudes de cada usuario, en caso contrario, se deben derivar las consultas a quién corresponda de manera ágil y eficiente. Generalmente, los contenidos del trámite pueden corresponder a una consulta, sugerencia, reclamo o bien al retiro de un documento y/o certificado.

La atención proporcionada en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias del INP, es generalmente para atender consultas e informar las características y beneficios de los derechos previsionales vigentes. Del mismo modo, le permite a las personas predefinir oportunamente qué tipo de antecedentes debe presentar al momento de demandar una atención o trámite específico, ya sea en el INP o bien en un organismo

²⁴ INP, Informe de Satisfacción de los Usuarios, Octubre 2007.

público relacionado.

El tiempo de respuesta a las consultas realizadas en la OIRS dependerá de la temática, siendo el tiempo mínimo de respuesta el contestado de manera inmediata por el funcionario a través de la Oficina Presencial de atención al Público, el Call Center o a través de la OIRS Virtual en el temario de “Preguntas Frecuentes”. Por ejemplo, una consulta sobre beneficios de la Reforma Previsional podría ser contestada de manera inmediata por el funcionario capacitado; en cambio, la solicitud de algún documento como por ejemplo un Certificado de Pago de Cotizaciones Previsionales, dependiendo de la antigüedad del período solicitado puede no ser inmediato (ocurre en casos aislados ya que casi su totalidad se encuentra registrado de forma digital).

De cualquier modo, la respuesta no podrá superar las 48 horas a contar de la fecha de la consulta o reclamo. El INP trabaja constantemente para mejorar sus procesos y promover la capacitación de sus funcionarios con el objeto de entregar un servicio de calidad a sus usuarios y pensionados. Esta calidad de servicio es evaluada permanentemente, a través de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios²⁵.

A continuación se expone en el siguiente recuadro algunos de los principales resultados obtenidos del último Informe de Satisfacción de Usuarios OIRS, del Instituto de Normalización Previsional realizado en octubre del año 2007:

²⁵ INP, Informe de Satisfacción de los Usuarios, Octubre 2007.

Aspectos a Evaluar	Resultado de la Evaluación
Causas por las que se realiza un Reclamo	Según los resultados del Informe, tan solo un 1.5% de los usuarios han acudido al área de OIRS con la finalidad de realizar un reclamo. Dentro de este porcentaje, el factor de “demora excesiva” aparece como la causa principal con un 33.3%, la “burocracia excesiva” con un 20.8%, y la “inconsistencia o errores en declaración y pago de cotizaciones previsionales” con un 16.7%.
Grado de solución al reclamo hecho	En el estudio señalado, más de la mitad de los usuarios (54.2%), considera que el problema por el cual ha reclamado persiste y que su no solución le afecta. Casi la tercera parte de los usuarios (29.2%) que ha hecho un reclamo considera que “el problema fue resuelto y no ha vuelto a experimentarlo”
Espacio de la sucursal que el usuario más conoce para realizar consultas, reclamos, o sugerencias.	En este estudio se consultó por aquel espacio que los usuarios más conocen, en donde fue posible apreciar que el canal tradicional, o sea la OIRS de sucursales, obtiene el mayor porcentaje (89.2%), la página Web solo indica es señalado en un 17% de los casos, y el de Call Center en un 8.7% de los casos.
Evaluación del espacio físico de la oficina OIRS presencial.	El estudio muestra que el 81% de los usuarios consideran que el espacio es “adecuado y cómodo”. No obstante, un porcentaje de 15.9% dice que el espacio es “estrecho para la cantidad de público
Razones por las cuales el usuario se ha sentido discriminado	Se logra apreciar que el factor de la edad (25%), y la “apariencia física” (18.8%) suelen ser los factores más frecuentes de atención desigual desde la perspectiva del usuario de OIRS. También con un porcentaje relevante, aparece como factor de atención desigual el “nivel educativo” del usuario (12.5%).

CAPÍTULO TERCERO

METODOLOGÍA DEL TRABAJO

3.1. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- Cumplen el Sistema OIRS su misión de hacer más partícipe a la ciudadanía y en especial a los adultos mayores en la sociedad y en la gestión pública?
- Logra el Sistema OIRS proporcionar la información necesaria para garantizar la promoción de los derechos y protección social en ambos Organismos?
- Asegura el Sistema OIRS la buena atención y trato a los usuarios, otorgando respuestas y/o soluciones oportunas o bien la derivación del caso al organismo correspondiente?

3.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Qué diferencias desde la perspectiva de gestión participativa del adulto mayor, se evidencian a través de la implementación de la OIRS en los servicios públicos de SENAMA e INP en la Quinta Región?

3.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. OBJETIVO GENERAL

Comparar el sistema OIRS (Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias) como Portal de Información para el fortalecimiento de la participación ciudadana de los adultos mayores, implementados en el Servicio Nacional del Adulto Mayor y el Instituto de Normalización Previsional.

3.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar el impacto social que ha provocado la implementación de políticas sociales relativas a la participación ciudadana.
- Describir el Sistema OIRS como un Portal de Información diseñado e implementado en el marco de la Agenda Pro-Participación Ciudadana 2006-2009.
- Realizar un análisis comparativo de la implementación y funcionamiento del sistema OIRS, en el Servicio Nacional del Adulto Mayor y el Instituto de Normalización Previsional.

- Verificar la eficacia de este Portal de Información en atención a la Misión Estratégica, Objetivos y Perfil del Usuario.
- Proponer mecanismos de optimización para los sistemas OIRS, en función de mejorar la gestión de los mecanismos de participación ciudadana, de los adultos mayores, en el contexto de las políticas públicas de modernización del estado.

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación del presente estudio, es de tipo descriptivo ya que se pretende establecer algunas relaciones de dependencia causa-efecto en términos generales, entre la implementación del sistema OIRS y su impacto en la gestión participativa del adulto mayor en los servicios públicos, específicamente describiendo y comparando la realidad del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y del Instituto de Normalización Previsional (INP), en la quinta región.

3.5. DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio, consiste en una comparación teórica, tomando como fuente el análisis de la documentación oficial existente a nivel país, así como de las estadísticas difundidas por organismos con reconocimiento oficial, a través de matrices comparativas según las variables en estudio, así como de la aplicación de Análisis FODA, para la implementación de las OIRS, en cada uno de los organismos públicos estudiados.

El Análisis del presente estudio entonces, consideró la creación de Cuadros Comparativos, en donde se destacan las principales diferencias en la Implementación del Sistema OIRS tanto en el INP como en el SENAMA.

El mencionado análisis se efectuó en base a la Misión, Visión, Objetivos alcanzados y perfil del usuario (en ambos casos el perfil del usuario corresponde a adultos mayores). En tanto que un segundo Cuadro Comparativo, se lleva a cabo en base a los mecanismos de operación actual que tiene el Sistema OIRS implementado en cada organismo, a través de la Vía Telefónica, Presencial, Virtual, etc.

Asimismo, se utilizó el Análisis FODA, como instrumento de análisis mediante la

descripción de las fortalezas y debilidades detectadas al interior de cada Organismo, como asimismo, de las Oportunidades y Amenazas visualizadas en el medio ambiente, conformada por la población adulto mayor del país.

3.6. VARIABLES CONSIDERADAS PARA EL ESTUDIO O ANÁLISIS

En este Estudio fueron consideradas las siguientes variables , las que se definen a continuación:

- Edad
- Sexo
- Condición Física del Usuario: Se refiere a la posible discapacidad que el adulto mayor haya sufrido por el desgaste natural de la edad; para ello se debe considerar un espacio adecuado de atención.
- Lugar de Residencia: Adultos mayores residentes en zonas aisladas o rurales, a los que la información es de difícil entrega y acceso.
- Situación Socioeconómica: Muchos de los trámites consultados se realizan a través de líneas telefónicas o Internet, medio que aún no es de conocimiento masivo de la población adulta mayor.

CAPÍTULO CUARTO

ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO Y EFICACIA DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INP Y SENAMA

En base a la información presentada en el Capítulo Segundo, acerca de la implementación y funcionamiento de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) a través de sus distintas modalidades en el SENAMA e INP, cabe hacer presente para el análisis los siguientes alcances:

1. La Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias del Servicio Nacional del Adulto Mayor comienza en el año 2006, por lo que aún se encuentra en período de implementación. Actualmente, en la página web del Senama se encuentra disponible un Formulario OIRS en donde se realizan las consultas, reclamos, las sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios. También la OIRS funciona a través del Fono Mayor, principalmente para realizar consultas sobre beneficios y derechos. Y por último la atención directa en Oficina.

Cabe mencionar que esta última se encuentra centralizada en la Dirección del Senama en la ciudad de Santiago, en regiones, los módulos se encuentran próximos a implementarse en el año 2009.

2. Debido a la reciente implementación de las OIRS en SENAMA, este organismo aún no cuenta con estudios estadísticos sobre Satisfacción de Usuarios. Conforme a la información recopilada, actualmente el Servicio se encuentra en proceso de diseño de una Encuesta para los Usuarios, con el fin de evaluar y mejorar el servicio.

4.1. PRINCIPALES DIFERENCIAS Y SEMEJANZAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA OIRS EN SENAMA E INP EN BASE A: PERFIL DEL USUARIO, MISIÓN Y OBJETIVOS.

Los Cuadros Comparativos presentados a continuación tienen como finalidad describir las principales diferencias y semejanzas detectadas del funcionamiento de la OIRS en SENAMA e INP, en consideración de los mismos factores influyentes para ambos casos; cuyo resultado contribuirá posteriormente al desarrollo del análisis y la construcción de la Matriz FODA.

FACTORES INFLUYENTES	DIFERENCIAS		SEMEJANZAS
	SENAMA	INP	
Misión y/o Visión del Organismo	<ul style="list-style-type: none"> - Otorgar y dar a conocer la información referente a los derechos de los adultos mayores. - Informar sobre programas y proyectos del Senama o aquellos diseñados en conjunto con otros organismos que se encuentran disponibles para la participación del adulto mayor y su integración social. - Actúa como medio de denuncias de adultos mayores en vulnerabilidad social, ya sea por causa de discriminación, abandono o maltrato. 	<ul style="list-style-type: none"> - Difundir información relativa a la prevención de riesgos y salud laboral para trabajadores y empleadores. - Dar a conocer y pagar las prestaciones previsionales vigentes y beneficios para adultos mayores, personas con discapacidad o aquellas en situación de extrema pobreza. 	<p>Considerando que ambos organismos cuentan con una misión distinta de la otra, estas se asemejan desde el punto de vista que ambos organismos son parte de la Administración del Estado y por lo tanto, ambos buscan proporcionar un bienestar y elevar la calidad de vida a sus usuarios. Tanto el INP como el SENAMA, dan a conocer a través de las OIRS los tanto los derechos de sus</p>

			beneficiarios, como los programas, prestaciones y servicios que cada uno por su naturaleza otorga.
<p>Población Objetivo Usuarios/Beneficiarios/Clientes</p>	<p>En general la población objetivo es conformada en su mayoría por adultos mayores y en menor grado por otros usuarios relacionados, tal como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adultos Mayores y sus grupos familiares. - Organizaciones de adultos mayores. - Adultos Mayores en situación de vulnerabilidad social. - Organismos públicos que tienen proyectos o programas especialmente dirigidos a Adultos Mayores. - Instituciones privadas que trabajan con adultos mayores, con o sin fines de lucro. <p>Cualquier ciudadano que requiera en</p>	<p>La gama de usuarios o beneficiarios atendidos es mucho más amplia, entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pensionados - Imponentes de las Ex Cajas de Previsión. - Empleadores, Trabajadores y pensionados de la Ley 16.744 (Acc. De Trabajo y Enf. Prof.) - Adultos Mayores beneficiarios de Programas y Beneficios Sociales - Personas beneficiarias de Pensiones Asistenciales, Subsidios Único Familiar, Programa Chile Solidario y Subsidio de Cesantía. 	<p>Ambos organismos trabajan con Adultos Mayores. Por naturaleza el SENAMA se dedica por entero a la protección de los derechos y otorgar beneficios a los adultos mayores, en tanto que el INP ofrece la mayoría de las veces prestaciones dirigidas también a los adultos mayores, ya sea a través de bonos asistenciales y/o pensiones.</p>

Cumplimiento de sus Objetivos	<p>general información sobre adultos mayores.</p> <p>Por medio de la información recopilada de reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construir un Sistema de Protección Social a través de alianzas y acuerdos con otras instituciones tanto públicas como privadas. - Instaurar la vejez como una "Oportunidad País", dando mayor participación al adulto mayor, y traspasando conocimientos y experiencia a las nuevas generaciones en contribución al desarrollo del país por medio de programas específicos. 	<p>Por medio de la información recopilada de reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación de continuas mejoras en los procesos y sistemas de recaudación y pago de prestaciones y beneficios previsionales, asistenciales y especiales. - Permite mejoras continuas en cuanto a atención de público, con especial interés en la capacitación de los funcionarios encargados de la OIRS y el Instituto en general. - Fomentar a través de la OIRS la participación en los procesos de mejoramiento de gestión a todos sus usuarios, especialmente aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad social. 	<p>En este punto, tanto el SENAMA como el INP coinciden en que a través del cumplimiento y evaluación constante de sus objetivos, el Sistema OIRS se verá fortalecido, lo que irá en pro del continuo avance en la Participación Ciudadana.</p>
-------------------------------	---	--	---

4.2. PRINCIPALES DIFERENCIAS Y SEMEJANZAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA OIRS EN INP Y SENAMA DE

ACUERDO MECANISMO UTILIZADO: OIRS PRESENCIAL, OIRS VIRTUAL Y LÍNEA TELEFÓNICA O CALL CENTER.

Al igual que la información proporcionada en el punto anterior, los Cuadros Comparativos que se presentan a continuación describen aquellas diferencias y semejanzas detectadas en el funcionamiento de la OIRS en SENAMA e INP, tomando en consideración lo siguientes mecanismos:

OIRS PRESENCIAL: Referida a las oficinas de atención de público ubicadas tanto en las Direcciones Centrales como en Oficinas Regionales.

OIRS VIRTUAL: Considera todas aquellas instancias de atención al público a través de Internet, en ella se incluye el correo electrónico, portales web, y formularios electrónicos.

LÍNEA TELEFÓNICA O CALL CENTER: Como su nombre lo indica, son aquellas instancias telefónicas a través de las cuales se responden consultas y se entrega información al público en horario continuado las 24 horas del día.

INSTRUMENTO	DIFERENCIAS		SEMEJANZAS
	SENAMA	INP	
OIRS Presencial	Actualmente el SENAMA cuenta con una oficina de Atención al Público en su Dirección, es decir en la Región Metropolitana. Por este motivo, los usuarios y beneficiarios residentes en regiones pueden dirigirse a las Oficinas de las Coordinaciones Regionales, en donde se les	A través de todo el país, las sucursales del INP cuentan con una oficina OIRS para la atención de sus usuarios. A través de estas oficinas, un ejecutivo atiende las consultas y trámites o bien, cuando las consultas no son de su competencia, las deriva al personal indicado. Cabe destacar que a diferencia del Senama, el INP	En cuanto a la atención presencial, no existen semejanzas, ya que como se mencionó al comienzo del Capítulo Cuarto, el SENAMA aún no cuenta con la atención presencial de público en regiones, sólo en la Dirección Central por aún

	<p>entrega información pero no de forma especializada, teniendo que derivar a Santiago aquellos temas desconocidos o fuera de la Competencia de la Coordinación.</p>	<p>además de las funciones tradicionales de la OIRS, emite ciertos documentos, como los certificados. Este sistema permite agilizar los trámites y los hace menos burocráticos. De este modo, permite otorgar más tiempo a las consultas más delicadas.</p>	<p>encontrarse el Sistema OIRS en período de implementación.</p>
<p>OIRS Virtual</p>	<p>A través de la página Web, el SENAMA tiene a disposición de los usuarios un espacio para enviar consultas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, a las cuales se les da respuesta a través de la misma vía, es decir, correo electrónico. Cabe mencionar además que el SENAMA, cuenta con una alternativa de correo formal, a través de la cual se pueden realizar las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. El uso del correo formal es una</p>	<p>Al igual que el SENAMA, el INP cuenta con una página web en donde se canaliza la información referente al mismo organismo. A su vez, tiene también un espacio en donde se pueden manifestar las felicitaciones y sugerencias, al igual que realizar consultas y solicitud de información. Sin embargo, a diferencia del SENAMA, la oficina virtual OIRS pone a disposición de los usuarios y beneficiarios un amplio temario con las consultas más frecuentes realizadas al Instituto, con el fin de minimizar el tiempo de respuesta, a</p>	<p>Bajo esta modalidad, ambos organismos cuentan con una página web como principal medio para difundir información actualizada referente al Servicio, en ella además se encuentran disponibles formularios con espacios de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Asimismo, ofrecen el servicio de envío de consultas a través de correo electrónico.</p>

	<p>alternativa masivamente usada y conocida por la población objetivo del Servicio.</p>	<p>través de esta modalidad el usuario optimiza su tiempo conociendo otros espacios de la página.</p>	
<p>Líneas Telefónicas o Call Center</p>	<p>El SENAMA cuenta con una línea de atención telefónica gratuita, llamada "Fono Mayor", la cual cumple funciones de OIRS pero mayormente enfocada a acoger y recibir información sobre situaciones de abandono, abuso o maltrato de adultos mayores, y a contactarlos con redes de apoyo social. Al ser ésta una línea gratuita, se hace más accesible a la población mayor que por motivos de salud o alguna discapacidad no pueden utilizar los otros medios para requerir información, apoyo y/o ayuda. Este servicio funciona las 24 horas del día los 365 días del año.</p>	<p>El INP posee una línea gratuita de atención e información al usuario, referente a todos los temas que el Instituto tramita. Y además, a raíz de la gran demanda de consultas y solicitudes de servicios dados por los recientes programas y reformas legislativas, se ha implementado otras líneas alternativas, que permiten informar sobre temas específicos, como por ejemplo actualmente la Reforma Previsional.</p>	<p>En la actualidad ambos servicios cuentan con líneas telefónicas, que de acuerdo a su misión y objetivos, determinará la temática de la línea. En ambos organismos, la línea telefónica es de acceso gratuito y permite informar y a la vez recibir sugerencias, consultas y reclamos de los usuarios.</p>

4.3. BREVE SÍNTESIS DE LAS PRINCIPALES SEMEJANZAS Y DIFERENCIAS DETECTADAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA OIRS EN INP Y SENAMA.

SEMEJANZAS:

- En cuanto a la población objetivo o tipo de usuario, a pesar de ser organismos con misión y visión distinta, ambos se trabajan con adultos mayores. Por ello, el funcionamiento de la OIRS tanto del INP como del SENAMA cuenta con similares espacios de atención diseñados para este perfil.
- En base a los objetivos, ambos servicios buscan a través de la evaluación del funcionamiento de la OIRS el mejoramiento continuo en la atención al ciudadano.
- Ambos servicios cuentan con una página web a través de la cual funciona el Sistema OIRS. Esta página cuenta con formularios para el envío de consultas, felicitaciones, reclamos y/o sugerencias.

DIFERENCIAS:

- El funcionamiento de las OIRS a través del modo virtual y en base a la Misión Estratégica de cada organismo, nos indica que el INP permite la realización de más trámites en línea que el SENAMA.
- INP a diferencia de SENAMA, cuenta con más de una línea telefónica, esto debido a que la temática propia del Instituto es más amplia que la del Senama. Por ejemplo, el INP dispone de una línea telefónica para consultas referentes al servicio propiamente tal y además dispone de otra para consultas sólo referidas a la actual Reforma Previsional.
- El INP cuenta con espacios de atención presencial del Sistema OIRS implementados a lo largo del país en todas sus oficinas regionales, en cambio el Sistema OIRS presencial en SENAMA se encuentra habilitado sólo en la Dirección Central, es decir, en Santiago y no en regiones.

4.4. APLICACIÓN DE ANÁLISIS FODA

A continuación se expone un Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) del funcionamiento del Sistema OIRS de ambos organismos: Instituto de Normalización Previsional y Servicio Nacional del Adulto Mayor. Este análisis se realizó en base a la información documentada obtenida de ambos organismos públicos y a los resultados de la última Encuesta de Satisfacción del Usuario publicada por el INP en el año 2007.

a) INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La implementación de variados Portales de Información con moderna tecnología, adicionales a la atención presencial, por ejemplo Internet, líneas telefónicas y correo tradicional.	El horario de atención de las oficinas presenciales es sólo durante las mañanas, dificultando al usuario realizar trámites y consultas puesto que implica al usuario ausentarse de la jornada ordinaria de trabajo.
El interés constante del Instituto en capacitar a sus funcionarios en temas relacionados a la atención integral de público e inteligencia emocional.	Demora excesiva o nula respuesta a las consultas, reclamos o sugerencias efectuadas.
La habilitación temporal de canales de comunicación como call center para atender consultas de temas específicos, y así otorgar respuestas precisas y en menos tiempo.	El personal que atiende la OIRS, no es siempre el más idóneo para la atención de público, ya que no se realiza un proceso exhaustivo de selección y en oportunidades el personal es rotativo.
Los Portales de Información del Sistema OIRS son de acceso gratuito a todo usuario que lo requiera.	El espacio de atención presencial no es el más adecuado para la atención de público en proporción a la cantidad de público concurrente.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
El constante proceso de legislación sobre el Derecho a la Información y Atención Ciudadana.	El no cumplimiento del PMG (Programa de Mejoramiento de Gestión) por motivos diversos.
La capacitación a los funcionarios, ya sea dentro o fuera del Instituto.	La reacción de los usuarios y la exposición de los funcionarios a agresiones verbales y psicológicas.
El vínculo y trabajo regional de los encargados OIRS del organismo.	El constante progreso o avance de la tecnología, que no siempre va a la par con la tecnología utilizada en el Organismo.
Las actividades de difusión masiva donde se puede entregar información del Instituto, por ejemplo sobre la Reforma Previsional	La excesiva demanda de servicios v/s la falta de personal para la atención oportuna.

b) SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La disponibilidad de una línea telefónica gratuita que funciona las 24 horas del día.	El sistema OIRS a través del correo electrónico y la página web es aún muy poco utilizado por la población objetivo, poco accesible a usuario.
Constante difusión de información de derechos a través de cartillas y folletos.	La atención y solución de problemas a través del correo formal tiene un costo monetario asociado, lo que hace discriminar al usuario.
	El Senama cuenta con oficina de atención presencial solamente en la Dirección Central, es decir, en regiones no se ha implementado aún un espacio adecuado de atención.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Participación en conferencias y/o seminarios de la DOS. (División de Organizaciones Sociales)	Debido al perfil del usuario (adultos mayores), éstos requieren de un trato especial y tolerante.
Coordinación con otros servicios públicos para mantener un registro de la población adulta mayor existente en el país.	Las limitaciones de los usuarios para desplazarse hacia una oficina o bien la carencia de una línea telefónica.
Presentación de proyectos y folletos informativos en lugares concurridos por adultos mayores.	La insatisfacción del usuario
Coordinación con otros servicios públicos donde la función OIRS está más desarrollada y operativa.	Proporcionar información errónea respecto a los trámites a realizar en el Servicio.

4.5. PRINCIPALES DEFICIENCIAS DETECTADAS

a) INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

- Se detecta poca preparación del personal que atiende la Oficina OIRS, carencia de capacitación y motivación para brindar acogida y atención de calidad a los usuarios del organismo, debido principalmente a que no existe personal titular encargado.
- Se evidencia la falta de recurso y un espacio adecuado para el usuario que espera ser atendido.
- El tiempo de respuesta oficial (48 horas) es excedido debido a la falta de personal.
- Poca difusión de la información y trámites que se pueden gestionar a través de otros medios, como por ejemplo: Internet.

b) SENAMA

- Necesidad de implementar a la brevedad oficinas OIRS regionales, ya que para los usuarios de regiones es difícil concurrir a la oficina Central para

realizar consultas, lo que además implica costos extras.

- El Sistema OIRS Virtual, poco claro de usar. Los menús y formato de las consultas tienen un acceso difícil de visualizar.
- El Sistema de consultas a través de correo electrónico no obedece al perfil del usuario, por lo que es poco utilizado y por ende, no constituye un buen canal de información.

CAPÍTULO QUINTO

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN DE LA OFICINA OFICINA OIRS EN SENAMA E INP PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN DEL ADULTO MAYOR

En función del Análisis FODA presentado en el capítulo anterior, la autora se permite hacer las siguientes sugerencias en Pro del mejoramiento de la Gestión de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias OIRS tanto en el Instituto de Normalización Previsional como en el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Todas las sugerencias presentadas tienen el objetivo de contribuir directamente a mejorar el funcionamiento actual del Sistema OIRS, en atención al perfil del usuario, en este caso conformado en su mayoría por adultos mayores, como grupo de referencia considerado durante todo el desarrollo del presente Estudio.

a) INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

- Potenciar la OIRS como agente estratégico del Instituto, desde la detección oportuna de la necesidad por la que llega al Servicio para luego derivarlo en el menor tiempo posible al Departamento, División u Oficina encargados de solucionar el problema o satisfacer la necesidad manifestada.
- Mejorar el espacio físico destinado a las OIRS, a fin de hacer más cómoda y apacible la espera de los usuarios. Asimismo, esto permitiría atender de manera más personalizada y confidencial, en atención a la delicadeza que tienen los temas a tratar por las personas.
- Poner énfasis en el Recurso Humano encargado de la Oficina OIRS, tanto de la selección y reclutamiento del personal idóneo para el cargo, y la continua capacitación del personal en materias de stress y autocuidado.
- Trabajar en el sitio web del organismo a fin de ampliar aún más el menú de servicios ofrecidos, con el fin de descongestionar la concurrencia a las OIRS presenciales y optimizar el tiempo de las respuestas.
- Difundir los medios alternativos de información, la línea telefónica, página web y el correo electrónico.
- Potenciar la página web a fin de comenzar a funcionar con trámites on line, tal

como la entrega de certificados.

b) SENAMA

- Implementación de oficinas OIRS en regiones para alcanzar al mayor número de atención a adultos mayores.
- Rediseñar el portal virtual de información, de manera que se pueda encontrar la información de manera más expedita. Para ello se sugiere la creación de un menú con preguntas y temas frecuentes de fácil acceso para los usuarios.
- Poner en funcionamiento un sistema de evaluación y medición de la atención a los usuarios, con el fin de ir mejorando paulatinamente el servicio.
- Mantener actualizado un registro de los ciudadanos adultos mayores para hacerles llegar con mayor facilidad información sobre los derechos y beneficios que otorga el servicio.

CONCLUSIONES

1. El presente trabajo desarrolló un análisis comparativo sobre la implementación y funcionamiento del Sistema OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias) en dos organismos públicos, el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y el Instituto de Normalización Previsional (INP), organismos que se caracterizan por vincularse de manera directa con el adulto mayor como usuario, público que representaba especial interés en atención a su expansión cuantitativa para su consideración en la elaboración y participación respecto de la implementación de políticas públicas.
2. La participación ciudadana actualmente constituye un tema de especial vigencia y relevancia, tanto para el gobierno como para la sociedad civil, que ha evolucionado a nivel social luego del término del gobierno militar y el reinicio de la Democracia en Chile. Es por ello que durante los últimos gobiernos se ha incluido fuertemente el tema de la participación en la Agenda Modernizadora, llegando incluso a la creación de la Agenda Pro-Participación Ciudadana, que incluye cuatro ejes principales de acción y que fueron revisadas a modo general en el presente trabajo, y que son: Gestión Pública Participativa, Fortalecimiento de la Sociedad Civil, Respeto a la Diversidad y a la no Discriminación y el Derecho Ciudadano a la Información Pública.
3. Respecto del Derecho Ciudadano a la Información Pública, elemento esencial del presente trabajo, me parece importante señalar que el hecho de informar o hacer pública la acción de gobierno a la ciudadanía es el primer paso para motivar a la ciudadanía a hacerse parte, es decir a tomar el peso de lo que significa su contribución en la gestión pública para el crecimiento y avance de nuestro país hacia políticas públicas más inclusivas y efectivas para la comunidad.
4. La importancia que tienen los Portales de Información en el contexto de la participación ciudadana, como medio de comunicación entre el Estado y la Ciudadanía, demanda la necesidad de analizar y evaluar las potencialidades y limitaciones del Sistema OIRS, como mecanismo de retroalimentación del mismo, ya que hoy constituye más que un mecanismo de manifestación de sugerencias y reclamos por parte de la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios

públicos, el medio a través del cual las personas reclaman derechos y también denuncian la violación de éstos, es decir, las OIRS constituyen también un medio de protección social.

5. El análisis desarrollado a través del presente trabajo, permite evidenciar importantes avances en la implementación del Sistema OIRS tanto en SENAMA como en INP. Conforme el pasar del tiempo las OIRS han ido evolucionando a la par del avance de las TIC'S (Tecnologías de Información y Comunicación), partiendo con el mejoramiento en la atención de público presencial a través de nuevas normativas y procedimientos, pasando por la implementación de oficinas virtuales y móviles que cuentan con un horario de atención continuado, lo que sin lugar a dudas permite un acceso más fácil y cómodo para los usuarios; hasta llegar a la propuesta de lograr su Certificación en cuanto a calidad de Atención, a través de estándares internacionales como lo son las Normas ISO.
6. No obstante lo expresado precedentemente, el Sistema OIRS implementado en un servicio público, debe obedecer a los requerimientos y características propias de los usuarios. Por ello, este trabajo al tratar la problemática del Adulto Mayor, induce al análisis y evaluación del Sistema OIRS en base a las necesidades y posibilidades de acceso que tienen las personas en edad avanzada; con el fin de establecer los mecanismos más adecuados que potencien su interacción con el Estado a través de los servicios públicos y a través de ello, se mantengan como parte activa y participativa del quehacer de nuestra sociedad.
7. La aplicación de un Análisis FODA, desarrollado en atención a la Misión Estratégica, Objetivos y Perfil del Usuario de ambos organismos, ha permitido detectar a través de las Fortalezas, el avance producido desde la etapa de implementación y desarrollo del Sistema OIRS a través de sus diversas modalidades, siendo la OIRS presencial la más utilizada por los adultos mayores, en segundo lugar se encuentra el uso de las líneas telefónicas para realizar consultas y en tercer lugar el uso del correo electrónico y la web, puesto que aún la mayoría de los adultos mayores no cuenta con conocimientos computacionales básicos para navegar en Internet.

8. Por otra parte, el espacio físico de atención de público puede ser visto como una debilidad, ya que si bien es cierto se ha implementado un espacio para la atención, éste no cuenta con las comodidades necesarias para el adulto mayor, los espacios son aún muy reducidos en atención a la cantidad de público recepcionado, muchas veces las personas no cuentan con un asiento donde esperar su atención, ni tampoco al momento de ser atendidos. Además, los recintos de atención no cuentan con las comodidades para el ingreso de personas discapacitadas, lo que sin lugar a dudas se transforma en una molestia para el usuario.
9. En cuanto al medio que rodea a las OIRS, podemos señalar como una Oportunidad la implementación de los PMG OIRS (Programa de Mejoramiento a la Gestión), que incluye la constante capacitación de los funcionarios en temas relativos a la atención de público, manejo de estrés, tolerancia a la frustración y autocuidado, pero a la vez constituye también una Debilidad puesto que no siempre estos programas son desarrollados en su totalidad.
10. Una Amenaza constante detectada a través del análisis desarrollado en el presente trabajo, consiste en una inadecuada proporción de Recursos Humanos en función de la atención de público, situación que provoca atochamientos en la espera y mala predisposición de las personas al ser atendidas.
11. Otro factor a considerar como amenaza respecto del funcionamiento de las OIRS, dice relación con la velocidad de los avances tecnológicos, lo que implica que éstos no siempre puedan ser implementados con la celeridad necesaria, en los organismos públicos.
12. En atención a las razones precedentemente expuestas, se puede establecer a modo de conclusión general y final, que la implementación de las OIRS en SENAMA e INP, efectivamente han tenido un impacto significativo favorable, en materia de facilitar la participación ciudadana del adulto mayor, aún cuando existan factores susceptibles de optimizar y que se requieren evaluar permanentemente, a fin de permitir que esta cobertura aumente en el tiempo, y que el adulto mayor se mantenga como miembro activo de la sociedad a al cual pertenece, garantizando de esta manera el Principio de Igualdad frente a la ley, en la medida de que cada ciudadano sea efectivamente sujeto de derechos y deberes.

REFERENCIAS

TEXTOS

- MINSEGPRES, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2001.
- MINISTERIO DEL INTERIOR, Agenda de Modernización de Estado, 2008.
- MINSEGPRES, Agenda Pro-Participación Ciudadana 2006-2010.
- INP, Informe Satisfacción de Usuarios, 2007.
- INSTITUTO LIBERTAD Y DESARROLLO, Un Debate desde América Latina: Democracia Representativa y Democracia Directa, Octubre 2007.
- SENAMA, Carta de Derechos Ciudadanos, 2008.
- SENAMA, Balance de Gestión Integral, 2005.
- MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, Carta de Derechos de los Usuarios del Instituto de Normalización Previsional, 2008.

PÁGINAS WEB

- www.wikipedia.org
- www.participemos.cl
- www.senama.cl
- www.inp.cl