



Ministerio de Relaciones Exteriores
Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado

Informe Del Proceso De Cuenta Pública Participativa Gestión 2008

DIRECCIÓN NACIONAL DE FRONTERAS Y LÍMITES DEL ESTADO

Ministerio de Relaciones Exteriores

Santiago, Agosto de 2009



1. Índice

1. Índice	2
2. Antecedentes	3
3. Contenido Cuenta Pública Participativa 2008 de DIFROL	4
4. Descripción del Proceso de Cuenta Pública Participativa 2008 en DIFROL	5
4.1 Descripción Modalidad Presencial	5
4.2 Descripción Modalidad Virtual	7
5. Participación en el Proceso de Cuenta Pública Participativa 2008 en DIFROL	9
5.1 Participación Modalidad Presencial	10
5.1.1 Asistencia a la Presentación.....	10
5.1.2 Elementos destacados del Proceso	10
5.1.3 Tratamiento de la Información	11
5.2 Participación Modalidad Virtual	11
5.2.1 Visitas al sitio	11
5.2.2 Contactos	11
5.2.3 Tratamiento de la Información	12
6. Evaluación Cuenta Pública Participativa 2008 de DIFROL	12
7. Consideraciones Finales	14





2. Antecedentes

A partir del pasado 12 de junio, la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL) convocó a su proceso anual de Rendición de Cuenta Pública, orientado a informar a los ciudadanos, a sus funcionarios, a las autoridades y a la opinión pública en general, sobre su gestión durante el año 2008.

Esta actividad busca poner en práctica las orientaciones de su S.E. la Presidenta de la República, en orden a que todas las autoridades públicas rindan cuentas de su gestión, con un lenguaje simple y en relación directa con la ciudadanía, de manera desconcentrada y con mecanismos claros para responder las consultas (Agenda Pro Participación Ciudadana).

El proceso de Cuenta Pública Participativa 2008, consideró la realización de dos actividades:

1. Presentación de la Cuenta Pública el día 17 de marzo de 2009 por parte de la Directora Nacional María Teresa Infante Caffi, con asistencia de las autoridades, funcionarios, y colaboradores de DIFROL.
2. El día 12 de junio de 2009 se realizó la habilitación, en el sitio www.difrol.gov.cl del banner “Cuentas Públicas Participativas”, http://www.difrol.cl/cuenta_publica, como un espacio de información y de diálogo ciudadano ON LINE sobre el ejercicio 2008. Esta actividad se llevó a cabo en coordinación con los demás Servicios Dependientes y Relacionados del Ministerio de Relaciones Exteriores.

En este sitio las personas u organizaciones de la sociedad civil interesadas pudieron acceder a los documentos de Rendición de Cuenta Pública correspondiente esta Dirección Nacional, teniendo la posibilidad de utilizar un formulario especialmente elaborado para hacer llegar sus comentarios. DIFROL al finalizar el proceso se comprometió a informar el resultado de éste, incluyendo los aportes ciudadanos recepcionados, oportunidad en la que se presentarán los antecedentes respectivos sobre el diálogo establecido y las respuestas de la autoridad, así como la evaluación de todo el proceso de Cuenta Pública Participativa.

En el presente informe se entregan los antecedentes generales sobre el proceso de Cuenta Pública Participativa Gestión 2008 de DIFROL, su evaluación y las consideraciones para el fortalecimiento de esta herramienta en realizaciones futuras.



3. Contenido Cuenta Pública Participativa 2008 de DIFROL

La Cuenta Pública Participativa 2008 de DIFROL incorpora el siguiente contenido:

1. Presentación de la Autoridad

- Breve análisis económico, político, social y cultural del Servicio.
- Principales lineamientos estratégicos y las acciones realizadas en torno a ellos.
- Principales logros y no logros respecto a lo anterior.
- Principales desafíos del sector para el próximo período.
- Anuncio de las principales iniciativas gubernamentales del sector.
- Visión global del Gobierno y cómo se relacionan con DIFROL.

2. Descripción de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado

- Misión DIFROL.
- Objetivos Estratégicos.
- Productos Estratégicos.
- Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s.
- Contacto Institucional.
- Estructura Organizacional: Organigrama DIFROL y Principales Autoridades.

3. Funciones de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado

- Funciones Dirección Nacional.
- Funciones Dirección de Fronteras.
- Funciones Dirección de Límites.

4. Recursos

- Recursos Humanos: Dotación Efectiva año 2008 por tipo de Contrato (mujeres y hombres), Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres).
- Recursos Financieros: Comportamiento Presupuestario año 2008.



5. Resultados de la Gestión 2008

- Programación Gubernamental.
- Productos Estratégicos.
- Gestión Interna.

6. Desafíos 2009

- Programación Gubernamental y Definiciones Estratégicas del Servicio.
- Productos Estratégicos.
- Objetivos Estratégicos.
- Gestión Interna.

7. Consideraciones Finales

- Importancia Cuenta Pública Participativa 2008.
- Lugar y fechas de Publicación Cuenta Pública Participativa 2008.

4. Descripción del Proceso de Cuenta Pública Participativa 2008 en DIFROL

El proceso de Cuenta Pública Participativa 2008 de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL) se realizó mediante las dos modalidades presencial y virtual, establecidas por la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno, y las que han sido adecuadas a las características y realidad de esta Dirección Nacional.

A continuación, se presenta la descripción por etapas de la modalidad presencial y virtual del proceso de Cuenta Pública Participativa 2008 de DIFROL.

4.1 Descripción Modalidad Presencial

El día 17 de marzo de 2009, se desarrolló por primera vez la presentación, en modalidad presencial, de la Cuenta Pública Participativa 2008 de DIFROL, que de acuerdo a lo





comprometido y a las características de esta Dirección Nacional, se lleva a cabo ante las autoridades, funcionarios, y colaboradores del Servicio.

Durante la actividad la Directora Nacional de Fronteras y Límites del Estado, da a conocer a las autoridades y funcionarios, y colaboradores de DIFROL, los resultados de la gestión 2008 de DIFROL, además los desafíos futuros que tendrá esta Dirección Nacional. Esta actividad permitió desarrollar el análisis y la reflexión sobre el ejercicio de gestión de DIFROL. Además, la modalidad presencial permitió la interacción y retroalimentación entre la autoridad y los funcionarios.

El formato en que se llevó a cabo la Cuenta Pública presencial fue de una jornada de media mañana (09:30 a 12:00 hrs.) con una convocatoria de 50 personas, entre autoridades y funcionarios de DIFROL.

Esta actividad contempló tres etapas; Convocatoria, Desarrollo de la Cuenta Pública Participativa 2008 y Respuesta formal del Jefe de Servicio. A continuación, se describe cada una de las etapas.

1. Convocatoria

El día 16 de marzo de 2009 se envió, mediante correo electrónico institucional, la convocatoria a todos los funcionarios de DIFROL.

2. Desarrollo de la Cuenta Pública Participativa 2008

EL día 17 de marzo de 2009 a las 09:30 hrs se inicia el proceso, en el cual la Directora Nacional de Fronteras y Límites del Estado, Embajadora María Teresa Infante Caffi presentó en forma clara y asequible, los principales logros y resultados del Servicio durante su gestión durante el año 2008. Posteriormente, existió un tiempo en donde los funcionarios de DIFROL realizaron consultas y sugerencias al Jefe de Servicio, quién al finalizar la ronda de consultas entrega una respuesta ante dichos planteamientos.

3. Respuesta Formal del Jefe de Servicio.

Posterior al desarrollo de la Cuenta Pública Participativa 2008, la Directora Nacional da respuesta a las preguntas realizadas por los funcionarios.





La Cuenta Pública Participativa 2008 en modalidad presencial resultó exitosa, pues el diálogo y la retroalimentación generada en este proceso permiten obtener un resultado de calidad, donde no sólo la autoridad muestra su interés y preocupación por la gestión del Servicio, sino que también hacia los funcionarios. Además, durante este proceso la Directora Nacional estimula a los funcionarios en el trabajo que ellos realizan, destacando su labor y el aporte que ellos realizaron durante el año 2008.

4.2 Descripción Modalidad Virtual

El proceso de Cuenta Pública Participativa modalidad virtual se realizó desde el 12 de junio al 12 de julio de 2009, dando cumplimiento a los requerimientos y al formato establecido por la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

La DOS creó un formato estándar para todas las Reparticiones Públicas, dicho formato de publicación corresponde a un banner “Cuenta Pública Participativa”, el cual se descarga para ser instalado en el sitio del Servicio en su página de inicio. Por lo que, DIFROL en su sitio www.difrol.gov.cl publicó el banner http://www.difrol.cl/cuenta_publica, el cual se transforma en un espacio de información y diálogo ciudadano ON LINE.

La actividad de publicación de la Cuenta Pública Participativa 2008 en modalidad virtual, contempló tres etapas para su ejecución; Coordinación Ministerial, Convocatoria y el Desarrollo del Contenido de la Cuenta Pública Participativa 2008 de DIFROL.

1. Coordinación Ministerial

Desde abril de 2009, la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL) participó junto con los demás Servicios Dependientes y Relacionado del Ministerio de Relaciones Exteriores en la coordinación del material y difusión de la Cuenta Pública Participativa 2008. Además, el día 5 de mayo de 2009 se realizó una reunión con los Encargados del Programa de Cuentas Públicas Participativas de la DOS Sr. José Miguel Donoso y Sr. Felipe Pozo, quienes orientaron a los Servicios en la realización de Cuenta Pública Participativa 2008.





2. Convocatoria

El día 15 de junio de 2009 se envió, mediante correo electrónico, la convocatoria a 211 Encargados SIAC y OIRS de las diferentes Reparticiones Públicas de nuestro país, con el objetivo de que fuera difundido en sus respectivos Servicios, para sus funcionarios y para la ciudadanía en general.

3. Contenido

El contenido publicado en la Cuenta Pública Participativa 2008 de DIFROL, corresponde a la publicación de un Informe y de una Presentación, donde la autoridad da a conocer a la ciudadanía los principales logros del año 2008 y desafíos del Servicio. Además, se mantiene publicado el Balance de Gestión Integral de años anteriores. Estos documentos, son publicados en el sitio web de DIFROL www.difrol.gov.cl en el link Cuenta Pública Participativa 2008, el que estuvo habilitado desde el 12 de junio al 12 de julio de 2009. En el link, además se encontraba disponible un espacio de diálogo, donde los ciudadanos podían realizar consultas a la autoridad. Finalmente, el proceso de Cuenta Pública Participativa 2008 se cierra con la publicación de este informe y se mantienen publicados todos los documentos, para que sean visitados en el sitio web.

A continuación, se describe el contenido de cada uno de los documentos publicados en modalidad virtual:

3.1 Balance Gestión Integral años anteriores

Se presentan los Balances de Gestión Integral (BGI) de años anteriores, como documento de rendición de cuentas. El BGI tiene como principal propósito informar acerca de los objetivos, metas y resultados de la gestión de los Servicios, utiliza un lenguaje técnico y complejo. Por ello, es necesario además publicar los dos documentos que se describen a continuación.

3.2 Informe Cuenta Pública Participativa 2008

El Informe Cuenta Pública Participativa 2008 se basa en la información del BGI, pero con un lenguaje sencillo y entendible por la ciudadanía, por lo que el contenido del Informe publicado es un resumen del BGI.



3.3 Presentación Cuenta Pública Participativa 2008

Con el objetivo de apoyar el contenido del Informe Cuenta Pública Participativa 2008, la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado, para este período creó una presentación en formato *PowerPoint*, la cual se publicó con el objetivo de hacer más dinámica y gráfica la entrega de la información.

3.4 Formulario Consultas Ciudadana

El espacio de modalidad virtual de la Cuenta Pública incorpora un espacio de interacción con la ciudadanía correspondiente a un formulario, para el cual la DOS ha desarrollado una plantilla estándar para todos los Servicios.

La platilla se encuentra disponible durante todo el período de publicación en la web de la Cuenta Pública Participativa. Éste espacio interactivo recibe opiniones, comentarios, preguntas y críticas.

3.5 Informe del Proceso de Cuenta Pública Participativa 2008

El Informe del Proceso de Cuenta Pública Participativa 2008, es publicado una vez finalizado el mismo. Éste documento incluye el contenido, la descripción del proceso, la participación (diálogo y respuesta de la autoridad) y la evaluación de la Cuenta Pública Participativa.

Para el desarrollo de la Cuenta Pública Participativa 2008, la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado ha cumplido con los requerimientos de la DOS y además ha incorporado elementos propios, con el objeto de fortalecer la herramienta y adecuarla a las características del Servicio.

5. Participación en el Proceso de Cuenta Pública Participativa 2008 en DIFROL

La Cuenta Pública Participativa es considerada por DIFROL como una herramienta de efectiva participación ciudadana. Ambas modalidades de presentación fueron difundidas por diferentes medios; sitio web institucional, sitio web ministerial, en el sitio web de la División de Organizaciones Sociales (DOS), se remitieron boletines de difusión de la actividad a los demás SIAC y OIRS del país, y se envió convocatoria a los correos institucionales, entre otros.



A continuación, se presenta la descripción de la participación en el proceso de Cuenta Pública, de acuerdo a las modalidades presencial y virtual.

5.1 Participación Modalidad Presencial

De la participación interna del Servicio en el proceso de Cuenta Pública Participativa, realizada el 17 de marzo de 2009 se determinaron las siguientes características:

5.1.1 Asistencia a la Presentación

La primera actividad se realizó el día 17 de marzo de 2009. El objetivo fue cumplido ya que se dio a conocer la Cuenta Pública a los funcionario(a)s de DIFROL. Un total de 50 funcionarios asistieron. Por lo que, esta actividad cumplió la meta de que el 60% de los funcionarios de DIFROL sean informados de la gestión y desafíos del Servicio.

5.1.2 Elementos destacados del Proceso

Posterior a la ejecución de la presentación las autoridades y los funcionarios de esta Dirección Nacional, destacaron la realización de este proceso.

1. Valoración de la Instancia

Se reconoce el valor del proceso de Cuenta Pública Participativa 2008 de DIFROL, ya que es una instancia de reconocimiento y coordinación. Además, existe el interés de que este proceso pueda ser mejorado.

2. Reconocimiento del rol de cada funcionario en la Gestión de DIFROL

Se destaca que la Cuenta Pública incorpora a las autoridades y funcionarios del Servicio.

3. Constatación de la importancia de la Cuenta Pública Participativa

Se promueve el análisis de lo realizado en el Servicio, además que permite conocer todas las tareas realizadas en su conjunto por DIFROL.



4. Evaluación y Desafíos de DIFROL

Se analizan los escenarios del contexto institucional y los desafíos que se presentarán para la Institución, de esta manera es posible que DIFROL en su conjunto conozca cómo estamos y para dónde vamos.

5.1.3 Tratamiento de la Información

De acuerdo a lo definido por DIFROL, las consultas recopiladas en la presentación son respondidas directamente por el Jefe de Servicio al terminar la ronda de preguntas.

5.2 Participación Modalidad Virtual

Como se indicó, esta modalidad de participación se realizó a partir de la entrega de la Cuenta Pública desde el 12 de junio y hasta el 12 de julio de 2009, de acuerdo a un calendario informado en el sitio http://www.difrol.cl/cuenta_publica.

A continuación, se describen las visitas al sitio, los contactos y el tratamiento de la información.

5.2.1 Visitas al sitio

En el periodo indicado, el link de publicación de la Cuenta Pública Participativa 2008 recibió un total de **108 visitas**.

5.2.2 Contactos

Existieron 108 visitas al link, sin embargo, no existieron consultas por parte de los ciudadanos durante el período indicado.

Por lo tanto, no existen comentarios, observaciones, o consultas que podamos plantear para este período.





5.2.3 Tratamiento de la Información

De acuerdo a lo planteado anteriormente, no es posible determinar cuál fue el tratamiento de la información para este período.

6. Evaluación Cuenta Pública Participativa 2008 de DIFROL

Este es el segundo año que la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL) lleva a cabo el proceso de Cuenta Pública Participativa, en modalidad virtual y el primer año en modalidad presencial dirigida a sus autoridades, funcionarios y colaboradores.

DIFROL asume este desafío y compromiso, con el objetivo de incorporar herramientas de transparencia y de participación ciudadana.

Si bien es cierto, para este periodo no existió retroalimentación con la ciudadanía el proceso de Cuenta Pública Participativa 2008 desarrollado por DIFROL es evaluado de manera exitosa, tanto por las autoridades como por los funcionarios de esta Dirección Nacional.

Durante este período, DIFROL cumplió con todos los requisitos emanados de la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno. Además, se incorporaron otros elementos que según esta Institución, permiten la mejora del proceso.

Debido a que no existió ninguna interacción con la ciudadanía es necesario determinar recomendaciones para el próximo período, entre las que se encuentran mantener la misma fecha de publicación todos los años. De esta manera, la ciudadanía conoce con claridad en qué momento del año puede conocer y participar de la Cuenta Pública del Servicio.

Además, es necesario considerar acciones de mejora tanto para la modalidad virtual como presencial de la Cuenta Pública Participativa.

Para los siguientes procesos de modalidad presencial de la Cuenta Pública, se considerarán las siguientes acciones de mejora:

- El espacio físico de la realización de la Cuenta Pública Participativa debe ser definido de manera logística pensando en la comodidad, ubicación de los





asistentes y de los relatores del proceso (Moderador Cuenta Pública y Jefe de Servicio), en el equipamiento, entre otros.

- En un tiempo prudente anterior a la Cuenta Pública se debe entregar a cada uno de los funcionarios el documento directriz de la presentación, con el objeto de que ellos conozcan las temáticas a tratar, y de esa manera tener un tiempo para procesar la información y así, potenciar el espacio de consulta a la autoridad.
- Generar un Programa para la Cuenta Pública Participativa presencial, de esta manera se genera una continuidad en el proceso, tanto para los organizadores como para los participantes. Además, se evita la improvisación, la que puede traer efectos de distracción en los participantes.
- Incluir, al finalizar el proceso la aplicación a todos los asistentes, de una encuesta de valorización del proceso.

En los casos de modalidad virtual del proceso de Cuenta Pública, resulta fundamental difundir a través de diferentes medios la existencia de esta herramienta en DIFROL, para lo cual en las futuras realizaciones se deberán incorporar las siguientes acciones de mejora:

- Trabajar de manera más directa con la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno, de manera que exista más apoyo durante el proceso de Cuenta Pública Participativa y en la difusión de éste.
- Mantener la coordinación con los demás Servicios Dependiente y Relacionado del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Aumentar los niveles de comunicación con los demás Encargados SIAC y OIRS de las diferentes Reparticiones Públicas.





7. Consideraciones Finales

La Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL) en el marco del PMG SIAC incluye esta herramienta de participación ciudadana, ya que el PMG SIAC tiene como objetivo mejorar y generar más espacios que contribuyan a que los derechos y deberes de los ciudadanos sean efectivamente reconocidos y ejercidos. De ahí, el grado de significancia que tiene para el Servicio dar cumplimiento a todos los requisitos técnicos y legales que se creen, modifiquen o actualicen.

Por esta razón, la Cuenta Pública Participativa adquiere importancia en DIFROL, ya que es concebido como mecanismo directo de comunicación y retroalimentación entre la ciudadanía y el Servicio.

Por lo tanto, es necesario generar mecanismos de seguimiento y evaluación de la Cuenta Pública Participativa con la finalidad de dar cumplimiento no sólo a la Política de Participación Ciudadana del Ministerio de relaciones Exteriores, sino que además cumplir con la Agenda de Participación Ciudadana del Gobierno.

La Cuenta Pública Participativa 2008 es la segunda que se lleva a cabo en DIFROL, por esta razón el Servicio valora el presente informe, el cual contribuye a la evaluación del proceso, con el objeto de generar mejoras para los próximos períodos.

Las recomendaciones efectuadas en el presente informe incorporan entre otros tópicos: las modificaciones y nuevas normativas legales; y las actividades de difusión y coordinación con otros Servicios Públicos. Estas acciones se consideran fundamentales para que la Cuenta Pública genere un impacto en las autoridades, en los funcionarios y en ciudadanía en general.

