



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE
FACULTAD DE COMUNICACIONES

Construcción de módulos educativos a distancia para dirigentes sociales y líderes
comunitarios en materias de Transparencia y Acceso a la Información Pública

POR
PABLO GARCÍA COMBEAU

Proyecto presentado a la Facultad de Comunicaciones
de la Pontificia Universidad Católica de Chile para optar al grado académico de
Magíster en Comunicación Social con mención en Comunicación y Educación

Profesora guía:
Adriana Vergara González

Enero, 2015
Santiago, Chile

ÍNDICE	
	Pág.
1. Problema	4
1.1. Introducción	4
1.2. Descripción del Problema	6
1.3. Objetivos del Proyecto	10
1.3.1. Objetivo General	10
1.3.2. Objetivos Específicos	10
2. Marco Referencial	11
2.1. El contexto: la crisis del desafecto ciudadano	11
2.2. Un cambio cualitativo en la esfera de lo público	12
2.3. Surgimiento del Derecho de Acceso a la Información Pública	13
2.4. El valor de la Transparencia y el Acceso a la Información en la gestión pública.	15
2.5. El Acceso a la Información y el camino recorrido en Chile	17
2.6. Capacitación de funcionarios públicos y ciudadanía.	20
2.7. Educatransparencia.	22
2.8. Riesgos del Proceso de Capacitación.	24
2.9. Capacitar a Líderes Comunitarios y Dirigentes Sociales.	28
2.10. Sociedad de la Información	31
2.11. Sociedad de la Información y Participación Ciudadana	32
2.12. Tecnologías de la Información y Recursos Educativos	34
2.13. La educación a distancia como modalidad de capacitación	37
2.14. Educación a distancia, participación y formación ciudadana	43
2.15. Modelo Educativo Consejo para la Transparencia	45
2.15.1. Enfoque Educativo	46
2.15.2. Elementos conceptuales del Modelo Educativo	48
2.15.3. Operacionalización del Modelo Educativo del Consejo para la Transparencia: Dispositivo y metodología para el trabajo con Sociedad Civil	52
Figura N°1: Etapas de Modelo Educativo Consejo para la Transparencia	53
Figura N°2: Descripción Etapa N°1 “Activación del Conocimiento”	54
Figura N°3: Descripción Etapa N°2 “Conceptualización”	55
Figura N°4: Esquema actividad de aplicación de contenidos	56
Figura N°5: Descripción Etapa N°5 “Aplicación y Consolidación”	56
Figura N°6: Descripción Etapa N°4 “Metacognición”	57
Figura N°7: Detalles de Actividades Modelo Educativo CPLT	58
2.15.4. Estructura educativa Curso para Dirigentes Sociales	58
Figura N°8: Resumen Etapas y Actividades de Modelo Educativo CPLT.	59
3. Propuesta	60
3.1. Etapa N°1: Diseño.	60
3.1.1. Levantamiento de Información	60
3.1.2. Procedimiento	61

3.1.3. Grupo Objetivo y Muestra	62
3.1.4. Diseño de Pautas	62
3.1.5. Ejecución Focus Groups	62
3.1.6. Principales resultados obtenidos	63
Figura N°9: Conocimiento Ley de Transparencia	64
3.1.6.1. Conocimiento y percepciones sobre el Consejo para la Transparencia	65
3.1.6.2. Conductas y Disposiciones en relación a la Búsqueda de Información Pública	66
3.1.7. Descripción y perfilamiento de audiencia	68
3.1.7.1. Caracterización de los ciudadanos que ejercen su derecho de acceso a la información pública y de los que no lo ejercen	68
3.1.7.2. Percepción y evaluación del Consejo para la Transparencia como una herramienta útil para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública	71
3.1.7.3. Confianza en las instituciones públicas y perfil de los ciudadanos que más confían y de los que menos confían	72
3.1.8. Triangulación de la información	73
3.1.9. Perfil principal de audiencia para Curso de Dirigentes Sociales	74
3.2. Etapa N°2: Diseño de Propuesta	75
3.2.1. Plataforma de E-Learning	75
3.2.2. Interfaz	76
3.2.3. Foros	77
3.2.4. Salas de Chat.	79
3.2.5. Wiki.	80
3.2.6. Recursos Multimedia	80
3.2.7. Mensajería Interna y Personalización del Perfil	81
3.2.8. Tutores	82
3.2.9. Textos de apoyo.	84
3.3. Etapa N°3: Desarrollo	85
3.3.1. Construcción Módulo #7: “Resolución de Casos”	85
3.3.2. Actividad 1: Caso “Subsidio Habitacional”	87
3.3.3. Actividad 2: Caso “Sitio eriazo”	96
3.3.4. Actividad 3: Caso “Instalación de planta termoeléctrica”	99
4. Evaluación	101
4.1. ¿Por qué evaluar?	102
4.2. ¿Cómo se evalúa?	104
Figura N°10: Ciclo de la Mejora Continua	106
4.3. ¿Qué se evalúa?	108
4.4. ¿Cuándo evaluar?	109
Figura N°11: Esquema Modelo de Evaluación Curso para Dirigentes Sociales	110
4.5. Sobre la evaluación de la transferencia de conocimiento.	110
5. Proyecciones y Conclusiones	112
6. Referencias	117
7. Anexos	122

Resumen

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación hoy en día brindan numerosas posibilidades para los procesos de formación y capacitación, en este sentido la educación a distancia o e-learning asume un rol principal en tanto el uso de estas herramientas y recursos de apoyo para aumentar su radio de alcance y efectividad en el proceso educativo.

Esta posibilidad de expansión es recogida por el Consejo para la Transparencia a momentos de implementar su Plan de Capacitación en materia de contenidos vinculados al Derecho de Acceso a la Información Pública, creando la plataforma virtual www.educatransparencia.cl donde se alojan cursos a distancia para funcionarios públicos y ciudadanos.

No obstante esto, tras 5 años desde su entrada en vigencia, los estudios en la materia señalan que solamente un 11% de la población nacional conoce la norma relativa a la Ley de Transparencia. Este hecho resulta especialmente preocupante para la población NSE Bajo en tanto ésta es la principal beneficiaria del uso de este derecho para acceder a beneficios y subsidios entregados por el Estado.

Con el fin de darle una respuesta al problema planteado, se plantea el diseño de una estrategia de capacitación en modalidad e-learning orientado a Dirigentes Sociales y Líderes Comunitarios, esto considera el análisis, diseño, desarrollo y evaluación de un curso virtual para esta población particular que permita potenciar la capacidad de difusión de los dirigentes entre sus pares así como su rol informativo en su comunidad.

Abstract

The new Information and Communication Technologies (ICT) offer numerous opportunities for education and training processes. In this sense, distance learning or e-learning plays a major role in both by the use of these tools and resources to increase its range and effectiveness in the learning process.

This opportunity is collected by the Consejo para la Transparencia at times of implementing its Training Plan in terms of content related to the Right to Access Information, creating a virtual platform where free courses are hosted (<http://www.educatransparencia.cl>) designed to public officials and citizens.

Despite this, after 5 years from its effective launching date, studies on the subject indicate that only 11% of the population knows the rule related to the Transparency Act. This is particularly worrying for Low NSE population as it is the primary beneficiary of this right to access benefits and subsidies provided by the State.

In order to give an answer to the problem, we propose the design of a training strategy in e-learning oriented to Social Leaders and Community Representatives. This considers the analysis, design, development and evaluation of an online course for this particular population allowing empower the diffusion among their peers and their informational role in their community.

1. Problema

1.1. Introducción

El Consejo para la Transparencia (CPLT), institución chilena encargada de velar por el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, tiene dentro de sus funciones principales el difundir y capacitar a funcionarios públicos y ciudadanos en materias de la ley con el fin de dar a conocer este derecho de reciente incorporación en la normativa nacional.

El siguiente proyecto busca instalarse como un sistema de capacitación que permita al Consejo para la Transparencia cumplir con su mandato legal sobre la formación y capacitación de la ciudadanía en materias de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Esto adquiere especial importancia dado los altos niveles de desconocimiento de esta normativa en la población que posee baja escolaridad y NSE bajo –los cuales, según la literatura, sería los mayores beneficiarios a momentos de utilizar esta ley- , esto implica el diseño de un curso virtual alojado en portal educativo del Consejo para la Transparencia (CPLT), www.educatransparencia.cl , cuyo fin es formar a relatores (dirigentes sociales, líderes comunitarios con capacidad de difusión entre pares, profesionales ONG, etc.) para que usen y difundan la Ley de Transparencia entre sus pares.

El módulo educativo a distancia que se propone en este trabajo surge, a su vez, como respuesta a los incipientes índices de desconfianza que cruzan transversalmente el proyecto, concepto que se desarrollará en profundidad a lo largo de proyecto, en tanto la apuesta del CPLT es que el acceso a la información pública viene a resignificar esta debilitada relación ciudadano-Estado.

Para la elaboración de este recurso tecnológico se deberá tener a la vista el modelo pedagógico de capacitación del Consejo para la Transparencia, el cual busca que sus cursos e-learning cuenten con metodologías participativas para la identificación de necesidades particulares y resolución de conflictos mediante el Acceso a la Información Pública, y que permita a su vez a participantes interactuar y colaborar al interior del curso. Como

elementos de este sistema se utilizarán animaciones, podcasts, videos y juegos para la ejemplificación de casos e ilustración de conceptos.

Con estos desafíos a la vista se propone finalmente un sistema de evaluación y seguimiento del proceso de formación e-learning que permita pilotear esta experiencia de trabajo participativo cuyo diseño deberá ser sometido a prueba y reconstrucción en la medida que se haga necesario, pues un curso de esta naturaleza resulta inédito no solo para la experiencia nacional en materia de Transparencia, sino para todos los pares latinoamericanos similares. Se espera entonces que estos módulos educativos del CPLT puedan ser replicables en otros países latinoamericanos que comienzan a desarrollar sus primeros acercamientos a los mecanismos de difusión de la Transparencia (Brasil, Ecuador, Colombia, El Salvador y otros).

1.2. Descripción del Problema

Durante el último tiempo, el interés por la transparencia y el acceso a la información pública presente en instituciones y autoridades del Estado ha surgido como una temática de profunda relevancia para la sociedad chilena (Olavarría y Figueroa, 2010). No obstante, en recientes estudios, con representación a escala nacional, del Consejo para la Transparencia (2012) el 88% de los encuestados señaló que no conocía la Ley de Transparencia. Esta situación se corrobora en el escaso conocimiento que ha alcanzado la Ley, con apenas un porcentaje de un 11% entre la población nacional. Si bien la transparencia está normada, todavía el derecho de acceso a la información no se encuentra posicionado como una herramienta ciudadana y un derecho fundamental. La promoción y difusión de una cultura de transparencia en la ciudadanía es esencial para poder alcanzar las metas que impone la legislación relativa al acceso a la información pública. Es por ello que los gobiernos deberán tomar las medidas necesarias para promover este derecho (CPLT, 2011, p.25).

A este primer diagnostico se suma la necesidad instalada indicada en el informe del Relator Especial para la Libertad de Opinión y Expresión de las Naciones Unidas (ONU, 2000 en Mendel, 2009) el cual hace especial hincapié en la necesidad en llevar adelante campañas de sensibilización sobre el derecho de acceso a la información a todos los niveles, y por la mayor variedad de medios posibles, para llegar a toda la población, en particular a aquella de escasos recursos. El vínculo que se presenta entre la capacidad de los ciudadanos de conocer la información en poder del Estado y la mejora del sistema democrático, ha sido, usualmente, la justificación para la existencia de la regulación de este derecho (CPLT, 2011). Nada podría ser más axiomático entonces, para una democracia, que el principio de exponer los procesos del gobierno a constante escrutinio público (Rourke, 1960).

En este contexto, y desde la entrada en vigencia de la Ley, el año 2009, el Consejo para la Transparencia, entidad chilena encargada de velar por el Derecho de Acceso a la Información, se encuentra desarrollando un Plan de Capacitación mediante diversas actividades presenciales de capacitación y difusión a lo largo del país y, desde octubre de

2011, realiza cursos virtuales gratuitos a través del **portal Educatransparencia** (<http://www.educatransparencia.cl>) , el cual es una plataforma y sistema integral de educación que comprende un conjunto organizado de componentes físicos y tecnológicos, en especial cursos a distancias y diversos componentes educativos, cuyo principal objetivo es dar a conocer los contenidos y materias de la Ley de Transparencia. A la fecha Educatransparencia ha recibido más de 18.000 alumnos, con un promedio de 754 alumnos capacitados por impartición mensual (llegando a tener incluso 1400 alumnos capacitándose en cursos en un mes), el portal dispone actualmente de 9 cursos en modalidad e-learning en distintas materias y contenidos de la Ley de Transparencia, abiertos para funcionarios públicos y ciudadanos interesados.

Actualmente, Educatransparencia mantiene una tasa sostenida de incremento mensual de inscripción de alumnos capacitados (cerca al 17% por mes), no obstante, los índices de conocimiento de conceptos y materias vinculadas a la Ley de Transparencia siguen siendo escasamente conocidas, en particular en grupos de audiencia de NSE Bajo y con bajo nivel de escolaridad.

De acuerdo a los estudios realizados por el Consejo para la Transparencia, las personas que no reconocen el valor de la información pública son aquellas que tienen una escasa participación ciudadana, bajos ingresos a nivel familiar y poseen un nivel educacional bajo, lo cual sumado al dato de que la mayoría de los usuarios de la Ley de Transparencia presentan elevados niveles educacionales, supone el riesgo de elitización del derecho de acceso a la información pública (CPLT, 2013). Este concepto en particular se desarrollará con mayor profundidad a lo largo del presente proyecto.

Por tanto, la necesidad de instalar el derecho en la población “no elitizada” se relaciona con una dimensión de equidad en el ámbito del derecho, en tanto todas las personas deben acceder a éste, y se refuerza con los datos que muestran que la mayor cantidad de solicitudes de información se refieren a postulación a subsidios y beneficios sociales, temáticas de corte social que son de especial interés para la población más vulnerable del país; por tanto, la Ley de Transparencia tiene un potencial de uso muy

grande en estos sectores de la población que actualmente no la utiliza y desconoce su existencia.

En esta línea, algunos organismos internacionales han resaltado la importancia de realizar campañas de sensibilización y procesos educativos por diferentes medios para sensibilizar sobre el derecho de acceso a la información pública –especialmente en sectores vulnerables-, lo cual se encontraría estrechamente relacionado con la profundización de la democracia en la medida que las acciones y procesos de un gobierno quedan sujetos al control social y al conocimiento público.

La posibilidad de legitimización que tienen las instituciones públicas al transparentar la información que poseen y los procesos que realizan resulta de vital importancia en la actualidad, considerando los diversos señalamientos que se vienen haciendo desde las ciencias sociales hace algunos años referidos a la insatisfacción ciudadana y la pérdida de sentido y confianza en el sistema de representación y en las instituciones democráticas.

La configuración de este escenario de lejanía y desconfianza hacia la institucionalidad pública se traduce en un gran desafío para la democracia chilena, ya que se hace necesaria una legitimidad de los ciudadanos para lograr el soporte y adhesión ciudadana a las diversas políticas públicas. Para cambiar esta situación y reconstruir la confianza ciudadana y la legitimidad de las instituciones públicas es necesaria la apertura de espacios de control ciudadano y abrir mayores espacios de participación, para lo cual el acceso a la información pública, la transparencia y la rendición de cuentas se vuelven elementos estratégicos.

El Consejo asume este desafío a momentos de plantearse el diseño de un módulo educativo a distancia pensado para “ciudadanos de a pie”, en particular aquellos que comparten la condición de ser líderes comunitarios y dirigentes sociales, en tanto su capacidad de replicadores de información en su comunidad, en materias de Transparencia y Acceso a la Información bajo un modelo educativo específico que busca hacer cargo de las

necesidades y requerimientos particulares de esta audiencia específica. La creación de un curso de estas características no solo buscará, en el largo plazo, refundar la deteriorada relación entre ciudadanos y Estado sino a su vez entregar herramientas prácticas a los participantes de Educatransparencia de manera tal de llevar a cabo procesos de control social y rendición de cuentas que permita a su comunidad la resolución de conflictos y problemas locales.

En síntesis, el presente proyecto posee como desafío la construcción de una estrategia de capacitación a distancia en materias de Transparencia y Acceso a la información dirigido a dirigentes sociales y líderes comunitarios en tanto esta población particular es justamente aquella que presente los mayores índices de desconocimiento de la normativa y los cuales, a su vez, serían los mayores beneficiarios a momentos de hacer uso de su Derecho de Acceso a la Información.

1.3. Objetivos del proyecto
--

1.3.1. Objetivo General:

Promover el Derecho de Acceso a la Información Pública y la Transparencia en dirigentes sociales y líderes comunitarios mediante un sistema de capacitación basado en el modelo pedagógico del Consejo para la Transparencia.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Caracterizar a la población destinataria de la capacitación en áreas específicas de trabajo: Conocimiento de la ley, Expectativas con el curso, Disponibilidad para capacitación y otros.
- Construir un Modelo Pedagógico de capacitación para el Consejo para la Transparencia basado en un enfoque constructivista.
- Diseñar un módulo prototipo del sistema de capacitación, basado en el modelo pedagógico del CPLT y siguiendo las etapas de un modelo de diseño instruccional.
- Proponer formas de evaluar la implementación y efectos del módulo y del sistema de capacitación.

2. Marco Referencial

2.1. El contexto: la crisis del desafecto ciudadano

Hay sentimientos colectivos, propios de la sicología política, que condicionan el modo como la ciudadanía percibe el rol de las instituciones gubernamentales –y de los partidos políticos- en la sociedad actual. En distintas partes del mundo se expresa un sentimiento de profunda insatisfacción –sobre todo, pero no únicamente en las y los jóvenes- por las frustraciones que depara una sensación de pérdida irreparable de la esperanza de que la sociedad pueda avanzar en un sentido de justicia, superando las desigualdades. En España, en otros países europeos y en Chile y América Latina se habla de una “generación de indignados” (ProAcceso, 2001, p.11)

Vinculado a lo anterior, se percibe otra emoción amarga en nuestras sociedades: el escepticismo para con las promesas políticas. Hay una pérdida creciente de confianza y credibilidad en el papel que juegan los actores partidarios e institucionales. Según la Encuesta Nacional de Transparencia (CPLT, 2012) una consecuencia de este distanciamiento emocional entre política y sociedad es la compleja interacción entre Estado y sociedad civil que se observa en nuestra sociedad.

La democracia política es un patrimonio de nuestra república. Aún con ello, los indicadores de desconfianza hacia el sistema político se han acentuado. Según Calderón (2006) la actividad de los partidos es percibida como un ejercicio lejano de las personas - una profesión de la élite del poder-, al punto de que esta imagen negativa inevitablemente se vuelve contra el propio quehacer del gobierno. El desafío de la modernidad democrática para un país como Chile es ganar sustentabilidad ciudadana para sus políticas de desarrollo.

De no ocurrir este cambio en el modo de hacer gobierno, el compromiso ciudadano con la democracia forzosamente ha de resentirse, y así la adhesión de las personas para con

las políticas públicas acabará sustituyéndose por el desapego, la pasividad y el negativismo (ProAcceso, 2011).

El camino para revertir estos síntomas críticos y recuperar confianzas de la ciudadanía depende de la voluntad política de abrirse a la participación ciudadana y el control social tanto en el ámbito de las instituciones del sistema de gobierno como en el referido a la administración de las políticas públicas. En este punto crucial, de reconstrucción de las confianzas ciudadanas, el acceso a la información y la transparencia de la gestión pública vienen a coincidir en el ejercicio del buen gobierno.

Una nueva mirada de la gestión pública democrática apunta a conciliar la administración de los recursos, tecnología y burocracia del Estado con el creciente interés de las y los ciudadanas de estar informados, de ser escuchados y de incidir en las decisiones públicas que les afectan, y de hacerse parte de la construcción de acuerdos estratégicos para el desarrollo sostenible e inclusivo.

2.2. Un cambio cualitativo en la esfera de lo público

En la segunda década del siglo XXI se confirma que el espacio de lo público se ha abierto a nuevas dimensiones sociales. El esquema clásico que circunscribía la esfera pública sólo al ámbito estatal ya no puede sostenerse. El Estado sigue siendo el lugar donde se concentra con mayor poder la organización pública de la sociedad, pero no ya de una manera monopólica como en el pasado. Junto a la estatal, otras dinámicas institucionales asumen roles relevantes en los asuntos públicos de cada país, como ocurre con los medios de comunicación social, las corporaciones empresariales, las asociaciones sin fines de lucro, las comunidades indígenas, las entidades universitarias, las organizaciones comunitarias, las redes sociales o los movimientos ciudadanos.

(Prats i Catalán, 2005)

El acceso a la información y la transparencia de la gestión administrativa se han abierto a un vínculo sistémico que, en el Estado moderno y democrático, viene a re-

significar los derechos y responsabilidades de la ciudadanía en su relación con los actores institucionales, en particular en el campo propio de la información pública.

Las políticas de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas implican la modificación de comportamientos, hábitos y expectativas que prefiguran su consagración en normas. El desafío consiste en generar transformaciones en la cultura burocrática fundadas en el concepto de que la información no es propiedad de los funcionarios sino patrimonio de todos. También, requieren alentar el compromiso cívico, procurando que el derecho a la información se entienda como parte constitutiva de la participación ciudadana en las decisiones públicas. Es un proceso complejo, de construcción de confianzas recíprocas entre Estado y ciudadanía, donde las reglas formales e informales se corresponden con una relación institucionalizada, desde una perspectiva de derechos y mediante procesos de educación ciudadana.

Por su parte, la *Ley N° 20.285 de Transparencia de la función pública* establece el derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del Estado así como los procedimientos para su ejercicio y amparo. La consideración de que la participación y la transparencia de la información pública son derechos de la ciudadanía -y no concesiones dependientes de la voluntad de los gobernantes- representa un cambio en la gobernanza del Estado moderno y democrático. Sus implicancias son fundamentales para la esfera de lo público: de una parte, empoderan a las personas en el ejercicio de sus derechos, y por otra, dan lugar a obligaciones de la gestión administrativa para cumplir con el mandato republicano de la ley.

2.3. Surgimiento del Derecho de Acceso a la Información Pública

El Derecho de Acceso a la Información Pública permite introducir una visión donde los derechos de las personas conllevan consigo deberes que se procesen como *responsabilidades*. La principal de éstas, es el compromiso con un desarrollo humano que permita a todas las personas hacerse parte libremente de una sociedad donde el

reconocimiento y respeto a los derechos posibiliten la construcción de sociedades más justas, inclusivas y sostenibles.

En esta perspectiva se ubica el principio de la corresponsabilidad social en las políticas públicas. Especialmente en las áreas socioeconómicas y ambientales del desarrollo, los gobiernos deben impulsar sus iniciativas programáticas como componentes de políticas públicas de responsabilidad compartida con las y los ciudadanos y sus organizaciones.

El encuentro entre las autoridades y la ciudadanía permite fundar las políticas públicas en la responsabilidad de los actores, y cada cual en su rol y competencia: las autoridades en la de gobernar con la gente, y las y los ciudadanos en la responsabilidad de contribuir desde la sociedad civil, las organizaciones locales, los movimientos sociales y su participación individual en el mejor desarrollo de sus países y de la globalidad democrática de la región.

Este enfoque cambió el sentido profundo de la *responsabilización* pública de los actos administrativos de los gobiernos. Hay una ética de la responsabilidad democrática que compromete a las autoridades en saber responder por la confianza pública delegada en su designación para gobernar, y a las y los ciudadanos de ejercer el derecho a que se les rinda una cuenta programática y presupuestaria de la labor realizada por los organismos públicos.

También, requieren alentar el compromiso cívico, procurando que el Derecho a la Información se entienda como parte constitutiva de la participación ciudadana en las decisiones públicas. Es un proceso complejo, de construcción de confianzas recíprocas entre Estado y ciudadanía, donde las reglas formales e informales se corresponden con una relación institucionalizada, desde una perspectiva de derechos y responsabilidades compartidas.

La construcción social de la política pública requiere en cambio involucrar a los ciudadanos activos en la misma decisión de crear una respuesta organizada del Estado a determinados desafíos sociales, económicos, culturales o ambientales del desarrollo. Si se concibe la participación en la gestión pública como un proceso democrático puede comprenderse que a las y los ciudadanos les corresponde asumir decisiones propias de su titularidad de derechos no sólo en la secuencia simple de una determinada política pública, sino, también, en el marco general de cómo el conjunto de las políticas del Estado se sitúan en la perspectiva de un desarrollo transformador de la sociedad.

Estas decisiones ciudadanas sobre políticas públicas, en lo particular y en lo global, requieren permanentemente de información.

2.4. El valor de la Transparencia y el Acceso a la Información en la gestión pública.

El Acceso a la Información Pública es la columna vertebral de la Transparencia. Se define como el derecho a recibir de forma eficaz y oportuna cualquier información que haya sido elaborada, recibida o procesada con fondos públicos y que se encuentre en poder del Estado. De esta manera se entiende por información pública aquella “información que posee un organismo o institución pública, sin importar el formato, la fecha que fue creada, sus autores ni si está o no clasificada” (Solimano, Tanzi, Del Solar, 2008).

Así, la información pública en poder del Estado es amplia, variada y puede contener antecedentes tales como actos administrativos, antecedentes utilizados en el proceso de toma de decisión de cualquier política, información sobre remuneraciones y planta de organismos públicos, transferencia de fondos públicos, fiscalizaciones de empresas, evaluaciones de políticas públicas, votaciones en el Congreso, resoluciones en los Tribunales de Justicia, etc. En la medida en que aumenta la disponibilidad de la información en poder del Estado se generan las bases para una gestión transparente (Solimano, Tanzi, Del Solar, 2008). La transparencia consiste en respetar y cautelar la

publicidad de la información y facilitar el acceso de cualquier persona a ella, a través de los medios y procedimientos legales.

No obstante, el concepto de transparencia va más allá del acceso a la información. “Es el acceso fluido y oportuno de información confiable, relevante y verificable” (Vishwanath y Kaufmann citados por Del Solar, 2008). Es así como la organización Transparencia Internacional (2009) señala que “es el principio que permite que quienes son afectados por determinadas decisiones puedan conocer no sólo los hechos y las cifras, sino también los mecanismos y procesos de las políticas públicas”.

Aportar información oportuna, fidedigna, comprensible y pertinente no sólo es preferible desde el punto de vista normativo, la transparencia contribuye también a incrementar el valor público. Fung, Graham y Weil (2003) señalan que la sustentabilidad de las normas pro transparencia está directamente relacionada con la legibilidad, comprensibilidad y relevancia de la información. En la medida en que no se mejoren estas condiciones, las políticas a favor de la transparencia tienden a deteriorarse. Ésta sólo funciona si se cumplen dos condiciones: a) las instituciones están dispuestas y son capaces de entregar información demandada; b) que quienes reciban la información tengan la capacidad de evaluar dicha institución de acuerdo a un criterio estándar de comportamiento (Florini, 1999).

La transparencia se entiende también como la promoción del acceso a la información del gobierno y el fomento de prácticas que reduzcan las oportunidades de corrupción a través del diálogo y la comunicación con la ciudadanía (Pérez, 2004). De acuerdo con esto, se entiende como un bien público que vale la pena difundir por las externalidades positivas que genera, reduciendo las irregularidades de información y los problemas de agencia que por su falta podrían generarse.

En su dimensión política, la transparencia promueve el rol de la ciudadanía como agente de control del proceso, redistribuyendo el poder en su beneficio y en desmedro de la burocracia. Así con el fomento de la participación de la ciudadanía en la gestión del Estado

se pueda aportar legitimidad a la actividad pública. El principio de transparencia de la función pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley.

2.5. El Acceso a la Información y el camino recorrido en Chile

Desde fines de la década de 1990 las políticas pro-transparencia han sido recurrentemente incluidas en las agendas de las agencias internacionales y de los gobiernos como parte de la política anti-corrupción. Junto a reformas administrativas, financieras y económicas, esfuerzos orientados a la construcción y expansión de capacidades institucionales, un mayor acceso a la información pública e investigación de los episodios de corrupción son vistos como estrategias que favorecen la reducción de corrupción (Stapenhurst y Sedigh 1999). La transparencia puede ser entendida como “una mayor apertura y compartimiento de la información que permite al público tomar decisiones políticas informadas, mejorar la capacidad de respuesta de los gobiernos y reducir el ámbito de la corrupción” (Vishwanath y Kaufmann 1999, en Rehren 2008).

En el caso chileno, aunque la política de transparencia surge en el contexto de episodios de corrupción, la formulación y posterior implementación se orienta más bien a satisfacer un derecho de tercera generación¹ y , a su vez, aparece también asociada al proceso de modernización de la gestión pública chilena, impulsada a partir de mediados de la década de 1990, con la finalidad de “reducir trámites, aumentar la transparencia, mejorar conocimientos y hacer efectiva la disciplina fiscal” (Cañas 2003, p.157).

De acuerdo a la literatura, el reconocimiento de este derecho descansa en dos cuerpos de ideas. El primero dice relación con el derecho que tienen los ciudadanos a acceder a la información pública, que en el derecho internacional se ampara en una

¹ Los derechos de tercera generación son conocidos también como derechos de solidaridad porque su satisfacción afecta a conjuntos específicos de la sociedad y, en consecuencia, implican la idea de corresponsabilidad. Entre estos derechos se cuentan el derecho al desarrollo, el derecho a la paz, el derecho al medioambiente sano, el derecho a la libre determinación y el derecho a la información (ver, por ejemplo, Cátedra de UNESCO de Sostenibilidad 2011).

ampliación del reconocimiento del derecho a la libertad de expresión. Una segunda mirada, que no excluye la anterior, sostiene que el Acceso a la Información deriva de un reconocimiento de los derechos de participación política (Celhay, 2009).

Desde ambas perspectivas, existe múltiple jurisprudencia a nivel internacional que emana de distintos instrumentos del derecho internacional. Así por ejemplo:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de la ONU en 1948, en su artículo 19, garantiza el derecho de libertad de expresión y de información de la siguiente manera:

“Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”.

- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptado por la Asamblea General de la ONU en 1966, también en su artículo 19, garantiza el derecho a la libertad de opinión y de expresión.

“...Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.”

En concordancia con el marco internacional, el Acceso a la Información Pública en Chile fue parcialmente garantizado con la modificación a la Ley de Bases de Administración del Estado el año 1999 y las Reformas Constitucionales de 2005, que dieron rango constitucional al acceso a la información pública. No obstante, el año 2006, producto de un recurso presentado contra el Estado de Chile ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos, producto de la denegación de información sobre un proyecto

forestal (caso conocido como “Claude Reyes y otros”), el tribunal dictó una sentencia que reconoce en el acceso a la información pública un derecho fundamental y establece obligaciones de perfeccionamiento al reconocimiento legal de este derecho, planteando la necesidad de capacitación de los funcionarios públicos y promoción de buenas prácticas en la administración del Estado. En efecto, en esta sentencia es posible leer que:

“El actuar del Estado debe encontrarse regido por los principios de publicidad y transparencia en la gestión pública, lo que hace posible que las personas que se encuentran bajo su jurisdicción ejerzan el control democrático de las gestiones estatales, de forma tal que puedan cuestionar, indagar y considerar si se está dando un adecuado cumplimiento de las funciones públicas”.

En este marco legislativo y social se inserta la creación de la Ley de Acceso a la Información Pública (también conocida como Ley de Transparencia), esta ley tiene como antecedente directo el artículo 8° de la Constitución Política -incorporado a la Carta Fundamental con la reforma constitucional de 2005 (Ley N° 20.050)- que estableció los principios de probidad y transparencia de la función pública y su obligatoriedad para todos los órganos del Estado, incluidos el Congreso, el Poder Judicial y todos aquellos con autonomía constitucional.

El Derecho de Acceso a la Información Pública establecido en la Ley N° 20.285, que hace posible a la ciudadanía acceder a información generada por órganos del Estado, constituye un importante avance en el desarrollo de nuestra democracia, pues al consagrar este nuevo derecho, genera condiciones para el restablecimiento de la debilitada confianza existente en la población sobre la acción de la administración del Estado.

La Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública establece que los organismos obligados a publicar información en forma permanente son los ministerios, intendencias, gobernaciones, gobiernos regionales, municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, y los órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa. Asimismo, establece que las empresas públicas creadas por ley y

las empresas del Estado o sociedades donde éste tenga propiedad de más de un 50% de sus acciones o mayoría en el directorio deben mantener antecedentes actualizados de su marco normativo, estructura orgánica, funciones y competencias y estados financieros entre otros requisitos. Asimismo, establece que los tribunales que forman parte del Poder Judicial y el Congreso Nacional tendrán la obligación de cumplir solamente con las normas referentes a Transparencia Activa.

De este modo, entonces, aunque los esfuerzos por abrir el acceso a la información de los órganos públicos a los ciudadanos aprovechan coyunturas, más propiamente se entroncan con una larga tradición de preocupación por el adecuado uso de los recursos públicos, de impulsos modernizadores en el Estado chileno y de un progresivamente reconocimiento – a veces a la fuerza- del ejercicio de los derechos ciudadanos. Con este antecedente, surge la Ley sobre Acceso a la Información Pública y el Consejo para la Transparencia, como órgano encargado de implementar la ley.

2.6. Capacitación de funcionarios públicos y ciudadanía.

La Ley N° 20.285 le entrega al Consejo para la Transparencia, específicamente en su artículo 33, un detallado catálogo de funciones y atribuciones, dentro de las cuales se ha dado especial relevancia a aquellas que dicen relación con roles de promoción, difusión y capacitación (letras c, g y h), a los que, además, el propio Consejo les ha entregado una relevancia especial, al definir su Misión en base a la promoción y cooperación en la construcción e institucionalización de una cultura de la Transparencia en Chile.

Dicha relevancia nace de la tarea encomendada de potenciar un cambio cultural que haga frente a la tradición de opacidad en el manejo de los asuntos del Estado que predominaba hasta antes de la promulgación de la normativa. Pero también nace de un diagnóstico marcado por una suerte de distancia de la sociedad frente a las acciones estatales -proveniente en gran medida de una marcada desconfianza en su actuar- y por una percepción de baja utilidad y/o relevancia de la Transparencia frente a otras necesidades/urgencias de la ciudadanía (CPLT, 2012)

En este sentido, el art. N° 33 de la Ley de Transparencia² mandata al Consejo para la Transparencia (CPLT) a realizar actividades de capacitación y promoción dirigidas a funcionarios públicos y la ciudadanía en general en materias de transparencia y acceso a la información, y de difusión sobre las materias propias de la Ley. Para cumplir con este objetivo la institución emplea diversas metodologías educativas y de difusión para tener un impacto efectivo a nivel nacional, impacto que, por cierto, a la fecha no ha sido investigado ni evaluado. Estas actividades son realizadas en su mayoría por la Unidad de Promoción y Clientes.

El CPLT orienta su plan de capacitación a los ciudadanos identificando aspectos y contenidos específicos y diferenciando diversos niveles de profundidad de las materias. Esta adecuación se basa, principalmente, en la demanda y comentarios de los funcionarios respecto a la Ley y la implementación de la misma en cada uno de sus organismos. (CPLT, 2012b)

La estrategia de capacitación del CPLT busca hacerse cargo de la entrega de contenidos generales, conocido también como Contenidos de Formación General, para construir una línea base de conocimiento en funcionarios públicos y ciudadanos para posteriormente, en una segunda etapa de formación, profundizar en contenidos más específicos y particulares en relación a los requerimientos de cada uno de los servicios (por ejemplo: jurisprudencia acumulada, fallos de Tribunales, etc.). Los contenidos de Formación General se desglosan en las siguientes dimensiones que agrupan los contenidos y aprendizajes esperados:

- a) Derecho de Acceso a la Información: Incluye como principales materias la adquisición de los siguientes contenidos “Importancia del Derecho de Acceso, Organismos públicos a los que le aplica la Ley, Solicitud de Acceso y Principios Orientadores de la Ley de Transparencia.”

² Art. 33: Letra c) Promover la transparencia de la función pública, la publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado, y el derecho de acceso a la información, por cualquier medio de publicación; Letra g) Realizar, directamente o a través de terceros, actividades de capacitación de funcionarios públicos en materias de transparencia y acceso a la información .

- b) Procedimiento Administrativo de Solicitud de Información: Incluye la transferencia de conocimiento de cada una de las etapas del procedimiento administrativo al interior del servicio público.
- c) Rol del Consejo para la Transparencia: Incluye como principales materias la adquisición de los contenidos “CPLT y Consejeros, Reclamos en el CPLT y Proceso de Fiscalización y Sanciones”.

Los contenidos basales detallados en estas tres dimensiones se encuentran presentes a su vez en la oferta educativa de cursos virtuales puestos a disposición de funcionarios públicos y ciudadanos en el portal educativo del Consejo para la Transparencia, Educatransparencia (www.educatransparencia.cl).

2.7. Educatransparencia.

Desde el año 2011 el CPLT ha puesto a disposición, de funcionarios públicos y la ciudadanía en general, un portal educativo virtual que contiene material descargable, animaciones educativas y, principalmente, una oferta programática de cursos en modalidad e-learning que buscan promocionar y difundir las principales materias de transparencia y el acceso a la información pública en Chile.

Cada uno de estos cursos se imparte de manera mensual, y tiene como objetivo el difundir y habilitar a los alumnos en aspectos fundamentales de la Ley de Transparencia, la primera oferta programática de cursos busca hacerse cargo de la línea base de conocimiento que todo usuario de Educatransparencia debiese adquirir. Una batería de 9 cursos y 15 cápsulas educativas ha puesto a disposición del público en sus casi tres años de vida del portal. A través de sus clases virtuales gratuitas ha logrado instruir en todo este tiempo a 19.597 alumnos, con un promedio mensual de 725 inscritos.

A partir de allí es posible profundizar los aprendizajes dependiendo de los requerimientos particulares que pueden tener los distintos participantes dependiendo de los contextos institucionales en que se inserten.

En este sentido, se encuentra una primera serie de cursos que apuntan a generar la base de aprendizajes mínimos en la materia:

- Curso “¿Cómo realizar una solicitud de información?”
- Curso “¿Cómo interponer un reclamo ante el Consejo para la Transparencia?”
- Curso Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información

Posteriormente se despliega una serie de cursos en donde la especificidad, y complejidad, aumenta en relación a referirse a conocimientos más específicos y de índole técnico-administrativo:

- Curso en Protección de Datos Personales
- Curso en Atención de las Solicitudes de Información en el ámbito municipal
- Curso en Gestión de una solicitud de información, dirigido a funcionarios de OIRS y Oficinas de Partes
- Curso en Fortalecimiento de la Probidad y Transparencia.
- Curso en Periodismo de Datos y Acceso a la Información Pública
- Curso en Modelo de Gestión Transparencia Municipal

No obstante la actual parrilla educativa, la oferta de cursos a distancia y el aumento incipiente de alumnos en las imparticiones, sigue pendiente el acercamiento del Consejo para la Transparencia a la población que percibe los beneficios del acceso a la información y la transparencia de manera más práctica. Actualmente, Educatransparencia mantiene una tasa sostenida de incremento mensual de inscripción de alumnos capacitados cercanos al 17% por mes, no obstante, los índices de conocimiento de conceptos y materias vinculadas a la Ley de Transparencia siguen siendo escasamente conocidas, en particular en grupos de audiencia de NSE Bajo y con bajo nivel de escolaridad.

De acuerdo a los estudios realizados por el Consejo para la Transparencia, las personas que no reconocen el valor de la información pública son aquellas que tienen una

escasa participación ciudadana, bajos ingresos a nivel familiar y poseen un nivel educacional bajo, lo cual sumado al dato de que la mayoría de los usuarios de la Ley de Transparencia presentan elevados niveles educacionales, supone el riesgo de elitización del derecho de acceso a la información pública (CPLT, 2013).

Por tanto, la necesidad de instalar el derecho en la población “no elitizada” se relaciona con una dimensión de equidad en el ámbito del derecho y se refuerza con los datos que muestran que la mayor cantidad de solicitudes de información se refieren a postulación a subsidios y beneficios sociales, temáticas que son de especial interés para la población más vulnerable del país; por tanto, la Ley de Transparencia tiene un potencial de uso muy grande en estos sectores de la población que actualmente no la utiliza y desconoce su existencia.

2.8. Riesgos del Proceso de Capacitación.

Frente a esta brecha en el alcance del proceso educativo del CPLT la estrategia de capacitación que debe diseñar el CPLT debe hacerse cargo de determinadas dificultades y obstáculos que surgen a partir del contexto y marco general mencionado anteriormente, de la mano de este panorama se pueden identificar algunos riesgos generales que pudiesen estar marcando el devenir concreto de las normas contenidas en la Ley 20.285, todos los cuales –en mayor o menor medida- pueden minimizarse o corregirse en base a acciones de difusión y capacitación por parte del Consejo.

El Riesgo de la Intangibilidad

No es tarea simple posicionar bienes intangibles en los ámbitos de atención de los ciudadanos, menos lo es intentar hacerlo desde el Estado, al cual la sociedad demanda explícitamente la satisfacción de necesidades básicas y/o urgentes en su vida cotidiana. De allí que sea difícil que la Transparencia compita con temáticas como Salud, Educación o Trabajo. El riesgo radica, entonces, en la dificultad explícita de evidenciar a la población

que la Transparencia y el Derecho Acceso a la Información Pública contribuyen al perfeccionamiento y la profundización de la democracia, lo que –a su vez- mejora la calidad de vida de las personas, bienes que, pese a generar un valor público explícito, carecen de la posibilidad de difundirse por sí mismos al ser beneficios difusos, e incluso, estar desacreditados por nuestra cultura política (CPLT, 2012).

Por ello la difusión y capacitación son tareas fundamentales del Consejo, pues el Estado ha reconocido el Derecho ciudadano de acceder a la información que obra en su poder, lo que considera imprescindible para el perfeccionamiento de su propio actuar a través de empoderar al ciudadano para que ejerza control sobre él. Dicho empoderamiento sólo puede surgir del conocimiento previo del derecho otorgado y ello será más simple al estar dotado de sentido para la población. Así, es posible hacer frente al Riesgo de la Intangibilidad a través de la capacitación en el ejercicio del derecho focalizada en determinados actores estratégicos tales como: Las Juntas de Vecinos, Organizaciones Comunitarias y los respectivos Dirigentes Sociales.

El Riesgo de la Irrelevancia

El bajo conocimiento que la ciudadanía tiene de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (11% de la población nacional confiesa conocerlo), trae como consecuencia natural el limitado ejercicio del Derecho. Esto que es de suyo complicado para el cumplimiento del mandato institucional del CPLT, también es percibido por los stakeholders (CPLT, 2010) del Consejo que pertenecen al mundo de la Administración Central del Estado. Para ellos no sólo ha habido una baja demanda por información, sino que la que ha habido carece de un *genuino sentido ciudadano*, estando –más bien- orientada a solventar intereses estrictamente privados e idiosincráticos (CPLT, 2011).

La baja demanda también es percibida a nivel de Municipios, pues éstos han tenido una baja cantidad de solicitudes de acceso a la información: en promedio, las comunas urbanas declaran recibir cerca de 40 solicitudes al año, mientras que las rurales declaran

recibir en promedio menos de 10 (CPLT, 2013). Esto ha llevado a morigerar el ímpetu con que enfrentaron los desafíos de la entrada en vigencia de la Ley.

Lo anterior se potencia con el hecho de no contar con resultados palpables y directos de los beneficios que la Transparencia trae consigo -tanto para los organismos públicos como para los ciudadanos-, sobre todo si ello se compara con la percepción de los “altos costos” asociados a su instalación. En el caso de las municipalidades, por ejemplo, se considera que la Ley no tomó en cuenta la realidad municipal: “... las exigencias para municipalidades de menores recursos son demasiado grandes, sobre todo en Transparencia Activa, la que demanda gran cantidad de información, actualizaciones mensuales y requiere de un manejo –relativamente- ordenado, sistematizado y digitalizado de los archivos institucionales, exigencias que muchas no se pueden cumplir” (CPLT, 2013).

Esta situación se constituye en un riesgo, toda vez que los Organismos Públicos pueden dejar de relevar entre sus acciones institucionales el correcto ejercicio de la Ley de Acceso a la Información Pública, sobre todo frente a otras demandas que para ellos puedan tener mayor sentido y urgencia.

Ante dicho diagnóstico, la difusión y capacitación parecen ser los antídotos, pues la ciudadanía malamente puede hacer uso de un Derecho que desconoce y a medida que su ejercicio se masifique, los intereses cotidianos y concretos de la población irán apareciendo, haciendo sentido –por tanto- también a los Organismos Públicos. Así, una forma de hacer frente al Riesgo de la Irrelevancia es visibilizar efectos concretos de la Transparencia en distintos ámbitos de aplicación, tanto ciudadana como en la gestión pública.

El Riesgo de la Elitización del Ejercicio del Derecho

A la fecha el perfil de la persona que, habiéndose sentido vulnerados en el ejercicio de su Derecho de Acceso a la Información Pública, recurre al Consejo para la Transparencia a instalar un reclamo o un amparo frente a dicha situación pertenecen –mayoritariamente- a la élite de nuestro país, esto es: hombre, 35 años, universitario (principalmente abogados y periodistas) con un renta promedio de un millón de pesos

Ante dicha realidad, la difusión del Derecho –con foco sectorial a determinados actores estratégicos- viene a minimizar el riesgo de elitización, toda vez que conociéndose su existencia, los ciudadanos podrán superar más fácilmente los obstáculos que pueden surgir para instalar sus requerimientos de información en los Servicios Públicos y podrán- a su vez- recurrir al órgano garante del mismo si se sienten atropellados en su ejercicio. Ello, sumado a funcionarios capacitados en el funcionamiento de la Ley y liderados por Jefes de Servicio comprometidos con la Normativa entrega mayores posibilidades de éxito a la instalación de la Política Pública en cuestión.

El Riesgo de la Burocratización

Otra de las conclusiones del Estudio de Transparencia del año 2013 (CPLT, 2013) permitió observar que algunos funcionarios perciben que el ingreso de las solicitudes de información a través de la Ley 20.285 implica una carga burocrática, asociándola –en el discurso- a una tardanza en la satisfacción de la demanda para el ciudadano, sin embargo, a ello pudiera sumarse una serie de argumentos no explicitados, por ejemplo, la instalación del control de gestión al proceso, asumir responsabilidades adicionales a las que ya se tienen e, incluso, el riesgo de finalizar el proceso con una sanción para el Jefe de Servicio, lo que pudiera ser considerado un riesgo para el funcionario, máxime si él dispone de la información y está dispuesto a entregarla en el acto.

Esto, que si bien pudiere ser positivo para el ciudadano –el que en el mismo momento obtiene la información requerida- no debe dejar de considerarse como un riesgo, pues implica el no reconocimiento del Derecho, toda vez que se elimina la posibilidad de interponer un amparo frente al Consejo para la Transparencia en el caso de insatisfacción con la información obtenida.

Esta situación da luces respecto a los contenidos a ser entregados a los ciudadanos, y funcionarios, en las actividades de difusión y capacitación de la Ley, potenciando los múltiples beneficios que su aplicación trae -tanto para los organismos como para los propios servidores públicos-. De la misma forma, evidencia mensajes a desarrollar para los

propios ciudadanos. Todo esto considerando a la Ley como un marco regulatorio, es decir, fácilmente superable a través de la instalación de “buenas prácticas” institucionales.

Finalmente, estos riesgos asociados al posicionamiento del Derecho de Acceso a la Información Pública son enfrentados mediante la realización de actividades de capacitación a determinados actores estratégicos tanto del sector de Organismos Públicos (autoridades, funcionarios de atención de público y otros) como aquellos pertenecientes a la sociedad civil, en este caso particular adquiere especial importancia la importancia la capacitación y habilitación en estas temáticas de los líderes y dirigentes sociales de una comunidad, en tanto su rol promotor y beneficiario, desafío que, por cierto, posee sus propias particularidades y metodologías de trabajo.

2.9. Capacitar a Líderes Comunitarios y Dirigentes Sociales.

Cabe tener presente el horizonte en que se mueve este proceso de formación hacia esta población específica, Eilzalde y Max-Neef (1986) plantean que las necesidades humanas son interdependientes, articulando dimensiones existenciales y axiológicas, constituyéndose como derechos humanos que si son satisfechos y garantizados los que llevan, a su vez, a la concretización de otros derechos. De este modo, se puede entender cómo a través del ejercicio de un derecho como el de participación o el de acceso a la información se pueden activar otros derechos sociales más relevantes como el acceso a vivienda y a una buena educación.

Esta relación de articulación de algunos derechos sobre otros, se puede ver claramente en el caso del acceso a la información pública, que puede servir para monitorear y exigir el respeto de derechos que pueden estar siendo vulnerados por algún organismo público. Se construye de este modo un escenario donde los ciudadanos y grupos organizados de la sociedad civil pueden asegurar el respeto o restitución de sus derechos accediendo a información que muestra como el Estado aborda diversos aspectos referidos a la condición de ciudadanía, escenario favorable para el accionar de dirigentes de organizaciones sociales que pueden contar con una importante herramienta para el

beneficio de las organizaciones que representan y de las cuales forman parte, para dar solución a problemáticas que afectan la calidad de vida y convivencia de las comunidades.

En este contexto, los dirigentes sociales se vuelven actores estratégicos y un “público objetivo” para el trabajo de capacitaciones que hace el Consejo para la Transparencia con la sociedad civil, en la medida que los dirigentes sociales representan intereses de grupos de ciudadanos y son catalizadores de procesos participativos y transmisores de información; el rol de los dirigentes sociales dice relación con la transmisión y difusión de información que sea útil y beneficiosa para el abordaje de las necesidades y objetivos perseguidos por sus organizaciones y los miembros de éstas, por lo que existe un enorme potencial en ellos para cumplir el rol de agentes difusores del derecho de acceso a la información pública entre las comunidades de las cuales forman parte.

En Chile existe poca investigación acerca de las características, perfiles y rol de los dirigentes sociales territoriales, que son aquellos que lideran organizaciones de representación territorial, como juntas de vecinos, comités de vivienda. Uno de los pocos antecedentes que existen al respecto resalta la doble condición de liderar procesos de diálogo, participación y toma de decisiones, siendo a la vez par y parte de la organización/comunidad que encabezan (PIIE, 1991). En efecto, el dirigente territorial debe negociar, consensuar, dialogar y confrontar posiciones para asegurar el cumplimiento de los objetivos que se persiguen, logro que también lo beneficia en lo personal en la medida que forma parte de la comunidad que se organiza en la búsqueda de la mejora de sus condiciones de vida. Esta característica de los dirigentes en tanto representantes y miembros de la comunidad que representan, implica que ellos tienen las mismas carencias que sus representados, lo cual genera una fuerte motivación en el ejercicio de su rol y por el logro de los objetivos perseguidos, además de una estilo de toma de decisiones que suele ser horizontal y democrático.

De acuerdo al mismo estudio señalado anteriormente, las características de un dirigente social refieren a la orientación y acompañamiento de su organización para la

solución de problemas, la conducción y liderazgo de la misma, ser portavoz e informante de su comunidad (PIIE, 1991).

Muchas veces los dirigentes sociales se ven enfrentados a situaciones para las cuales no están capacitados, por lo que se hace necesaria la generación de instancias donde pueden efectivamente, a partir de su potencial y conocimientos previos, desarrollar las capacidades que les permitan hacerse cargo de nuevas situaciones y desafíos en el marco del ejercicio de su rol. En muchas ocasiones, los dirigentes sociales para lograr sus objetivos recurren a vínculos y redes en gobiernos locales (especialmente los municipios) lo cual los expone a una dependencia hacia la administración pública. Así la falta de mecanismos de participación efectiva amenaza la autonomía de los dirigentes sociales.

Por tal motivo, es necesario que los dirigentes sociales cuenten con herramientas propias para hacer frente a los desafíos que les impone su rol, y la Ley de Transparencia se presenta como una herramienta útil para ejercer un control ciudadano sobre la gestión pública, favoreciendo una actitud activa y participativa de los dirigentes y las organizaciones sociales.

A esto se suma el ya mencionado mandato legal que tiene el Consejo para la Transparencia en el cual se le entrega la responsabilidad de capacitar tanto a funcionarios públicos como ciudadanos, en particular en este último grupo resulta necesario realizar actividades donde los dirigentes sociales puedan desarrollar las capacidades que les permitan hacer uso de la Ley de Transparencia como herramienta para la consecución de sus objetivos, pudiendo ser importantes agentes de difusión que transmitan a sus organizaciones y comunidades los contenidos de esta ley, ampliando el conocimiento que la sociedad civil tiene sobre estas materias para lograr mayor participación y control ciudadano del funcionamiento de las instituciones públicas. Estos procesos de formación, finalmente, deberán implementarse por los canales más pertinentes a las características particulares de cada población, y a través de los medios que definen al uso de recursos hoy en día.

Para efectos de una pertinente definición de la utilización de los medios y recursos educativos hoy en día se hace necesario primeramente definir y caracterizar el contexto actual en que se inserta esto hoy en día, esto es la Sociedad de la Información.

2.10. Sociedad de la Información

En el momento actual asistimos a una serie de transformaciones sociales, buena parte de las cuales están siendo propiciadas por el desarrollo de diferentes tecnologías y la incorporación de éstas a la sociedad. Esta relación entre sociedad y tecnología ha sido preocupación y campo de estudio desde hace algunos años, distintas corrientes científicas han llegado al consenso de que denominamos la sociedad actual partiendo de los efectos de la tecnología y no por la tecnología empleada para su logro.

“El maquinismo o la era atómica se han denominado por la tecnología que las produjo, ahora, Sociedad de la Información y la comunicación, se nombra por los efectos producidos con la utilización de unas tecnologías surgidas en los últimos años y que son fruto del avance en el campo de la electrónica y la lógica”
(Martinez, 2007 en Cabero (coord.) 2007, p.7)

La velocidad y capacidad, como características fundamentales de estas tecnologías, suponen un aporte de tal naturaleza que han hecho que, el momento histórico actual de desarrollo social se denomine de la información y la comunicación, anteponiendo este hecho a cualquier otro y en el que, tal como se mencionó anteriormente, la información y comunicación se han hecho posible gracias a la tecnología.

La Sociedad de la Información brinda el contexto en que presenta la comunicación hoy en día, esta sociedad posee ciertos elementos característicos, entre ellos Martinez (2007) destaca:

1. Globalización y Mundialización: aparece un espacio único de intercambio económico que será necesario organizar con perspectivas acordes con las nuevas

situación social, estamos por tanto ante una desaparición de las limitaciones físicas que imponía la distancia y las limitaciones comunicativas que imponía la cultura.

2. Multiculturalidad: La permeabilidad entre culturas y la mutua influencia va generando una cultura común sin necesidad de que, en un primer momento, sea necesario renunciar a la propia. Contempla un dinamismo basado en la desaparición de elementos identitarios propios y asunción de otros procedentes de otras culturas en ese momento.
3. Deslocalización: Refiere a la externalización de procesos de desarrollo en terceros actores gracias a las facilidades de transporte existentes y la velocidad con que se desarrollan estas transacciones.
4. Sincronismo informativo: Hace mención a la posibilidad de que los acontecimientos sean conocidos por todos de manera simultánea, independiente de donde ocurra.
5. Acceso a la Información: La tecnología propicia la aparición nuevas formas de comunicar y nuevos códigos de comunicación permitiendo un aumento en la disponibilidad cuantitativa de acceso a información y su difusión.

La Sociedad de la Información, finalmente, no sólo está haciendo surgir nuevo conocimiento, sino que con él y en paralelo, están surgiendo nuevas profesiones y, lógicamente nuevos actores que se ocupen del desarrollo y del mantenimiento de las tecnologías utilizadas por ella, definiendo, de paso, la manera de concebir las relaciones sociales e institucionales hoy en día.

2.11. **Sociedad de la Información y Participación Ciudadana**

La tecnología y morfología de estas redes de comunicación dan forma al proceso de movilización y, por tanto, de cambio social, en tanto que proceso y resultado. A su vez, las sociedades del siglo XXI se configuran en torno a algunas características que son diferentes

a las de sociedades anteriores. Manuel Castells (1996) ha acuñado el término sociedad-red para designar a esta nueva morfología social marcada por el informacionismo y la globalización, en la que la unidad básica es la red o, si se prefiere, los nodos y las relaciones cambiantes entre ellos.

Una ciudadanía más activa, más conectada y en perpetua conversación presenta una gran oportunidad para lo que Joan Prats (2006) llama “*republicanismo cívico*”, que consistiría en fiar las libertades y los derechos de los ciudadanos, no a la actuación de los profesionales de la política, sino a la virtud cívica de los propios ciudadanos, que se comportan como agentes políticos activos. Aquí surge finalmente el contexto de la participación ciudadana en los tiempos de la Sociedad de la Información, la violenta irrupción de internet como fenómeno global en la vida social de nuestro mundo está produciendo un incuestionable cambio de paradigma en la forma en que los ciudadanos se relacionan –o quieren relacionarse– con los gobiernos, permitiendo interaccionar a gobernantes y gobernados en planos perfectamente horizontales y sin que ningún otro agente intermedie en esa conversación.

A través de internet y los sitios electrónicos, es el ciudadano, el individuo, quien puede tomar el poder, organizarse, tejer redes sociales, construir las arquitecturas sociales efímeras necesarias para una reivindicación concreta y desaparecer tras ello sin voluntad de permanencia; asimismo, los gobiernos pueden cumplir con su deber de transparencia hacia la ciudadanía estableciendo canales abiertos de información, colaboración, participación y servicio hacia al ciudadano.

En palabras del mismo Castells (2012) ya no basta con ganar unas elecciones, los ciudadanos comienzan a exigir transparencia en la acción de gobierno y posibilidades de participación en aquellos asuntos que les afecten, y es responsabilidad de los poderes públicos abrir estas ventanas de comunicación permanentes. El ciudadano, bajo este contexto de participación ciudadana en los nuevos movimientos sociales, ha dejado de ser el sujeto paciente de las políticas públicas, su rol ya se amplió hasta ser considerado como cliente de dichas políticas bajo las prácticas de modernización administrativa nacidas en los

años 90 del pasado siglo, ha crecido ya en la actual sociedad-red hasta erigirse en protagonista activo del proceso de cambio.

“Aquellos gobiernos, o partidos, que no entiendan la nueva dinámica de esta sociedad-red y que se aferren a reflejos de antaño serán simplemente superados por el poder de los flujos y borrados del mapa político por los ciudadanos tan pronto su ineficacia política y su parasitismo social sea puesto de manifiesto por la experiencia cotidiana (...) no estamos en el fin del Estado superado por la economía, sino en el principio de un Estado anclado en la sociedad. Y como la sociedad informacional es variopinta, el Estado red es multiforme. En lugar de mandar, habrá que navegar”. (Castells, 2010).

Finalmente Pierre Lévy (2004) se refiere al concepto de Inteligencia Colectiva como la capacidad creadora, participativa y de colaboración de la personas con respecto a la comunidad a la que pertenecen. Las personas están dispuestas a colaborar cuando el tema les interesa y cuando piensan que su colaboración o su decisión pueden afectar o variar su futuro. De esta forma las decisiones de todas las personas y las acciones colaborativas crean una inteligencia colectiva que va sentando las bases conceptuales de lo que el colectivo de individuos desea y de lo que el colectivo de individuos quiere para el futuro.

2.12. Tecnologías de la Información y Recursos Educativos

El sistema educativo se encuentra inmerso en un proceso de cambios enmarcados en el conjunto de transformaciones sociales propiciadas por la innovación tecnológica y, sobre todo, por el desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación, por los cambios en las relaciones sociales y por una nueva concepción de las relaciones tecnología-sociedad que determinan las relaciones tecnología-educación.

Cada época ha tenido sus propias instituciones educativas, adaptando los procesos educativos a las circunstancias. En la actualidad esta adaptación supone cambios en los modelos educativos, cambios en los usuarios de la formación y cambios en los escenarios donde ocurre el aprendizaje.

Al igual que la llegada de la sociedad industrializada supuso grandes transformaciones en el conjunto de los procesos educativos, la llegada de una nueva sociedad que conocemos como la Sociedad de la Información, requiere cambios en dichos procesos. Entre los elementos educativos que se van más afectados con esta transición se encuentra los ambientes de aprendizaje, en tanto es donde se visibiliza el cambio con mayor intensidad, pero cabe considerar también que el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en el marco en el que se desarrolla la comunicación educativa, incluye a otras claves organizativas afectadas (Salinas, 1995):

- a) Las coordenadas espacio-temporales que se configuran y que determinan muchas de las variables del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- b) Las instituciones u organizaciones que administran la enseñanza, en cuanto que la utilización de las telecomunicaciones requieren nuevos sistemas de distribución de los materiales, nuevas estructuras de comunicación de usuario con la organización y, en consecuencia, nuevas fórmulas de diseño y producción de los materiales y cursos.
- c) La implantación de estos nuevos sistemas, sobre todo en lo que al acceso y utilización por parte del usuario se refiere; entendiendo por usuarios tanto profesores como alumnos. En este sentido, las fórmulas utilizadas convencionalmente dejan paso a nuevas situaciones, determinadas en gran medida por las coordenadas espacio-temporales a que hacíamos referencia en el primer punto y por las posibilidades tecnológicas

La comprensión de lo que suponen estos cambios puede entenderse mejor mediante lo que Rhodes (1994) describe como construcción de escenarios. Un escenario viene a ser la descripción, en detalle, de lo que estamos concibiendo o imaginando y de lo que significaría, llevado a la realidad, para un grupo particular. En educación los escenarios suelen describir un día o una situación concreta de estudiante o de profesor en un contexto

educativo del futuro, y el proceso de creación de estos escenarios ayuda a los implicados en la planificación del cambio a que tengan una mejor comprensión de todo el proceso.

Estos nuevos escenarios pueden referirse, tanto al impacto que la introducción de las TIC tiene en la enseñanza convencional, como a la configuración de nuevos escenarios para el aprendizaje. Entre el aula convencional y las posibilidades de acceso a materiales de aprendizaje desde cualquier punto a través de telecomunicaciones existe todo un abanico de posibilidades de acceso a recursos de aprendizaje y de establecer comunicación educativa que deben ser considerados, sobre todo en una proyección de futuro.

Al mismo tiempo, se percibe cierta evolución hacia modalidades de aprendizaje abiertas, con una oferta educativa flexible, que sirva tanto para aquellos alumnos que siguen la enseñanza presencial, como aquellos que siguen la enseñanza a distancia o por cualquiera de las formulas mixtas.

Ello requiere modelos pedagógicos nuevos y un fuerte apoyo de tecnologías multimedia interactivas. Las redes de comunicación introducen una configuración tecnológica que potencia este aprendizaje más flexible y, al mismo tiempo, la existencia de nuevos escenarios del aprendizaje. Del abanico de posibilidades que ofrecen podemos contemplar tres escenarios (Hiltz, 1992; Salinas, 1995): aprendizaje en casa, aprendizaje en el puesto de trabajo y aprendizaje en un centro de recursos de aprendizaje o centro de recursos multimedia.

En el diseño de cada uno de estos escenarios lo fundamental no es la disponibilidad tecnológica, también debe atenderse a las características de los otros elementos del proceso instructivo y en especial al usuario del aprendizaje. No son los mismos usuarios (no presentan las mismas necesidades de aprendizaje, las mismas motivaciones, la misma independencia, situaciones laborales y profesionales, las mismas condiciones y disponibilidades, etc.), o no pretenden los mismos aprendizajes, los que aprenden desde el hogar, que los que lo hacen desde el puesto de trabajo, por ejemplo.

Se trata de nuevas formas de enriquecer y mejorar la calidad del curriculum y de la educación. En los servicios integrados de formación la tecnología puede enlazar profesores

y alumnos de todos los niveles educativos. Se trata, en definitiva, de incrementar las oportunidades educativas.

Si se combinan esas posibilidades con las cualidades mencionadas por Negroponte (1999), se abre un mundo de alternativas para la educación que todavía no se aprovecha en las propuestas desde las instituciones de enseñanza formal y desde las organizaciones no gubernamentales. Pasaría por agregar más valor a lo que se comunica, tanto por la belleza y la fuerza de la expresión como por la capacidad de sacar el mayor provecho comunicacional a cada formato, a cada tecnología que se utiliza. Pero el mayor valor que se puede agregar es el pedagógico. Y para ello se necesita, hoy más que nunca, mediar con toda la cultura.

“Agregar valor pedagógico significa producir materiales ricos en texto y contexto, en sugerencias de aprendizaje, en personalización, en comunicación de experiencias, en posibilidades de reconocimiento de la propia situación, en aproximaciones al contexto inmediato y al más general, en recuperación de la memoria, en esperanza, en construcción de futuro, en diálogo, en encuentro, en alegría y fuerza expresiva”(Prieto Castillo, 1997)

El punto de partida para analizar y debatir sobre el fenómeno de la introducción de la imagen y las nuevas tecnologías a la sociedad, es aceptar que en la sociedad se ha producido un cambio cultural a causa de diversas tecnologías que han dejado de ser sólo una herramienta de comunicación para convertirse en un lenguaje en sí mismas, es decir el lenguaje audiovisual e incluso el hipertextual, es partir aceptando la vigencia de las estrategias educativas que aprovechan los medios para su estructura, entre éstas alternativas destaca la educación a distancia, o e-learning, como una forma de llevar a cabo procesos pedagógicos aprovechando los recursos electrónicos.

2.13. La educación a distancia como modalidad de capacitación.

En este contexto que explica la necesidad de formar en materias de transparencia hacia esa audiencia particular (dirigentes sociales) surge la posibilidad de la educación a distancia

como un mecanismo de que maximiza su capacidad de llegada en tanto se adecúa y adapta a los ritmos de aprendizaje y los tiempos particulares a disposición de cada uno de los participantes de una capacitación.

Especial importancia tiene este aspecto en el sentido que debe insertarse en el horario de libre disposición que poseen dirigentes sociales y líderes comunitarios, los cuales, en su mayor parte del tiempo, dedican su espacio de esparcimiento post jornada laboral a capacitarse en estas materias. Por lo tanto se trata entonces de una herramienta que permitirá a cada participante avanzar en la medida que dispone de tiempo y se encuentra interesado en ello. El rol del tutor, como moderador y animador del espacio virtual, resulta fundamental para el éxito de materias de este tipo.

A su vez, cabe señalar que es notorio el auge de la educación a distancia en los países de la región durante las dos últimas décadas. Este crecimiento casi explosivo obedece, por una parte, al hecho real de que las demandas educacionales, que son cada vez mayores, en modo alguno pueden ser satisfechas por las modalidades tradicionales de enseñanza.

Por otra parte, este crecimiento se explica por sus posibilidades reales, la modalidad e-learning surge como una de las modalidades alternativas para superar las limitaciones de la formación tradicional. Ésa es la razón por la cual los gobiernos, las universidades y los mismos organismos internacionales depositan grandes esperanzas en esta forma de impartir enseñanza.

Para millones de estudiantes, la oportunidad de aprender a distancia se presenta como una posibilidad real para todos los niveles en razón de las grandes ventajas que ofrece, entre otras (Cabero, 2006):

- Pone a disposición de los alumnos un amplio volumen de la información
- Facilita la actualización de la información y de los contenidos

- Flexibiliza la información, independientemente del espacio y el tiempo en el cual se encuentren el profesor y el estudiante.
- Permite la deslocalización del conocimiento.
- Facilita la autonomía del estudiante.
- Ofrece diferentes herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica para los estudiantes y para los profesores.
- Favorece una formación multimedia.
- Favorece la interactividad en diferentes ámbitos: con la información, con el profesor y entre los alumnos.
- Facilita el uso de los materiales, los objetos de aprendizaje, en diferentes cursos.
- Permite que en los servidores pueda quedar registrada la actividad realizada por los estudiantes.
- Ahorra costos y desplazamiento.

En principio, la educación a distancia no tiene limitaciones geográficas. Pueden acceder al nuevo sistema las personas que viven en los grandes centros urbanos y las que habitan en las áreas rurales más apartadas. El crecimiento explosivo al que hicimos referencia se debe sin duda a esto. No asombran, por lo tanto, programas y universidades de un cuarto de millón, de medio y hasta de un millón de estudiantes.

Otra de las ventajas que importa destacar es la posibilidad de atender con un menor costo a un mayor número de estudiantes. “Una atención más eficaz y a más bajo costo a un mayor número de estudiantes constituye, por decirlo así, la fórmula capaz de resolver el problema de la democratización de la enseñanza” (Gutierrez, 1987)

No menos importante es poder atender educativamente a las más diversas poblaciones deseosas de estudiar y, muy en especial, a la población adulta laboral por medio de permanentes cursos de reciclaje y actualización. A su vez, permite la individualización en lo que respecta al ritmo personal de aprendizaje. “El estudiante de ritmo rápido puede rendir por encima del promedio y el estudiante lento puede avanzar a la velocidad que es capaz, sin tener la sensación de su diferencia con otros estudiantes” (Del Mestre y Paldao, 1978). Finalmente, algo en lo que se insiste muchísimo es que la

educación a distancia “promueve en el participante la autodisciplina, el auto aprendizaje, la organización del pensamiento, la expresión personal, y todo lo que conduce a la autovaloración y seguridad de sí mismo” (Del Mestre y Paldao, 1978, p.743).

A su vez, la literatura en e-learning ha identificado obstáculos propios de esta estrategia, dentro de los inconvenientes, destacan algunos:

- Requiere más inversión de tiempo por parte del profesor.
- Precisa unas mínimas competencias tecnológicas por parte del profesor y de los estudiantes.
- Requiere que los estudiantes tengan habilidades para el aprendizaje autónomo.
- Puede disminuir la calidad de la formación si no se da una relación adecuada entre profesor y alumno.
- Requiere más trabajo que la convencional.
- Supone una baja calidad de muchos cursos y contenidos actuales.

Frente a la posibilidad de que en la población de dirigentes sociales persista la existencia de una brecha digital o imposibilidad inmediata de acceder a computadores conectados a internet para cursar módulos educativos digitales, tanto el Estado de Chile como, de manera autónoma, algunos municipios han ideado distintos mecanismos para suplir esta necesidad a través de infocentros, bibliotecas móviles o inclusive, planes de alfabetización y entrega de recursos a Juntas de Vecinos. De manera tal de asegurar que aquel dirigente social o líder comunitario que manifieste abierto interés en formarse en materias de capacitación pueda encontrar su lugar y programación horaria para acceder a estos cursos. Esta convicción es una tendencia actual en las nuevas estrategias de educación a distancia en tanto deben versar sobre

“la democratización del acceso a la educación a distancia producida por los nuevos medios y encontrando mecanismos para entregar educación de alta calidad a aquellos que poseen escasos recursos y un precario acceso a infraestructura tecnológica, así como temáticas relacionadas con la provisión sustentable de educación a distancia en áreas de desarrollo”. (Zawacki-Richter et al, 2009, p.24)

Es importante señalar que muchos de los problemas que aún no han podido ser superados deben ser atribuidos a herencias mismas del sistema presencial. La principal diferencia entre la modalidad a distancia y la presencial tiene que ver con las formas en que se imparte la instrucción: *“El reto esencial de esta modalidad es el de establecer procesos instruccionales para llevar a cabo, a gran escala, las funciones de planificación instruccional, distribución y evaluación que el educador realiza en pequeña escala de manera flexible y participativa”* (Daniel, 1990).

El e-learning se presenta como una de las estrategias formativas que puede resolver muchos de los problemas educativos asociados a la formación tradicional, a eso se suma aquellos temas propios de la educación a distancia, que van desde el aislamiento geográfico del estudiante de los centros del saber hasta la necesidad de perfeccionamiento constante que nos introduce la Sociedad del Conocimiento, sin olvidarse además de las ventajas comparativas asociadas al ahorro de dinero y de tiempo que supone, o los beneficios que el mundo interactivo nos introduce. Y aunque es verdad que sobre esta modalidad de formación se ha depositado un gran número de esperanzas, algunas de las cuales es cierto que se han visto confirmadas, *cabe recordar que hay más de un 80% de fracaso en la gestión de cursos a distancia y más de un 60% de abandono de los mismos por parte de los estudiantes* (Cebrián, 2003, p. 31); dicho en otros términos, las esperanzas inicialmente depositadas no siempre se han visto ratificadas en su aplicación práctica.

Ya se mencionó anteriormente que no todas las esperanzas en la estrategia de educación a distancia se han visto confirmadas; es más, incluso ha existido cierta frustración entre las empresas del sector y sus defensores. Y ellos se han debido, en cierta medida, a una serie de errores que se han cometido y de actitudes que se han mantenido. Uno de estos errores es el denominado *tecnocentrismo*, es decir, *situar la tecnología por encima de la pedagogía y la didáctica* (Cabrero, 2006, p. 4) olvidando que se un incorporación no es un problema tecnológico, sino que es, independientemente del económico, de carácter cultural, social y formativo.

Para efectos de lidiar el denominado tecnocentrismo cabe diseñar previamente un modelo pedagógico y una estrategia metodológica que identifique objetivos y aprendizajes

esperados de la formación a distancia, lo que permite tener a la vista, durante la implementación, el horizonte educativo que se busca con el proyecto.

Por otra parte, otro error que acontece con frecuencia sobre las nuevas tecnologías, y que ha llevado a que las mismas no desarrollen todas las posibilidades que presentan para la creación de nuevos entornos formativos, es el deseo de trasladar sobre ellas principios aplicados, de la enseñanza presencial o de tecnologías más tradicionales. Con el propósito de consolidar el correcto diseño e implementación del e-learning, y de paso lidiar con algunos de los inconvenientes antes mencionados, Salinas (2005, p.3) ha distinguido tres etapas básicas de desarrollo del e-learning que concreta en las siguientes:

- Un **enfoque tecnológico** que puede considerarse de períodos iniciales –pero que, en algunos casos, perdura- y que se basa en la idea de que la sofisticación de dicho entorno proporcionará la tan ansiada calidad del proceso enseñanza-aprendizaje.
- “El contenido es el rey” representa una segunda perspectiva que, vaticinando el fracaso del enfoque excesivamente tecnológico, ha basado la calidad del proceso en **los contenidos** y en la representación del conocimiento que éstos ofrecen, teniendo en qué materiales altamente sofisticados proporcionarían la calidad.
- Un **enfoque metodológico** que se centra más en el alumno y que, partiendo de criterios pedagógicos, basa la calidad en una adecuada combinación, en cada caso, de decisiones que tiene que ver con la tecnología que debe utilizarse, con la función pedagógica que el entorno cumplirá y con los aspectos de organización del proceso dentro de dicho entorno.

Estos tres enfoques deben congeniar a momentos de la elaboración de una estrategia de educación a distancia para efectos de abordar correctamente los distintos aspectos del proceso de formación. En este caso particular refiere entonces a la eventualidad de un proceso de elearning dirigido a una audiencia particular y con contenidos específicos sobre determinada temática.

2.14. Educación a distancia, participación y formación ciudadana

Instalada la posibilidad de generar procesos formativos mediante modalidad de educación a distancia, cabe preguntarse por el modelo o visión que debe subyacer en ese proceso educativo o de capacitación particular. En este sentido, para efectos de este proceso particular, el valor de la participación es una de las bases que fundamentan la educación a distancia, y por cierto la esencia del Derecho de Acceso a la Información Pública, porque en esencia es una de las necesidades humanas más sentidas y que con mayor fuerza responde “al ser, tener y estar” del ser humano en la sociedad actual. Privar al ser humano de su derecho a participar es reducir sus posibilidades de transformación a nivel individual y social.

¿Cómo es posible que siendo la participación una necesidad básica del ser humano, tan pocas participen, real y plenamente, en la toma de decisiones para la buena “marcha de nuestra sociedad”? Peor aún, si la participación responde a una necesidad humana, ¿cómo es posible que se la haya excluido de los procesos educativos?

Tocqueville (1969) ya lo señaló: la verdadera democracia sólo se aprende con una participación directa de los ciudadanos en las instituciones locales. No se aprende a nadar en los bancos de la escuela ni se aprende a manejar un vehículo frente al pizarrón. Ahora bien, ¿cómo organizar la educación a distancia para que al mismo tiempo sea participativa? Un aprendizaje participativo, alimentado con materiales a distancia, requiere de una metodología sui generis que conlleva, entre otros, los siguientes componentes:

- Proceso de aprendizaje fundamentado en la comunicación dialógica.
- Concatenación de los aspectos lúdicos del aprendizaje con la asimilación y recreación de los conocimientos.
- Autodiagnóstico de la realidad con miras a la elaboración del currículo
- Reflexión, de ser posible grupal, como medio por excelencia para transformar la propia práctica

- Evaluación formativa y permanente.
- Creatividad expresiva, que desemboque en productos que sobrepasen lo meramente academicista.
- Adaptabilidad y flexibilidad de contenidos en relación a las necesidades y expectativas que identifique la audiencia.
- Y, en particular para esta audiencia de trabajo, la posibilidad de adecuación a los procesos particulares de aprendizaje y disposición de tiempo libre al ejercicio educativo que presentan los dirigentes sociales.

Estos elementos son recogidos por el CPLT en el reconocimiento de que solo por medio de un modelo pedagógico y unos materiales educativos fundamentados en la realidad y en la práctica de los alumnos se posibilita un proceso de educación a distancia eficiente y participativo. Si todo buen método debe asentarse en una teoría científica nacida de la práctica, uno de educación a distancia estará integrado además por espacios, pasos metodológicos y estrategias educativas que “obliguen” al estudiante a confrontar la teoría, la información o los conocimientos recibidos, con su práctica social y cotidiana. En este caso, vivenciar los beneficios del uso de la Ley de Transparencia para su persona y su comunidad.

Se entenderá por práctica social el conjunto de actividades que realizamos en lo económico, lo político, lo ideológico, lo cultural y lo cotidiano, mientras que el concepto de reflexión práctica se entenderá como la confrontación de sus actividades vividas con los conocimientos que ya se tienen, con vistas a la construcción de nuevos conocimientos. Si la finalidad de todo este proceso de conocimiento es la transformación de la propia realidad y la superación social, un currículo así concebido concederá tanta importancia a los aspectos conceptuales como la experiencia de los participantes.

Precisamente, el método consiste en ir de las experiencias a los conceptos y de éstos a la experiencia para apoyarla. Además de que la experiencia da lugar a nuevos conceptos, como se afirma en la transversalidad del modelo pedagógico sujeto al requisito metodológico de que la realidad y la práctica social son fuentes de conocimiento.

En síntesis, para el Consejo para la Transparencia un sistema de educación a distancia basado en este modelo se sustentará en un método que conjuga lo tecnológico, lo metodológico y lo educativo donde:

- Los temas de estudio y los materiales partan de la realidad y se alimente en la práctica social de los estudiantes.
- El desarrollo curricular no responde únicamente a la lógica de los contenidos sobre la Ley de Transparencia; el proceso de enseñanza-aprendizaje es válido en la medida en que el estudiante lo hace suyo y lo fundamenta en su experiencia, en sus conocimientos y en su cultura.
- El acto de conocer la normativa de Acceso a la Información, resultado de la confrontación entre los conocimientos transmitidos y los conocimientos, que ya se tienen, da lugar a “Un proceso ordenado de abstracción, una visión más profunda y total de la realidad, una mirada crítica y creadora de la práctica”.
- Por fin, el resultado normal de este ordenamiento metodológico es el regreso a la práctica para transformarla.

La concreción de estos principios orientadores de un modelo educativo se plasman en el diseño de un Modelo Pedagógico del Consejo para la Transparencia que orienta el sistema de capacitación de la institución y que se constituye, finalmente, como la estructura metodológica de la estrategia de educación a distancia que considera un curso virtual orientado a la formación de dirigentes sociales.

2.15. Modelo Educativo Consejo para la Transparencia

Para el caso del Consejo para la Transparencia, y para el resto de los casos a su vez, un modelo educativo es un esquema conceptual que integra elementos de distintas teorías y enfoques pedagógicos, sirviendo como marco referencial para la elaboración, análisis, sistematización y evaluación de programas de estudio; los modelos educativos son patrones

conceptuales que permiten definir de forma esquemática y sistemática los componentes de un programa de estudio o proceso de aprendizaje.

Gago (2002) señala que los modelos educativos corresponden a una representación arquetípica o ejemplar de un proceso de enseñanza aprendizaje, mostrando las funciones de los distintos actores que intervienen en él y la secuencia de acciones que deben realizarse para seguir la forma ideal que se establece a partir de las definiciones teóricas.

Los modelos educativos quedan definidos por el contexto histórico en que aparecen, el cual determina su vigencia; la vigencia de un modelo educativo depende de su grado de complejidad, de la variedad de los componentes que lo conforman y las relaciones que éstos establecen entre sí.

Esta ordenación esquemática establece un marco para la elaboración de programas educativos, a partir del cual se define una forma general de funcionamiento y los componentes principales, articulándose una planificación didáctica que articula de manera coherente las distintas unidades pedagógicas según los planteamientos teóricos que conforman el modelo. A partir del modelo educativo se establecen los elementos generales que se deben considerar para el diseño de actividades educativas, así como las relaciones que éstas deben tener entre sí para mantener la consistencia teórica; el conocimiento y manejo que se tiene de un modelo educativo es determinante para la eficacia y el logro de resultados que se espera lograr a partir de los procesos de enseñanza-aprendizaje que se busca intencionar.

2.15.1. Enfoque educativo.

El aprendizaje es un fenómeno psicológico complejo, que ha sido definido desde distintas visiones resaltando diversos aspectos, lo que ha significado un cambio a lo largo del tiempo de lo que se entiende por “aprender”, en función de contextos históricos y de los aportes desde diversos ámbitos las ciencias (psicología del desarrollo, neurociencias, sociología). Algunas definiciones ponen énfasis en los cambios comportamentales

permanentes en una persona producto de la experiencia directa o mediante la observación de otros individuos (Feldman, 2005); otras definiciones resaltan aspectos cognitivos como la adquisición de conocimientos, creencias, estrategias, habilidades y actitudes (Schunk, 1991) e incluso algunos autores sostienen que el aprendizaje queda totalmente determinado por el pensamiento y sus efectos (Schmeck, 1998). Por otra parte, existen visiones que destacan el proceso dinámico e integral que supone el aprendizaje, involucrado reestructuraciones cognitivas, procesos motivacionales e internos al sujeto que deviene en el desarrollo de la inteligencia (Bigge, 1985)

El presente modelo hace mella de lo ocurrido entre los años 70s y 80s donde se produce un cambio en los enfoques educativos, ya que las teorías del aprendizaje comienzan a aplicarse a situaciones “reales” (no en el contexto de experimentos de laboratorio) lo cual produce un cambio en la forma en que se conceptualizaba al estudiante. De este modo se construye un concepto de estudiante más activo en la construcción de significados a partir de las experiencias que ha vivido, teniendo un rol autónomo y autorregulado, manejando y conociendo sus procesos cognitivos lo que le permite tener el control de su proceso de aprendizaje. Este enfoque es el más utilizado actualmente en educación y puede verse materializado en distintas políticas públicas y contenidos curriculares tanto en Chile, en América Latina y en muchas otras regiones del mundo.

Bajo este modelo, el énfasis se pone en el proceso interno del estudiante que construye sus propios significados y conocimientos a partir de la articulación de los nuevos contenidos que se le muestran con elementos personales, experiencias y conocimientos previos y creencias implícitas; estos supuestos implican un cambio en el papel del profesor que pasa de ser sólo un transmisor de información a ser un acompañante del estudiante en su proceso de construcción de conocimiento. La importancia de realizar de esta definición epistemológica de los enfoques educativos radica en que es el constructivismo la mirada desde la cual se construye el Modelo Educativo para el trabajo con sociedad civil de la Unidad de Promoción y Clientes del Consejo para la Transparencia, el cual a su vez posee distintos elementos conceptuales que se presentan de manera transversal en las actividades que surgen del modelo.

2.15.2. Elementos conceptuales del Modelo educativo

Habiendo establecido el marco teórico-epistemológico desde el cual se construye la presente propuesta, cabe hacer algunas definiciones centrales acerca del proceso de aprendizaje a partir de las cuales se definen los lineamientos centrales de este Modelo Educativo para su posterior operacionalización en una metodología de trabajo presencial con sociedad civil.

a) Aprendizaje Significativo.

En primer lugar, cabe identificar el concepto de aprendizaje significativo, de Ausubel (1968). Si bien este es un concepto que actualmente se considera como “suprateórico” ya que se ha incorporado a distintas teorías del aprendizaje, es importante señalar que se enmarca dentro de la tradición constructivista y que quién lo acuñó es el psicólogo norteamericano señalado.

El aprendizaje significativo corresponde al proceso de articulación de un nuevo conocimiento con la estructura cognitiva previa de la persona que aprende; esta articulación se da de manera no arbitraria y sustantiva. Este tipo de aprendizaje es para Ausubel el mecanismo humano por excelencia para adquirir y almacenar la inmensa cantidad de información producida por los campos del conocimiento.

Ausubel considera que los nuevos conocimientos se “anclan” en aquella parte de la estructura cognitiva que contiene conocimientos específicos relevantes y relacionados con el nuevo contenido que se aprende; esta parte de la estructura previa se denomina “subsumidores”, y funcionan como una matriz ideacional que organiza la incorporación y anclaje de los nuevos conocimientos con los pre-existentes. En otras palabras, las nuevas ideas o conceptos pueden incorporarse de forma permanente (“aprenderse significativamente”) en la medida que se relacionen de forma relevante con ideas y conceptos que sean parte de la estructura cognitiva del sujeto, esto adquiere especial

importancia a momentos de trabajar en temáticas de educación para adultos (en este caso, dirigentes sociales y líderes comunitarios).

Este tipo de aprendizaje implica la incorporación de una idea o significado que se relaciona con otros conceptos y significados ya existentes, razón por la cual un aprendizaje significativo se expresa de variadas formas y a través de diversos signos lingüísticos en la medida que se define siempre en relación a los conocimientos previos; el nuevo concepto incorporado puede ser expresado por el sujeto de múltiples maneras aludiendo a la estructura cognitiva en la cual se insertó, lo que se traduce en que el “aprendiz” puede utilizar distintas palabras o procedimientos para expresar un nuevo concepto incorporado o mostrar una nueva habilidad adquirida (no es un aprendizaje memorístico).

b) Mediación de Aprendizajes.

El concepto de mediador y de aprendizaje fueron definidos en el marco de la teoría sociocultural de Lev Vygotsky (1934), la cual conceptualiza los aprendizajes “duraderos” como un proceso posible gracias a la ayuda de un adulto o estudiante más avanzado que el que aprende. Según estos planteamientos, el adulto actúa como mediador entre los nuevos aprendizajes y los ya existentes en la estructura cognitiva del sujeto, facilitando el estableciendo de relaciones entre lo que el sujeto ya conoce con lo nuevo que va a conocer.

Posteriormente estos conceptos fueron más desarrollados y definidos con mayor precisión por Reuven Feuerstein (1980), quien en su teoría de la modificabilidad cognitiva estructural señala la importancia del papel jugado por un adulto “mediador” en el desarrollo de la inteligencia. Según este autor, el agente mediador de acuerdo a sus intenciones, cultura y mediaciones, transforma y organiza los estímulos del medio para hacerlos más apropiados y cercanos al estudiante de modo de facilitar su comprensión, de modo que en una futura ocasión el estudiante puede desenvolverse de forma autónoma frente a esos estímulos.

El agente mediador se interpone entre el estudiante y los estímulos del medio seleccionando, filtrando y apoyándolo en la interpretación y significación, permitiendo la adquisición de nuevos aprendizajes y habilidades a partir de la modificación de la estructura cognitiva; el mediador ayuda al estudiante a establecer relaciones entre los nuevos conocimientos que se han seleccionado con los pre-existentes en la estructura cognitiva, lo que introduce cambios en éstas debido al proceso de incorporación (Román, Díez, 1988).

Desde esta perspectiva, el rol docente, en el caso de la educación a distancia refiere a un tutor, se transforma en la planificación de situaciones problemáticas diseñadas estratégicamente para el ejercicio de operaciones mentales que faciliten el anclaje de los nuevos conocimientos con los conocimientos previos; en un comienzo el concepto de mediación de aprendizaje se utilizó exclusivamente para potenciación de la inteligencia, en los últimos años se ha ido incorporando a la labor tradicional que el docente realiza en el aula y relevando su rol en los trabajos vía e-learning, realizando intervenciones intencionadas para evocar conocimientos previos y relacionarlos con los contenidos que se busca que sean incorporados, así como el fortalecimiento del aprendizaje entre pares apelando a la mediación que entre estudiantes se puede realizar.

c) Aprendizaje experiencial.

El aprendizaje experiencial ha adquirido gran relevancia en los últimos años, ya que ofrece la posibilidad para conectar la teoría con la práctica mediante situaciones en que el estudiante debe enfrentar situaciones reales. Este tipo de situaciones consolida en el sujeto un conocimiento que se ha adquirido recientemente, mediante la ejercitación y aplicación de lo aprendido.

Smith (2001) sostiene que uno de los rasgos característicos del aprendizaje experiencial es la relación directa que se da entre el sujeto y lo que se está aprendiendo, mediante una construcción, adquisición y descubrimiento de nuevos conocimientos,

habilidades y valores, a través de vivencias sobre las que posteriormente se reflexionan de forma sistemática. Se establece una diferencia importante respecto del aprendizaje tradicional que se realiza en base a una contemplación o descripción intelectual de objetos. Es importante destacar que para este autor no basta la experiencia para asegurar el aprendizaje si no existe un proceso posterior de reflexión.

Si bien actualmente no existen referencias teóricas consolidadas acerca del aprendizaje experiencial, se han realizado definiciones conceptuales que permiten sostener que este tipo de aprendizaje es de gran relevancia al momento de consolidar aprendizajes para darles un carácter de significativo; uno de los argumentos centrales en relación a la relevancia de este tipo de aprendizaje y su potencial formativo es que los individuos aprenden continuamente fuera de los contextos formales de aprendizaje lo que se puede atribuir a la interacción directa con el medio y a la práctica permanente de nuevas habilidades adquiridas (Chrisholm, 2009).

En otras palabras, estos planteamientos sostienen que los aprendizajes son producto de la exposición directa de los sujetos ante situaciones que involucran a la persona en una dimensión emocional y cognitiva, permitiendo realizar una reflexión posterior al sujeto sobre su propio hacer: el aprendizaje experiencial busca generar espacios que posibiliten que los sujetos tengan una “vivencia” que sea seguida por una reflexión, para que pase a ser una “experiencia” que se articule con la estructura cognitiva previa a modo de aprendizaje significativo.

d) Metacognición.

La metacognición es una de las áreas de estudio dentro de la psicología cognitiva al que se le ha dedicado especial interés en el último tiempo ya que se considera un proceso fundamental en la consolidación de los aprendizajes adquiridos y en el control activo de las actividades cognitivas que desempeñan un papel importante en el aprendizaje.

Flavell (1979) acuñó el concepto de metacognición para aludir al proceso mediante

el cual los individuos son capaces de realizar un análisis de su propio conocimiento con el fin de comprender los procesos y estrategias empleados para la resolución de una tarea determinada, lo que finalmente implica una valoración de las propias funciones cognitivas del sujeto. Es, en otras palabras, la capacidad de observar y analizar los propios procesos cognitivos que se desplegaron en el proceso de aprendizaje, identificando facilitadores, obstaculizadores y recursos desplegados.

Los planteamiento de Flavell han sufrido replanteamientos desde nuevas perspectivas teóricas y pese a las dificultades metodológicas que implica su estudio (Flórez, Torrado, Mondragón & Pérez, 2003) sigue siendo considerada como un aporte primario para la comprensión de la forma como operan los procesos cognitivos y la capacidad de los individuos para auto-regular los mismos.

A través de la metacognición es posible desarrollar acciones como planear la manera como se debe enfocar el aprendizaje y las estrategias de pensamiento para resolver una tarea específica, para la comprensión de las tareas o para evaluar los avances obtenidos en el desarrollo de la misma. A través de la metacognición los sujetos pueden identificar con claridad los problemas que enfrentaron en la realización de una tarea, lo que permite tener una representación mental de la solución para abordar esos problemas y de cuales acciones no corresponden a soluciones posibles; esto implica el desarrollo de la capacidad de planificar y evaluar los pasos a seguir para enfrentar una situación concreta.

2.15.3. Operacionalización del Modelo Educativo del Consejo para la Transparencia: Dispositivo y metodología para el trabajo con Sociedad Civil

Habiendo realizado el recorrido teórico que define el enfoque constructivista del modelo, centrándose específicamente en algunos conceptos que resaltan la importancia de los conocimientos previos de los sujetos que aprenden, así como la importancia de la relación entre teoría y práctica para la vivencia de un proceso de aprendizaje y en la

necesidad de una posterior reflexión y análisis del propio proceso cognitivo para la consolidación de aprendizajes significativos, es pertinente realizar entonces una operacionalización de estos conceptos en una propuesta metodológica sobre cómo orientar e implementar espacios educativos mediante la modalidad e-learning con sociedad civil.

De este modo, queda definido un modelo educativo, a partir del cual se orienta y define las capacitaciones y cursos virtuales que la Unidad de Promoción y Clientes del Consejo para la Transparencia realiza en sus funciones habituales. El modelo que se propone queda a cargo de los analistas de la Unidad de Promoción y Clientes para su implementación, quienes cumplen el papel de mediadores de aprendizaje, o sea tutores para efectos del trabajo remoto, de los participantes de la instancia educativa.

El modelo educativo que se propone queda conformado del siguiente modo, a modo de ciclo de aprendizaje compuesto de 4 etapas o momentos.

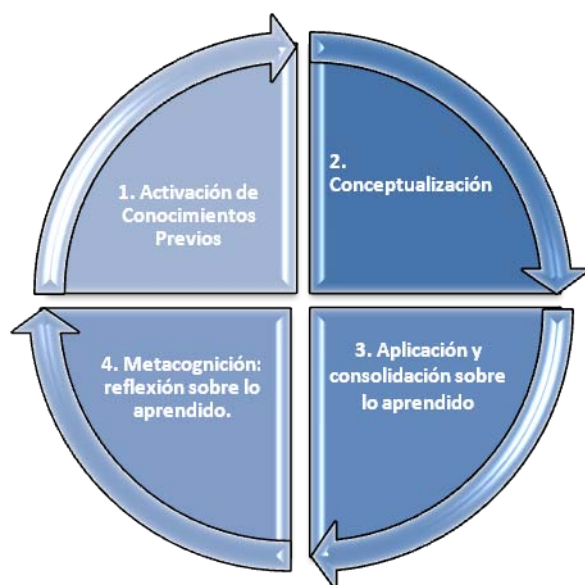


Figura N°1: Etapas de Modelo Educativo Consejo para la Transparencia

Cada una de estas 4 etapas están asociadas a actividades y acciones específicas que van dirigidas a las personas que participan de la capacitación. Los detalles de la

actividad/acción asociada a cada una de las etapas/momentos que conforman el modelo quedan señalados en el esquema a continuación:

- a) Activación de conocimientos: El primer momento del modelo educativo tiene por objetivo la activación de los conocimientos que los participantes tienen respecto de la Ley de Transparencia, identificar expectativas y conocer el vínculo y contacto que cotidianamente sostienen con las instituciones públicas. Se solicita a los participantes trabajar en grupos de aproximadamente 5 personas (sujeto a la cantidad de alumnos) los que deben de forma colectiva, utilizando las herramientas virtuales que entregue la plataforma, responder a 3 preguntas referidas a los temas señalados (qué saben sobre la ley de transparencia, con qué instituciones públicas se relacionan habitualmente, y problemas que han enfrentado producto de la falta de información) las que deben posteriormente ser socializadas al resto de los alumnos en un foro dispuesto para dicho fin. Esta actividad también apunta a lograr un mayor involucramiento y motivación de parte de los asistentes, quienes pueden explicitar lo que saben y esperan del espacio de aprendizaje que se inicia. Es relevante la atención que el tutor del curso debe poner respecto de conocimientos y experiencias previas que tiene los participantes, para posteriormente relacionarlas con los contenidos que se abordarán.

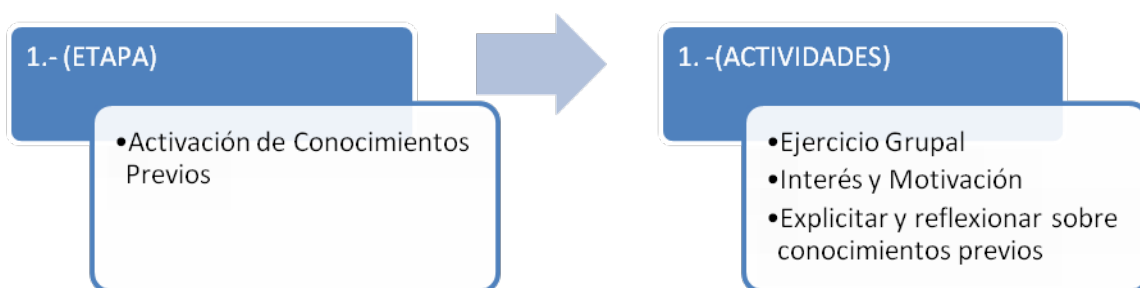


Figura N°2: Descripción Etapa N°1 “Activiación del Conocimiento”

- b) Conceptualización: El segundo momento de este modelo tiene por objetivo entregar a los participantes los contenidos y conceptos referidos a la ley y las funciones del Consejo de Transparencia (objetivos de la ley, elementos centrales, plazos, procedimientos, instituciones sujetas a la ley, información posible de solicitar,

excepciones, etc.). Está a cargo de un tutor y una serie de módulos con contenidos previamente definidos y corresponde a lo que tradicionalmente se entiende como entrega de información desde un enfoque cognitivo. El tutor cumple un rol de mediador, estableciendo constantemente un “puente” entre los contenidos que está transmitiendo y los conocimientos previos de los participantes, lo cual implica recoger permanentemente sus dudas, dar espacio para comentarios y plantear inquietudes y ejemplificar los contenidos que se transmiten a partir de situaciones cercanas para los alumnos (situaciones reales que hayan planteado en el marco del curso). Los medios dispuestos para esta entrega refiere al uso de videos, animaciones, lectura de textos y módulos interactivos de entrega de información

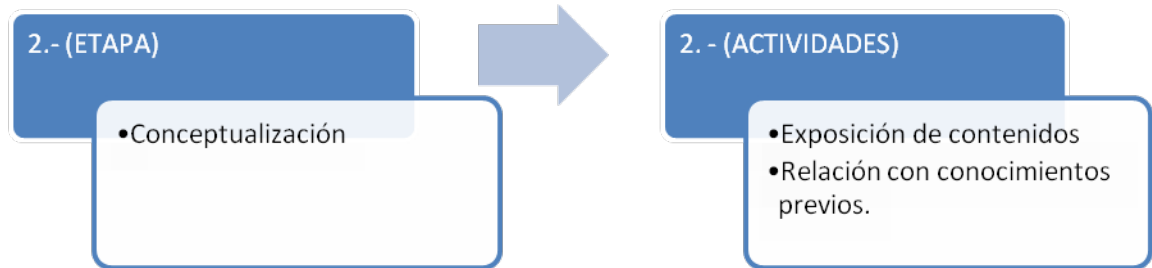


Figura N°3: Descripción Etapa N°2 “Conceptualización”

- c) Aplicación y consolidación: El tercer momento corresponde a la puesta en práctica de los contenidos vistos en la presentación (paso de la “teoría” a la “práctica”), que en este caso corresponde específicamente al procedimiento de hacer una solicitud de información en relación a un problema real que aqueje a alguno de los participantes o a la organización donde participa; se espera que a través de la aplicación de los conceptos revisados en la presentación se consolide la internalización de éstos por parte de los asistentes. En primer lugar se le muestra a los participantes un esquema sencillo que muestra los “pasos” a seguir para elaborar una solicitud de información a partir de un problema real y concreto, como se muestra a continuación:

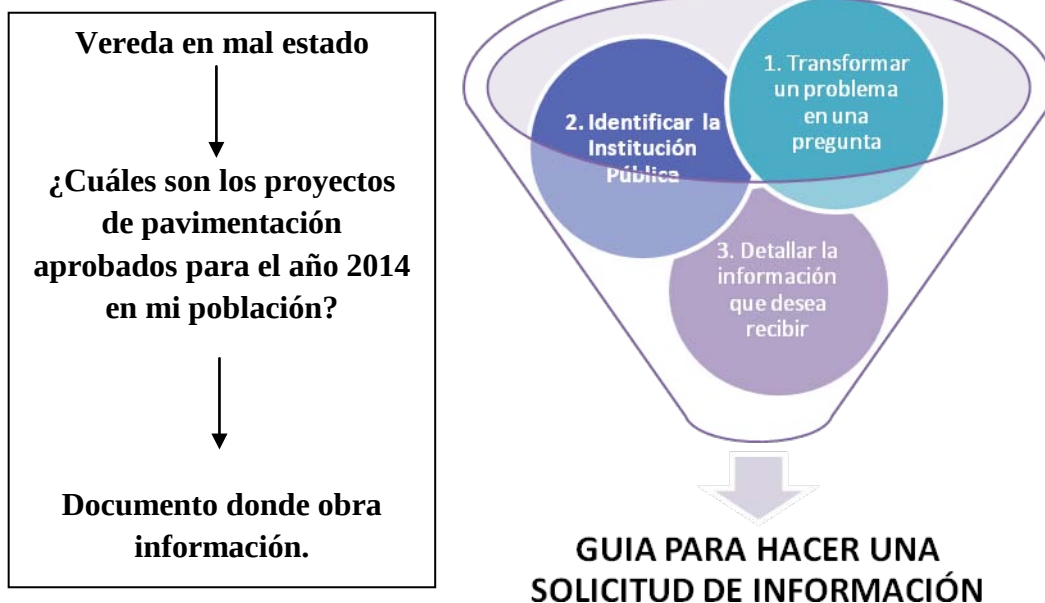


Figura N°4: Esquema actividad de aplicación de contenidos

Posteriormente se realiza un trabajo en grupos previamente formados, quienes deben ponerse de acuerdo en una temática a abordar a través de una solicitud de información (se les entrega un formato de solicitud de información digital), seleccionando una situación problemática real planteada por alguno de los integrantes, donde juegue un papel importante alguna información que se encuentra en poder de un organismo público; en función de la situación elegida el grupo debe completar la solicitud correctamente, señalando la información que se solicita y la institución a quién va dirigida esa solicitud. Para efectos de coordinación deberán concertar reuniones la sala de chat de la plataforma informando al tutor el día y hora en que se reunirán, y posteriormente levantando una breve acta de lo conversado que debe enviarse por mensajería interna a tutor.

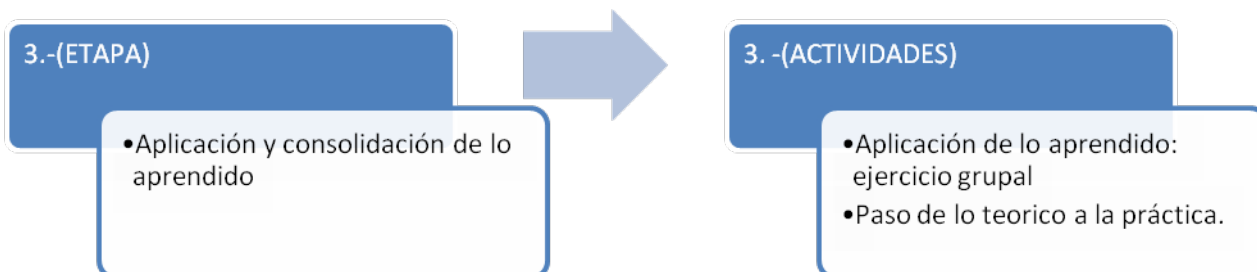


Figura N°5: Descripción Etapa N°5 “Aplicación y Consolidación”

- d) Metacognición: El último momento del ciclo de aprendizaje que se propone a través de este modelo educativo busca lograr una profundización de lo conceptualizado y puesta en práctica a través de un ejercicio metacognitivo que permita a los participantes identificar aciertos y errores en la parte práctica; se busca, mediante una reflexión colectiva que se genera mediante el uso del foro del curso donde todos deben participar, la identificación de obstaculizadores, facilitadores y recursos y procedimientos utilizados para realizar la solicitud de información a partir de una situación real. En esta etapa del modelo, el tutor (que en este momento cumple la función de facilitador en el sentido de apoyar la participación y facilitar el aprendizaje de los participantes) recoge las solicitudes elaboradas por los distintos grupos y las exhibe en el foro del curso para realizar una revisión colectiva de aciertos y posibles errores; el facilitador debe intencionar que sean los mismos participantes quienes señalen aciertos y errores, asegurando que los miembros del grupo que elaboró una solicitud con errores tengan claridad y puedan reconocer los aspectos fallidos. El facilitador entregar su impresión sobre aciertos y errores de las solicitudes hechas luego que desde los mismos participantes hayan reflexionado y verbalizado sus impresiones respecto del trabajo realizado. Al finalizar las actividades de esta última etapa se proceden con evaluación formativa de conocimiento y manejo de contenidos y una encuesta de satisfacción con el curso (plataforma, rol del tutor, etc.).

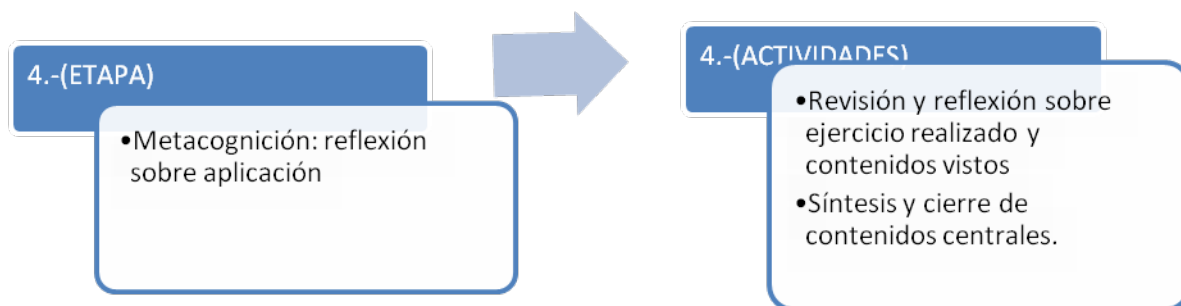


Figura N°6: Descripción Etapa N°4 “Metacognición”

Para finalizar la actividad, el facilitador debe realizar una síntesis de los contenidos vistos, especialmente los pasos a realizar para elaborar una adecuada solicitud de acceso a la información pública. El detalle de todas las actividades y ejercicios, las cuales se realizan a través de las distintas herramientas de la plataforma a distancia, que contempla este modelo sería el siguiente:



Figura N°7: Detalles de Actividades Modelo Educativo CPLT

2.15.4. Estructura educativa Curso para Dirigentes Sociales

Habiendo realizado esta revisión en detalle de los 4 momentos del ciclo de aprendizaje que se propone en este modelo educativo, resulta conveniente presentar un esquema que integra los momentos señalados con sus respectivos elementos específicos; se aprecia en su totalidad la integración de conceptos propios de la epistemología constructivista y su operacionalización en una metodología de aprendizaje que incluye la activación de conocimientos previos, el rol del tutor como “puente” entre los esos conocimientos ya instalados y los nuevos conocimientos, la aplicación práctica de lo aprendido y la reflexión final sobre el propio proceso de aprendizaje para su consolidación. Este modelo finalmente es el que resume el interés, la convicción y la metodología del

Consejo para la Transparencia a momentos de diseñar un curso virtual en la plataforma www.educatransparencia.cl dirigido a Dirigentes Sociales y Líderes Comunitarios, como actores estratégicos para esta corporación, en materias de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

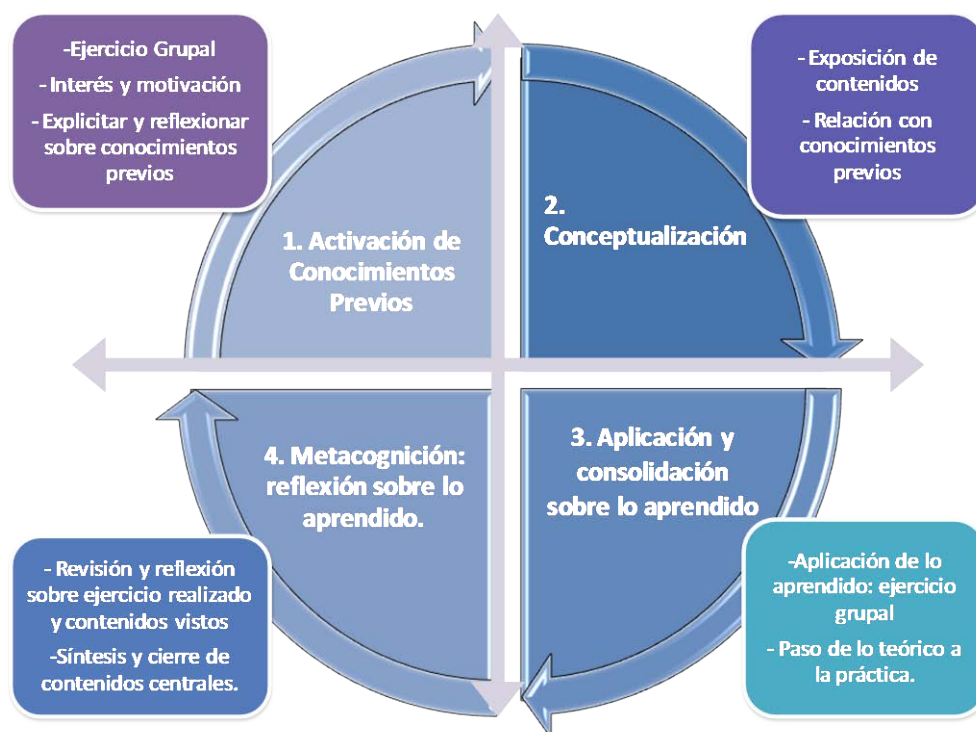


Figura N°8: Resumen Etapas y Actividades de Modelo Educativo CPLT.

3. Propuesta de módulo de capacitación a distancia para dirigentes sociales en materias de Transparencia y Acceso a la Información

En esta sección se describe el trabajo realizado en el diseño de un módulo educativo para capacitar a dirigentes sociales usando una modalidad e-learning, con tal motivo se utiliza la estructura de los modelos de diseño instruccional que consideran las etapas de Análisis, Diseño, Desarrollo y Evaluación para la construcción y ejecución de cursos y programas de formación a distancia.

3.1. ETAPA N°1: ANALISIS

El objetivo de esta etapa es recoger información respecto a la población destinataria del curso a desarrollar para posteriormente diseñar una propuesta de trabajo pertinente a las características de los participantes. Para efectos de este paso se realiza un primer levantamiento de información a partir de los resultados de Estudios de Transparencia en la materia, para posteriormente analizar sus conclusiones a la luz de los registros de trabajos grupales realizados en talleres con organizaciones comunitarias y juntas de vecinos, con dichos antecedentes a la vista se procede a la construcción de un perfil principal de destinatario del Curso para Dirigentes.

3.1.1. Levantamiento de Información

Para efectos de levantamiento de información se procedió a la revisión de los resultados obtenidos en las dos últimas versiones de la Encuesta Nacional de Transparencia³ (también conocido como “Estudio de Posicionamiento Nacional”) que realiza el Consejo para la Transparencia, el cual realiza una encuesta a nivel nacional respecto a temáticas de Acceso

³ Información de los estudios se encuentra a disposición en: <http://www.cplt.cl/estudio-nacional-de-transparencia/consejo/2012-12-13/155411.html>

a la Información Pública y Transparencia y a su vez trabaja con la realización de focus groups con distintos sectores (académicos, funcionarios públicos, etc.) para triangular información.

De manera de hacer un correcto perfilamiento de la población con la cual trabajar, se comienza presentando resultados globales de caracterización de la población nacional en torno a la percepción y uso en materias de Transparencia, para finalmente diseñar perfiles o segmentos de trabajo a partir de estos resultados.

3.1.2. Procedimiento

Los estudios de Transparencia trabajan inicialmente con una **Metodología Cuantitativa** mediante un proceso de encuestas, el universo de este estudio está compuesto por personas de ambos sexos de 18 años y más, pertenecientes a todos los niveles socio económicos, residentes en todas las regiones del país, en zonas urbanas y rurales, que, según proyecciones del INE para junio de 2010 (fecha de realización de estudio) se estima en 12.394.813 personas, de los cuales se estima que un 13% vive en sectores rurales.

Como muestra representativa de este universo, se seleccionó una muestra de **1.600 casos**, con un margen de **error muestral del 2,5%** a nivel nacional, considerando un **nivel de confianza del 95%** y bajo el supuesto de varianza máxima.

El procesamiento de la información se efectuó de acuerdo a un plan de análisis definido de acuerdo a los criterios de interés del CPLT. Los resultados de las encuestas mencionadas fueron cruzados con los principales eventos a la luz de la **Metodología Cualitativa** con la cual se trabajó para propósitos de este estudio.

La metodología del estudio de posicionamiento ha sido combinada, pues complementó la información cuantitativa proveniente de la encuesta de posicionamiento con focus groups a la ciudadanía. El Focus Group, en este caso, consiste en una entrevista grupal en la que los participantes escuchan, conversan, interactúan, se interrelacionan y se comunican en torno a una temática específica, en este caso, en relación a sus percepciones, valoraciones y opiniones relativas al tema de la transparencia y al conocimiento, imagen y posicionamiento del Consejo para la Transparencia.

Cabe destacar que en esta técnica no se busca que los participantes tengan las mismas opiniones sobre la transparencia o sobre el Consejo, o que lleguen a un acuerdo consensuado, sino por el contrario, su riqueza reside en captar todas las realidades discursivas sobre dichas temáticas, profundizando en los matices, consensos y disensos que dicha realidad provoca en los participantes.

3.1.3. Grupo Objetivo y Muestra

Los focus groups se realizaron con ciudadanos chilenos. En total se llevaron a cabo **2 sesiones de focus groups**, segmentando la muestra según estado de conocimiento o información respecto a las temáticas vinculadas con Transparencia. Los grupos fueron mixtos (hombres y mujeres), diversos en edad y actividad principal, a objeto de recoger las opiniones de la mayor diversidad posible de personas.

3.1.4. Diseño de Pautas

Para moderar las sesiones grupales se elaboraron dos pautas de moderación, diferenciadas según el grupo objetivo al que apuntan, las que fueron revisadas y ajustadas por la contraparte técnica de acuerdo a los objetivos del estudio y el perfil de los participantes.

Las pautas finales y los modelos de encuestas aplicadas se presentan en el apartado Anexos N°1 al final del presente proyecto.

3.1.5. Ejecución Focus Groups

Las sesiones se realizaron con 7 personas para el grupo de ciudadanos no informados, y con 6 personas para el grupo de ciudadanos informados. Ambas sesiones tuvieron una duración de entre 90 y 120 minutos y fueron realizadas en la ciudad de Santiago.

La realización de los focus contempló las siguientes fases:

- Selección y contacto con los participantes según los perfiles definidos en conjunto con la contraparte técnica. Dicha convocatoria operó bajo el sistema de bola de nieve.
- Formalización de la invitación a los participantes mediante carta de invitación.
- Realización del focus guiado por profesionales de CPLT.
- Registro de la sesión en respaldo de audio digital.
- Agradecimiento y obsequio los participantes.

3.1.6. Principales resultados obtenidos

Una vez levantadas las respectivas bases de datos, se procede con un estudio exploratorio de las principales tendencias observadas en la población encuestada y los procedimientos de recogimiento de información cualitativa.

Cabe destacar entonces que, para la población nacional, los **temas más importantes para el país** son: salud (52,6%), educación (47,8%), pobreza (37,8%), crimen y delincuencia (33,6%), vivienda (28,5%) y empleo (26,4%). Sólo en el noveno lugar, se reporta un tema vinculado a transparencia, en particular la corrupción con el 17,9% de las menciones. Por otro lado, entre los **temas menos importantes**, tres de ellos se refieren al ámbito de la transparencia: protección de datos personales (34,9%), transparencia de los organismos públicos (25,1%) y derechos ciudadanos (20,9%); y luego, mencionan el medio ambiente (26,1%), desigualdad (21,2%) y seguridad nacional (20,5%). Ello, da cuenta que la transparencia y sus materias asociadas no son un tema relevante para una parte importante de los ciudadanos estudiados.

En relación a las **representaciones y asociaciones con el concepto de Transparencia** tanto en la encuesta como en los focus groups, cabe destacar que en general es valorado positivamente al relacionarlo con conceptos que dan cuenta de probidad, información y derechos. En relación a las asociaciones y aplicaciones del concepto de transparencia al

ámbito público, el grupo de los participantes **no informados** lo asocia a tener acceso a la información en forma fidedigna, rápida, oportuna y sin burocracia. El segmento de los **participantes informados** asocia el concepto de transparencia al derecho de acceso a la información pública, y señala por otra parte, que dicha transparencia se relacionaría directamente a la confianza en las instituciones; tomando la confianza como un proceso paulatino que debe generarse entre el usuario y el funcionario e institución pública. Respecto a la Ley de Transparencia, tanto en la fase cuantitativa como cualitativa se observa un bajo conocimiento de la existencia de la Ley y un desconocimiento también elevado de sus atribuciones e implicancias, lo que devela la falta de información de la ciudadanía respecto a dicha Ley y su contenido.

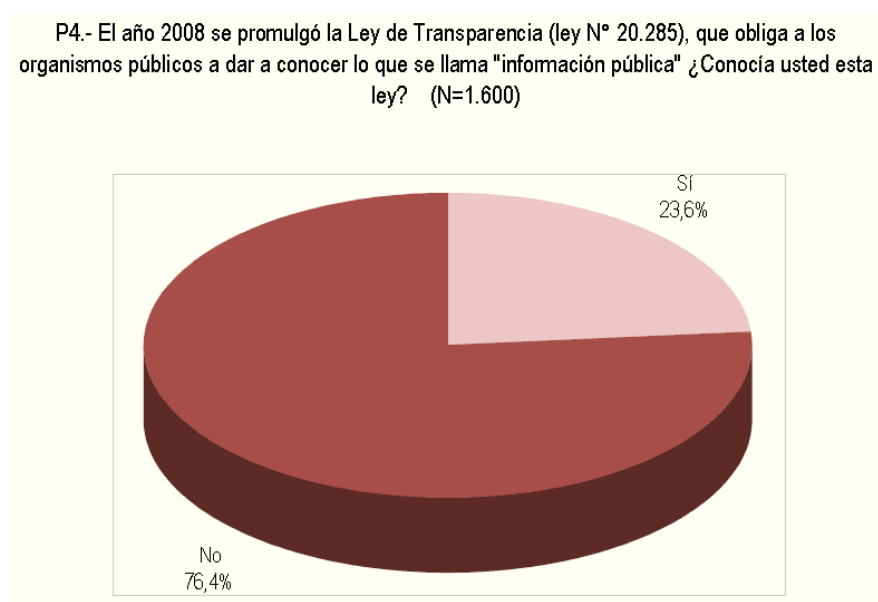


Figura N°9: Conocimiento Ley de Transparencia

En la encuesta un 76,4% de los encuestados a nivel nacional **no conoce la Ley de Transparencia** (Ley N° 20.285), que exige a los organismos públicos a dar a conocer la información pública, siendo la televisión el principal medio para informarse sobre la existencia de ésta. En los focus groups, sólo algunos ciudadanos, los del segmento de personas informadas han escuchado sobre la Ley, pero desconocen detalles de la misma y reconocen no haberla utilizado.

Pese al desconocimiento mayoritario de la ley y de sus atribuciones específicas, al 71,4% de los encuestados les **interesaría recibir información sobre la Ley de Transparencia**, situación que también acontece en los grupos focales, donde la materia resulta de interés para los participantes. El interés por conocer sobre la Ley, contrasta con lo reportado en la fase cualitativa donde los participantes revelan la dificultad de apreciar las consecuencias de la Ley en la vida cotidiana del ciudadano, puesto que ella se vincularía con temas macro-sociales.

Específicamente, en la fase cualitativa el segmento de los **participantes informados** posee una apreciación crítica respecto de la utilidad y aplicabilidad de la Ley de Transparencia en la vida cotidiana; dicha dificultad se basaría en los amplios tiempos de espera para recibir respuesta a las solicitudes, lo que resta tiempo a otro tipo de actividades personales y a una posible movilización diligente en el tema del cual se solicita información.

Respecto a las áreas en que los ciudadanos consideran más necesario que la información sea pública, en la encuesta mencionan en un claro primer lugar la Salud (67,7%) y luego, educación (56,2%). Las menciones siguientes, a considerable distancia, se ubican Vivienda (34,5%), Justicia (31,3%) y Trabajo (26,3%).

3.1.6.1. Conocimiento y percepciones sobre el Consejo para la Transparencia

El 79,8% de los encuestados no han escuchado hablar del Consejo para la Transparencia, en tanto que el 20% restante sí lo ha hecho. Los segmentos que más típicamente conocen y desconocen el CPLT son:

Perfil de quienes Conocen CPLT	Perfil de quienes No Conocen CPLT
Personas con Educación universitaria	Personas con Educación básica
NSE medio alto	NSE bajo
Trabajan en el sector público	Residentes en zonas rurales

En los focus groups dicha tendencia se mantiene y se observa que la mayoría de los participantes de ambos grupos reportan **no haber escuchado hablar acerca del Consejo para la Transparencia** y sus funciones. Sólo un participante señala que lo escuchó de forma somera en su trabajo, relacionándolo a la declaración de patrimonio de la alta dirección pública.

Pese al desconocimiento, los dos grupos de la fase cualitativa **consideran positiva la existencia del Consejo para la Transparencia** como organismo fiscalizador que vele por el cumplimiento de la Ley de Transparencia. Remarcan la idea de difundir la existencia de este Consejo para que efectivamente se cumpla el objetivo de esta Ley. También, ambos segmentos dan cuenta de la desconfianza en el operar de las instituciones, suspicacia que se traspaasa hacia el modo cómo puede llegar a operar el Consejo.

3.1.6.2. Conductas y Disposiciones en relación a la Búsqueda de Información Pública

Algo menos de la tercera parte de los ciudadanos/as (31,8%) ha **solicitado alguna vez información a un organismo público**, mientras que las dos terceras partes restantes (67,8%) no la han solicitado. En la fase cualitativa, el grupo de ciudadanos no informados posee algunas experiencias de solicitud de información a organismos públicos, que en su mayoría refieren a solicitud de información en general; las que se han realizado preferentemente por:

Vía de información	➤ Internet ➤ presencial
Organismos que se consultó	➤ JUNJI ➤ Municipalidad ➤ Ministerio de Salud ➤ SENCE ➤ Chile Valora ➤ Servicio Agrícola Ganadero

En relación al medio utilizado la última vez para solicitar la información, las cuatro quintas partes (81,9%) de los ciudadanos/as lo hicieron presencialmente y la octava parte (12,2%), a través de la página web del organismo. Las tres cuartas partes de los ciudadanos/as que han solicitado información (75,6%) reportan que la última vez que lo hicieron, la información les fue entregada, mientras que el 24,4% de ellos declara que no le entregaron la información.

El 71,8% de quienes reportan haber recibido la información solicitada se declaran satisfechos/as con la información recibida, a la vez que un 28,1% se muestra insatisfecho/a, identificando la mala calidad de la Información o la respuesta incompleta (33,3%) y la falta de solución a consulta/problema (31,1%) como las principales razones de su insatisfacción.

La principal **razón indicada por los ciudadanos/as que nunca han solicitado información** a un organismo público para explicar por qué no lo han hecho, es que nunca han sentido la necesidad (62%). Por su parte, la quinta parte de ellos (20%) señala que no sabía que se podía solicitar información a un organismo público. En cuanto al tipo de información buscada, se detecta una gran dispersión, dentro de la cual, se destacan los subsidios y beneficios de las áreas vivienda (15,5%) y educación (15,4%), seguidos por temas laborales/ pensiones/ previsión social (14,3%) e información sobre certificados, trámites o pagos (13,5%)

Se registran tres motivos nítidamente superiores a los demás para haber buscado información la última vez: conocer/postular a beneficios y subsidios (32,1%), por interés personal (27,9%) y su trabajo (24,1%).

Cerca de la séptima parte de estos ciudadanos/as que no han buscado información (14%) no sabría qué hacer para solicitarla y la sexta parte de ellos/as (16,4%) no solicitaría información.

Finalmente, ante la situación ficticia de negación de información por parte de un organismo público, las reacciones más frecuentes de los ciudadanos/as serían:

- Insistir en el organismo hasta que le entreguen la información 22%
- Insistir un poco más, pero si no hay respuesta, lo dejaría 16,8%
- Presentar un reclamo formal 14,3%
- Contactaría al Consejo para la Transparencia 8,5%
- No haría nada 13%
- No sabría qué hacer 16,7%

3.1.7. Descripción y perfilamiento de audiencia

A modo de un primer ejercicio de perfilamiento de audiencia, se levanta la siguiente caracterización de la audiencia, cuyo análisis se realiza en relación a los resultados obtenidos, de este modo se elabora tres ejes de caracterización (Caracterización de los ciudadanos que ejercen su derecho y de los que no, Percepción y evaluación del Consejo para la Transparencia como una herramienta y Confianza en las instituciones públicas) de la audiencia global, a partir de estos ejes y de los principales factores identificadores se diseñará el curso a distancia que busque hacerse cargo de estos elementos. Las principales tendencias observadas entonces funcionarán como catalizador del grupo objetivo con el cual se decidirá trabajar en proyecto final, a modo de síntesis se elabora cuadro gráfica al concluir cada eje, para resaltar las características de la audiencia definida.

3.1.7.1 Caracterización de los ciudadanos que ejercen su derecho de acceso a la información pública y de los que no lo ejercen

Algo menos de la tercera parte de los ciudadanos (31,8%) ha solicitado alguna vez información a un organismo público, mientras que las dos terceras partes restantes (67,8%) no la han solicitado. La segmentación de las respuestas muestra algunas tendencias respecto al nivel socioeconómico. Los NSE extremos aparecen con un comportamiento disímil, en que el nivel de más bajo ingreso se destaca, junto con los desempleados o cesantes, entre los segmentos que han solicitado información a algún organismo público y el más alto entre

los que no lo han hecho, junto con las personas sin educación. Esto último se explica porque la carencia de educación afecta a algunas personas de ingreso más bajo, pero se constituye en una barrera de entrada para todos ellos, en cuanto a la posibilidad de solicitar información a los organismos públicos

La búsqueda de información en el sitio web de algún organismo público, muestra tendencias inversas a las detectadas en el perfil de quienes han solicitado y no han solicitado información. Entre los que han buscado información a través del sitio web, encontramos que predominan personas con niveles de educación superiores a los de quienes no han buscado, destacándose además, en el primer grupo, las personas que pertenecen a organizaciones (dirigentes) y los estudiantes y, entre los que no han buscado, los jubilados y las dueñas de casa.

Al igual que las motivaciones para solicitar información en algún organismo público, la segmentación de estos motivos refuerza las tendencias ya indicadas en cuanto a la utilización de la información por parte de diferentes tipos de ciudadanos que la solicitan o buscan. A pesar que estos ciudadanos, los que han solicitado información y sobre todo, los que han buscado información en el sitio web constituyen una clara minoría, resulta evidente que los sectores más vulnerables (dirigentes, mujeres, personas de NSE bajo, sin educación, residentes rurales, no inscritos en los registros electorales) usan la información para acceder a beneficios.

Ahora bien, uno de los principales obstáculos para acceder a la información solicitada que fue identificada por los participantes en los grupos focales que han solicitado información a algún organismo público, es la dificultad en el lenguaje en que se entrega la información, el que resulta de un alto nivel técnico, lo cual hace más complicada su utilización por estos sectores más vulnerables.

El contraste entre este grupo que instrumentaliza la información en pos de la obtención de beneficios, con el perfil predominante entre quienes solicitan/buscan información en razón

de su trabajo resulta evidente. Se trata en este caso, de personas con mayor grado de educación y más alto ingreso.

Los ciudadanos que nunca han solicitado información a un organismo público señalaron como principal razón para explicar por qué no lo han hecho, el que nunca han sentido la necesidad (62%), que se repite como razón modal para no haber buscado información en el sitio web de ningún organismo público (49,4%). Otra razón relevante en ambos casos es “no sabía que se podía solicitar información a un organismo público” y su correlato “no sé cómo se pide información por la web”.

Nuevamente, al segmentar estos motivos aparecen tendencias muy nítidas. Mientras los que no han tenido necesidad de solicitar ni de buscar información en la web, poseen niveles educacionales e ingresos más altos, en tanto que los que no sabían que podían solicitar información o no saben cómo se accede a la información se caracterizan por niveles más bajos en ambos aspectos, además de otras características asociadas a mayor vulnerabilidad (residentes rurales, jubilados)

*En síntesis, respecto de este primer eje, se puede concluir que la mayoría de los ciudadanos **no ejerce su derecho de acceso a la información**, en ninguna de sus modalidades: ni solicitando información a los organismos públicos ni buscándola en las respectivas páginas web. Dentro de la minoría que ejerce este derecho, los ciudadanos de nivel socioeconómico bajo se destacan en la modalidad de solicitar información y lo hacen para saber de beneficios y subsidios, pero no recurren a la búsqueda de información la web, cuyo uso queda restringido a los sectores con mayor educación y nivel de ingresos.*

Los sectores más vulnerables de la sociedad parecen necesitar este tipo de información y si supieran que pueden acceder a ella y manejaran las herramientas adecuadas para hacerlo, probablemente, su demanda por información se incrementaría.

3.1.7.2. Percepción y evaluación del Consejo para la Transparencia como una herramienta útil para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública

El estudio en sus dos fases verifica un desconocimiento muy mayoritario del Consejo para la Transparencia. El 79,8% de los encuestados y la mayoría de los participantes de ambos grupos focales no han escuchado hablar de él.

Los segmentos que más típicamente **conocen el CPLT** son:

- Personas con educación universitaria y postgrado
- Personas de NSE medio alto y superior
- Personas que trabajan en el sector público
- Personas que pertenecen a un grupo u organización
- Inscritas en los registros electorales

Por su parte, y en un claro contraste socioeconómico y de redes sociales, los segmentos que más típicamente **desconocen su existencia** son:

- Personas sin educación y con educación básica
- Personas de NSE muy bajo
- Residentes en localidades rurales
- Dueñas de casa
- No inscritos en los registros electorales

El perfil más típico de quienes recurrirían al CPLT es el de los sectores con mayor educación y mayor nivel de ingreso y conectados a redes sociales, en contraste con el de quienes no recurrirían, que corresponde a personas de mayor edad, jubilados, desempleados y de ingreso bajo.

*En síntesis, siendo minoritario, el **conocimiento del Consejo para la Transparencia** se concentra en los sectores de mayor educación e ingreso y vinculados a redes sociales. El*

rol de Consejo, en cuanto herramienta útil para que los/as ciudadanos/as accedan al ejercicio de su derecho de acceso a la información, está presente en las percepciones de los ciudadanos, lo que se refleja en la disposición mayoritaria a recurrir a él en caso de denegación de información por parte de un organismo público.

Sin embargo, este rol se ve algo diluido debido a que muchos ciudadanos le atribuyen al Consejo para la Transparencia un rol más fiscalizador y sancionador de la corrupción.

3.1.7.3. Confianza en las instituciones públicas y perfil de los ciudadanos que más confían y de los que menos confían.

La mitad de los ciudadanos confía poco (27,7%) y nada (22,3%) en la información que les entregan los organismos públicos. Por el contrario, un 40,7% de ellos/las confía algo y un 5% confía mucho en esa información.

Al segmentar estos resultados, se constata que la **desconfianza en la información que entregan los organismos públicos** va en incremento a medida que empeora la situación social de los/as ciudadanos. En efecto, entre quienes confían mucho en esa información, sobresalen las personas de NSE medio alto y las que trabajan en el sector público. Entre los que tienen algo de confianza, encontramos ciudadanos con los mayores niveles de educación e ingreso, que se desplazan hacia los niveles más bajos –incluida la situación de desempleo en las respuestas que implican menor confianza (confían poco y nada).

*En síntesis, la **confianza en las instituciones públicas** es más bien baja y está ligada a un conjunto de percepciones negativas sobre ellas, en lo que dice relación a transparencia y corrupción. Esta imagen negativa es más acentuada en los sectores de más bajo ingreso y con menor educación, que, según vimos en una conclusión anterior, son los que potencialmente podrían incrementar más sustantivamente la demanda por información pública si estuvieran en posesión del conocimiento necesario para ello*

Es a partir del alcance de este diagnóstico que se levanta una propuesta sobre el desarrollo estratégico de un curso a distancia que trabaje con una audiencia específica y definida en torno a estos criterios y con presencia en dichos ejes de caracterización.

3.1.8. Triangulación de la información

Las principales tendencias observadas fueron contrastadas con la realización de grupos de discusión, focus groups y/o entrevistas grupales durante la ejecución de actividades de capacitación presencial del CPLT en materia de Solicitudes de Información dirigidas a miembros de Juntas de Vecinos, Uniones Comunales y Consejos Consultivos en distintas capitales regionales. Registros de respuestas y tendencias en Anexos n°2.

En cada una de estas actividades se realizaron ejercicios grupales donde la audiencia debía identificar la organización que representaban, los organismos públicos con que se relacionaban y definir, conjuntamente, las principales expectativas y necesidades asociadas a la formación y educación en materias de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

A partir del registro, transcripción y análisis de la información levantada por los dirigentes en estas actividades, y cruzando éstos con la debida definición obtenida de los anteriores estudios antes mencionados, se procedió, finalmente, a la construcción de un perfil principal de la población destinataria del Curso para Dirigentes Sociales.

3.1.9. Perfil principal de audiencia para Curso de Dirigentes Sociales.

1. **Dirigentes Sociales.** (Líderes de Juntas de Vecinos, Organizaciones comunitarias, Clubes de Adulto Mayor, Clubes Culturales, Uniones Comunales, etc.)
2. Adultos entre **35- 55 años**
3. Principalmente mujeres. Los dirigentes de organizaciones y campamentos son quienes lideran estos comités y, en la gran mayoría de los casos, son mujeres (Pizarro, Atria & Undurraga, 2007). “*Que todas ellas sean mujeres no es casual, dado que las mujeres constituyen la gran mayoría de los dirigentes de campamentos*” (76,4 por ciento en 2007, de acuerdo con Pizarro et al., 2007). El hecho de que la mayoría de los dirigentes sean mujeres puede tener que ver con la sobrerrepresentación de la población femenina en los campamentos (Minvu, 2011), así como con el hecho de que las mujeres tienden a sufrir más directamente los efectos de vivir en hacinamiento (Paley, 2001, p. 46).
4. **Nivel Socioeconómico Bajo**
5. **Bajo nivel de escolaridad.**
6. Con asiento en la Región Metropolitana (para efectos del proyecto y sondeo)
7. *Bajo conocimiento de la Ley de Transparencia*
8. Han solicitado información en anteriores ocasiones a organismos públicos, principalmente de manera presencial (desconocen procedimiento web)
9. Poseen alto interés en informarse respecto a la entrega de **Subsidios y Beneficios** por parte del Estado (a su vez son los mayores beneficiarios de conocer esta información)
10. Con un bajo nivel de confianza en las instituciones públicas. Percepción de corrupción.
11. Con un incipiente acceso a internet a través de smartphones. “*Hoy día, todos tienen Smartphone, es decir, celular con cámara fotográfica, y algunos de ellos con 3G*” (A. Vial, comunicación personal, 16 de abril, 2013, citado en: Awad, I. Dominguez, M. y Bulnes, A, 2013.)
12. **Alto interés en formarse en materias de Transparencia y en herramientas de control social.**

3.2. ETAPA N°2: “DISEÑO DE PROPUESTA”

Una vez identificada la población, la siguiente etapa busca generar una estructura respecto a los recursos y herramientas con los que se cuenta para efectos de la construcción de un curso en la materia, lo cual requiere una definición de los elementos disponibles para la elaboración, las características de la plataforma de hospedaje del módulo a distancia, la función que tendrán que desempeñar los tutores y los eventuales requerimientos técnicos y tecnológicos que involucra una estrategia de estas características.

RECURSOS Y MATERIAL DE APOYO.

El curso incluye los siguientes recursos: Plataforma de educación a distancia, tutores y textos de apoyo

3.2.1. Plataforma de E-Learning

El curso será instalado en Plataforma Docebo, Docebo es una empresa de TI especializada en soluciones de e-Learning integradas entre las que se incluye una plataforma de e-Learning desarrollada por Docebo, así como aplicaciones y plataformas de cursos en línea. Docebo, de manera muy general, cuenta con un LMS (Learning Managment System, o sea una plataforma de e-learning) diseñado para proporcionar, realizar el seguimiento y certificar cursos y formación online con seguimiento en tiempo real de los resultados de la formación, optimizando los tiempos y costes de los métodos de aprendizaje tradicionales.



The screenshot shows the EDUCA Transparencia E-Learning interface. At the top, there's a navigation bar with links: [Mis cursos](#), [Mis certificados](#), and [Area de administrador](#). Below this, a tab labeled "E-Learning" is active, with a sub-tab "Catálogo del curso". A filter bar shows "Todos abiertos" selected, with options for "Nuevo" and "En progreso". The main content area lists three courses, each with the EDUCA logo, a title, a description of the user's role, and the number of subscribers.

Curso	Nivel	Usuarios suscritos	Código
Atención de las Solicitudes de información en ámbito Municipal	Administrador	95	[EDUT_imp1_2014]
Cómo realizar una Solicitud de Información	Administrador	100	[EDU0042_imp1_2014]
Cómo realizar una Solicitud de Información, dirigido a funcionarios de OIRS	Administrador	82	[EDU0052_imp1_2014]

A continuación se explicitan los principales recursos para la plataforma del curso.

3.2.2. Interfaz

La interfaz con que trabaja esta plataforma permite personalizar la visualización de los elementos hacia los participantes del curso para privilegiar un acceso fluido a las herramientas del curso eliminando posible factores distractores.



The screenshot shows the course interface divided into two main sections: "Interacción" and "Administración". The "Interacción" section contains two columns of icons and labels for various tools. The "Foros" icon is highlighted with a red box. The "Administración" section contains icons and labels for course management tools.

Sección	Herramienta	
Interacción	Agenda	
	Compartir documentos	
	Grupos	
	Tareas	
	Wiki	
	Foros	
Interacción	Usuarios	
	Chat	
	Encuestas	
	Notas personales	
	Administración	Gestión de blogs
		Configuración del curso
Informes		
Administración	Mantenimiento del curso	

3.2.3. Foros

A través de los foros se llevará a cabo gran parte de la interacción entre participantes en el curso y tutores, allí residirán la mayor parte de los debates y discusiones del tema del curso. Estas actividades se darán de manera asincrónica permitiendo que los participantes puedan acceder de acuerdo a su planificación personal y disponibilidad.

Los alumnos, a su vez, pueden seleccionar el suscribirse a un foro de manera tal que reciban copias de cada mensaje posteo en su buzón particular de correo electrónico.

Existen distintos tipos de foros de acuerdo a su permanencia y función en el curso, en este sentido cada módulo contará con dos tipos de foros:

- a) Foros permanentes: Foros que, al interior de cada módulo, se encuentran a disposición de manera fija para los alumnos, estos apuntan a encontrar allí un espacio predeterminado para, por ejemplo, discutir bibliografía recomendado (en el “Foro Lecturas Recomendadas”) o resolver dudas técnicas sobre la plataforma (en el “Foro ¿Cómo vamos?”).
- b) Foros ad-hoc: Refieren a foros que, en ocasión de un ejercicio de profundización o reflexión, se abren dentro de un módulo para canalizar el debate y la discusión sobre una temática, en otras instancias este recurso puede ser reemplazado por otras herramientas de la plataforma, por ejemplo Salas de Chat o Wiki.



Otros tipos de foros dicen relación con la función que desempeñan al interior del módulo:

- a) Foros Sociales: Instancias de conocimiento y relacionamiento entre los participantes cuyo fin es que se familiaricen con las distintas herramientas de la plataforma y que compartan sus experiencias.
- b) Foros de Aprendizaje: Foros que poseen un objetivo vinculado a la entrega de contenidos vinculados a la materia de aprendizaje y que buscan la instalación de discusiones sobre las temáticas del curso.

Para cualquiera de los casos el tutor posee las herramientas y permisos necesarios para crear y cerrar foros, realizar seguimiento a la participación y asistencia de los alumnos al curso así como revisar los comentarios de todos los alumnos en los debates de los foros, subir y descargar documentos, corregir y modificar comentarios hechos por los participantes e insertar elementos multimedia dentro del espacio brindado por el foro.

Añadir una categoría de foros

* Título

Descripción

Formato Fuente Tamaño

B **I** **U**

Este espacio está diseñado para resolver las dudas presentadas durante el desarrollo de las actividades de aprendizaje e intercambiar o retroalimentar información importante entre aprendices e instructor. Cada comentario y cada sugerencia nos ayudará a crecer y a mejorar nuestro quehacer diario, que es servirles a ustedes y a muchos Colombianos más...

Todas las preguntas técnicas o sobre el desarrollo del curso deberán ser publicadas en este espacio.

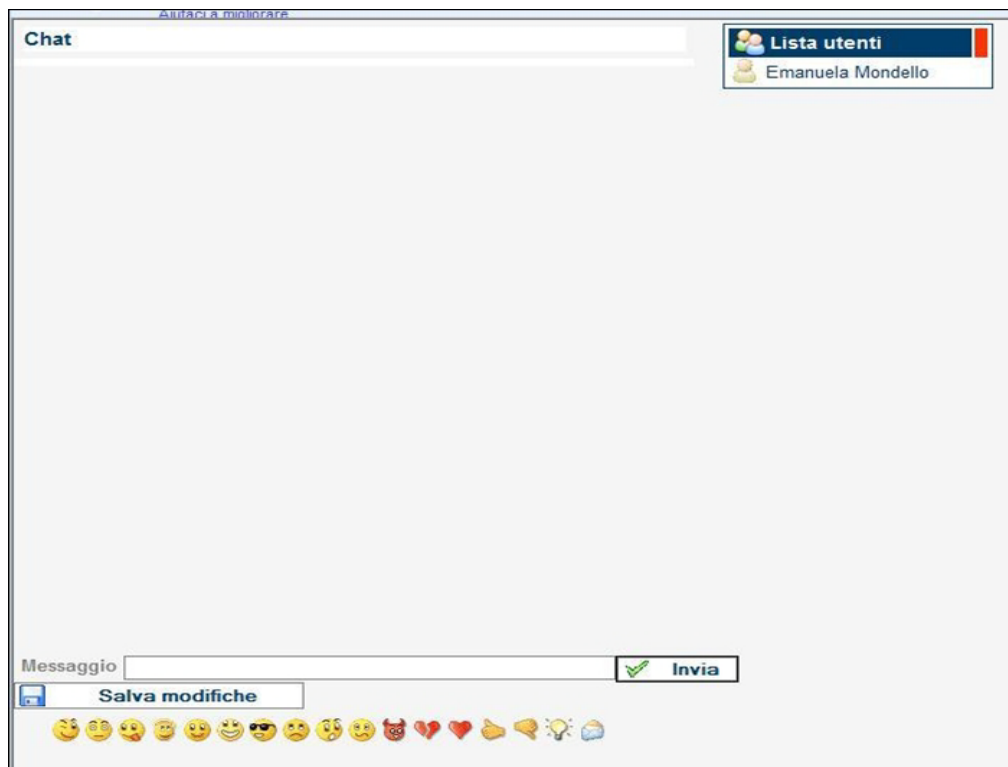
Crear categoría

* Contenido obligatorio

3.2.4. Salas de Chat.

El módulo de Chat permite que los participantes mantengan una conversación en tiempo real (sincrónico) a través de internet. El número de participantes conectados al Chat de manera simultánea no puede ser superior a las 7 personas para asegurar la correcta y fluida ejecución de la herramienta (de lo contrario, aquellos con peor acceso o conectividad a internet pueden verse perjudicados) por lo que privilegiará el uso de este recurso para la coordinación y consenso de determinados trabajos grupales que deberán entregar los alumnos durante el desarrollo del curso.

A su vez, el número de alumnos que participará en la primera versión del curso, permitirá que el tutor pueda comunicarse a través de Chat con sus alumnos en variadas ocasiones a lo largo del proceso formativo.



3.2.5. Wiki.

La herramienta Wiki es un sitio web colaborativo que puede ser editado por varios usuarios de manera sincrónica o asincrónica. Los usuarios de una wiki pueden así crear, editar, borrar o modificar el contenido de una página web (para efectos del curso, será ésta donde deberán elaborar una respuesta en conjunto), de una forma interactiva, fácil y rápida; dichas facilidades hacen de una wiki una herramienta efectiva para la escritura colaborativa.

Permite al tutor, a su vez, controlar el acceso de los participantes y los permisos de edición quedando registrado quién y cuándo se ha hecho la modificación en las páginas del wiki, por lo que es muy fácil hacer un seguimiento de intervenciones.

3.2.6. Recursos Multimedia

Permite la integración de variados recursos multimedia, como videos, animaciones (Flash o HTML), presentaciones Power Point, audios y otros.



3.2.7. Mensajería Interna y Personalización del Perfil.

Permitirá intercambiar mensajes entre los usuarios. Se convertirá en uno de los principales medios de comunicación entre los participantes y sus tutores, será el mecanismo por defecto por el cual los alumnos enviarán sus reportes, avances y trabajos.

Dicha herramienta permite además la personalización del perfil de usuario, actualizar sus datos de contacto, subir una foto como avatar y otras funciones, contar con datos verídicos y de fácil contacto es fundamental para la construcción de una red de colaboración entre los participantes así como para la coordinación de los trabajos grupales a desarrollar a lo largo del curso.



Bienvenido!, **García Combeau Pablo**
 07/08/2014 09:40
 Spanish

Perfil de usuario
 Salir

[Mis cursos](#)
[Mis certificados](#)

Perfil de usuario: García Combeau Pablo

García Combeau Pablo

Nombre del usuario	pgarcia
Apellidos	García Combeau
Nombres	Pablo
Espacio en disco usado	0.00 / 50 MB
	0%



Contactos

Correo electrónico	pgarcia@cniit.cl
--------------------	------------------

Firma:

[Limpieza de los campos](#)
[Cambiar contraseña](#)
[Editar](#)

Comunidad

Actividad de Pablo

Entrada del foro: 0
Cargar archivo: 0
Miembro desde: 13/09/2013

Quien ha visto este perfil: Este perfil no ha recibido visitas aún

Tecnologías del Conocimiento **IDC**

3.2.8. Tutores.

Se entenderá por tutores a la persona responsable de transferir objetivos del programa de capacitación a través de las clases a distancia y el acompañamiento de los estudiantes en su proceso de aprendizaje.

Para el correcto desempeño de los tutores en el curso, se propone realizar una capacitación a éstos en materias de la plataforma Docebo y lineamientos básicos de un sistema de tutoría a distancia.

<u>Capacitación en Plataforma Docebo y Tutoría a Distancia</u>
<u>Objetivo General:</u> Adquirir los conocimientos y habilidades para la transferencia de objetivos del curso mediante plataforma de educación a distancia y el acompañamiento a través de tutoría.
<u>Horas:</u> 4 horas cronológicas
<u>Modalidad:</u> Presencial

Contenidos:

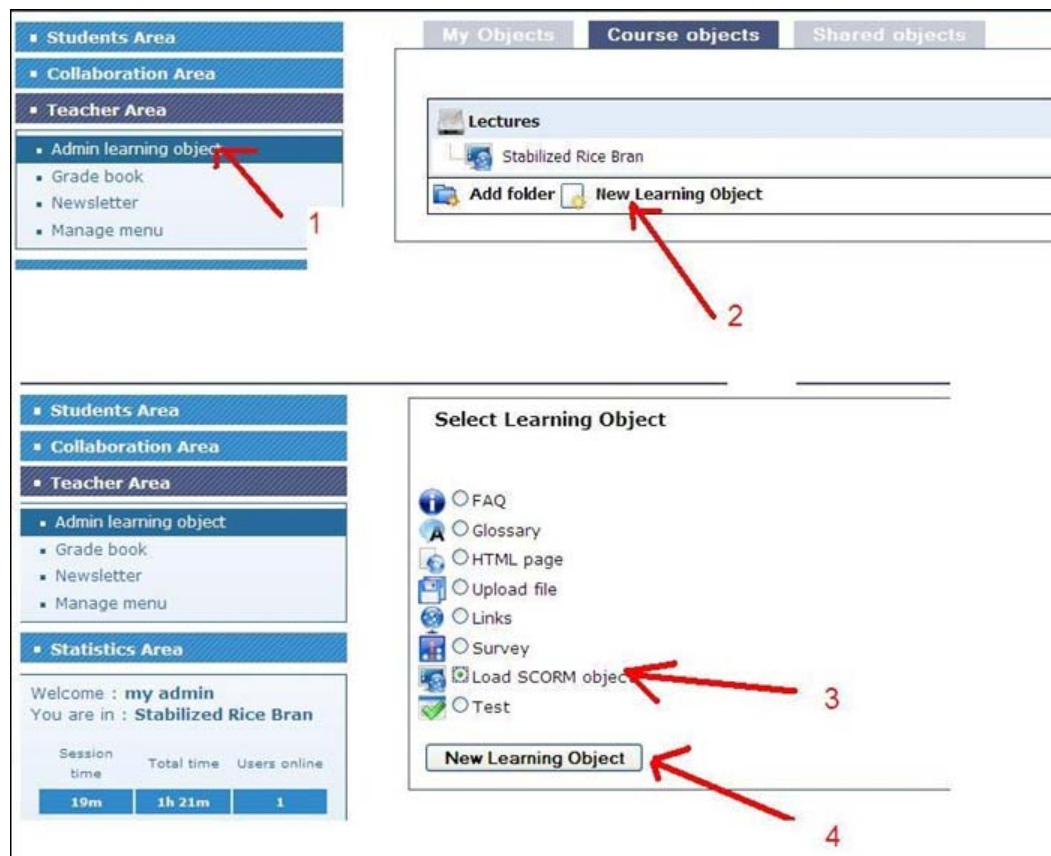
Módulo 0: Antecedentes del curso y características de la Plataforma de Educación a distancia

Módulo 1: Modelo Educativo, etapas y actividades

Módulo 2: Roles del tutor.

Módulo 3: Evaluación

La plataforma Docebo, por lo tanto, cuenta con una interfaz particular montada para que el tutor pueda hacer seguimiento y acompañamiento a los participantes, conocer el tiempo que le dedica el curso, porcentaje de asistencia y cumplimiento de objetivos. La misma plataforma electrónica permite al tutor generar reportería personalizada y grupal para el curso.



Finalmente se contará también con una Guía Referencial sobre los aspectos a tener en consideración a momentos de brindar tutoría y acompañamiento a dirigentes sociales y líderes comunitarios, esto de acuerdo a los principios de una estrategia constructivista de aprendizaje dirigida hacia la educación de adultos, es decir presentará recomendaciones para trabajar con esta audiencia en particular.

3.2.9. Textos de apoyo.

En el marco de las ya mencionadas facultades y mandato legal del Consejo para la Transparencia vinculado a la promoción y difusión del Derecho de Acceso a la Información existen variados textos de apoyo a los cuáles se hará referencia en el curso⁴, entre ellos destacan:

1. Manual Ciudadano "¿Cómo ejercer tu derecho a solicitar información?"
2. Manual Ciudadano "Cómo presentar un reclamo en el Consejo para la Transparencia"
3. Instrucción General N°10 del Consejo para la Transparencia sobre Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información.
4. Índice de Transparencia y Acceso a la Información: Construcción del Modelo y Primeros Resultados.

⁴ Se encuentran estos a disposición en: <http://www.educatransparencia.cl/docs>

3.3. ETAPA N°3: “DESARROLLO”.

Para efectos del diseño del esquema del Curso para Dirigentes Sociales se propone una estructura de unidades y módulos, cuyas etapas refieren a cada uno de los pasos propuestos en el Modelo Educativo del Consejo para la Transparencia presentados anteriormente, el detalle de esta estructura se encuentra en Anexos n°3.

La presente etapa tiene como objetivo la construcción y desarrollo de un módulo prototipo del Curso para Dirigentes, este desarrollo se hace en función de un diseño instruccional estándar y presenta objetivos, aprendizajes esperados, guiones y actividades de cada uno de los elementos que lo componen. El módulo a construir refiere a uno perteneciente a la Etapa “Práctica de lo Aprendido” y es aquel que dice sobre la habilidad para resolver situaciones que deben generar los participantes mediante el curso.

3.3.1. Construcción Módulo #7: “Resolución de Casos”.

El presente módulo busca, a través del ejercicio de trabajos en grupos, plantear el análisis y reflexión de casos de problemáticas reales en pos de una vinculación con los contenidos previamente aprendidos en los módulos anteriores, de manera de poner en práctica las materias sobre Transparencia y Acceso a la Información entregadas resolviendo situaciones cotidianas para una comunidad o grupo de personas.

Objetivo General:

- Analizar situaciones reales donde el acceso a la información pública permite resolver una problemática particular de una comunidad o grupo de personas.

Objetivos Específicos:

- Reflexionar sobre el alcance de la Ley de Transparencia en situaciones reales.
- Identificar organismos públicos involucrados en problemáticas particulares de comunidad o grupo de personas.
- Determina los documentos y/o antecedentes que deben solicitarse vía Ley de Transparencia

Aprendizajes Esperados:

- Participante analiza situación y discrimina la mejor opción para realizar una solicitud de información exitosa.
- Participante construye respuesta de manera conjunta con sus compañeros contrastando distintas opiniones sobre la materia.
- Participante reflexiona sobre los trabajos realizados por otros grupos y retroalimenta al resto con observaciones sobre la problemática.

Duración: 8 horas cronológicas.

Modalidad: A distancia.

Actividades:

1. Presentación de 3 casos reales donde se ilustran problemáticas de comunidades o grupos de personas a través de videos, fotos y animaciones.
2. Cada caso da paso a un ejercicio grupal donde se solicita el análisis y reflexión de las materias en cuestión en función de determinadas preguntas que guían el trabajo.
3. Participantes deberán identificar en cada caso organismos públicos que se ven involucrados en la resolución de cada problemática y los documentos y/o antecedentes públicos que se pueden solicitar vía Ley de Transparencia para resolver la situación planteada.
4. Cada grupo deberá elaborar una propuesta de manera consensuada en la cual presentan la manera en que abordarían el problema.
5. Cada grupo deberá revisar la propuesta de otro grupo de participantes del curso y reflexionar sobre los alcances de dicha respuesta.

3.3.2. ACTIVIDAD 1: CASO “SUBSIDIO HABITACIONAL”

Se presenta situación en la cual dos personajes postulan a subsidio habitacional y solamente uno resulta beneficiado, la situación ilustra una de las consultas más recurrentes en materias de asesoría del Consejo para la Transparencia, esto es conocer las razones detrás de una postulación a un beneficio que entrega el Estado. El objetivo de este caso es dar a conocer las etapas de una solicitud y, en la eventualidad de no recibir una respuesta, ilustrar los pasos a seguir para presentar un Reclamo en el CPLT, además, a través de una animación, se gráfica una situación real que involucra a una comunidad.

Guión:

El caso se compone de 8 a 10 cuadros o imágenes animadas, cada cuadro se reproduce de manera automática y cuando finaliza aparece un botón que permite al alumno transitar hacia la siguiente animación. Toda la animación viene relatada por un narrador que cuenta el detalle del caso, el guión completo del narrador, a su vez, es explicitado mediante subtítulos en pantalla como reforzamiento de los conceptos.

La línea gráfica de los personajes refiere a un diseño tipo “malvavisco” donde se apuesta por una uniformidad de los cuerpos de las personas donde es la indumentaria lo que los caracteriza y diferencia, esta opción se toma para, primeramente, mantener el diseño gráfico que actualmente tiene Educatransparencia y además para disminuir los riesgos sobre problemas de representación o “sobre-representación” de estamentos sociales o raciales que resultan de especial cuidado para definiciones de cortes institucionales.

Tras finalizar la presentación de imágenes animadas se procede con las preguntas de reflexión que motivan las actividades del módulo particular.

IMAGEN N°1

Narrador: “Antonio y Enrique son dos hermanos que postularon al subsidio social básico que entrega el Ministerio de Vivienda, para poder optar a una nueva vivienda que les permita salir del lugar en el que han vivido, junto a sus familias, por más de tres años.”

Animación:

A partir de un fondo blanco, caen desde el cielo dos viviendas caracterizadas en precarias condiciones de la cual salen Antonio y Enrique. Tanto Antonio y Enrique se encuentran vestidos con indumentaria típica de obrero de construcción, se refuerza el concepto agregando un maletín de herramientas a su costado.

Posteriormente aparece su familia en el fondo, la familia está compuesta por la esposa del personaje y sus dos hijos, en el caso de Enrique se muestra además que su mujer se encuentra embarazada.

La idea es que la forma en cómo se presentan ambos personajes funcionen como un espejo donde se contraponen dos realidad similares los dos personajes a un mismo beneficio del Estado.

Ejemplo gráfico:



IMAGEN N°2:

Narrador: *“Sin embargo, una vez habiendo presentado las postulaciones, sólo para Enrique y su familia hubo buenas noticias, ya que éste resulto beneficiado con el subsidio pero su hermano Antonio no.”*

Animación:

Se ilustra el éxito en la postulación de Enrique presentando a su familia con el rostro sonriente y brazos en alza, además caen estrellas sobre ellos a como señal de victoria en la postulación. Por otra parte la familia de Antonio se muestra cabizbaja al no haber resultado beneficiado.

Ejemplo gráfico:



IMAGEN N°3

Narrador: “Enrique y Antonio comparan sus postulaciones al subsidio y no saben cuál pudo ser la diferencia que haya hecho que uno recibiera el beneficio y el otro no.”

Animación:

Se muestra a Antonio y Enrique frente a frente en señal de conversación, dado que es la misma escena de la imagen anterior las familias continúan en el fondo de la imagen, Antonio continúa cabizbajo en la conversación que ambos personajes sostienen.

Ejemplo gráfico:



IMAGEN N°4

Narrador: *“Enrique le recomienda a Antonio que vaya al Ministerio de Vivienda a hacer las averiguaciones sobre las razones de los resultados de su postulación. Cuando Antonio llega ahí, se le informa que para recibir la información que necesita debe realizar una Solicitud de Información por la Ley de Transparencia a través de un formulario que le entregan en el mismo lugar y que debe completar.”*

Animación:

Se muestran a Antonio y Enrique conversando, y posteriormente se ilustra a Antonio caminando hacia el Ministerio de Vivienda, de manera genérica el ministerio se presenta como un edificio de corte institucional con un letrero en su techo que señala “Ministerio de Vivienda y Urbanismo”. La animación debe mostrar además al personaje recorriendo un trayecto hacia el edificio e ingresando en él, la idea es demostrar que, en este caso, el personaje hace una visita presencial al organismo para hacer una Solicitud de Acceso a la Información.

En el interior lo espera un personaje caracterizado como un funcionario público, bastará en este caso que se coloque una indumentaria formal y sentado en una silla frente a una mesa, de esa manera se ilustrará la oficina de Atención de Público del Ministerio, sobre la mesa puede ir unos papeles o antecedentes pero la idea es generar una ilustración liviana que no esté sobrecargada de imágenes. Sobre la escena puede ir un cartel de “Oficina de Atención de Público” u “OIRS”.

Ejemplo gráfico:



IMAGEN N°5

Narrador: *“El funcionario de Atención de Público del Ministerio de Vivienda le explica a Antonio que debe esperar como máximo un plazo de 20 días hábiles por la respuesta y, que si existe una dificultad para reunir la información, podrá extenderse el plazo a 10 días hábiles más, lo que le será oportunamente informado.*

Antonio entrega entonces la Solicitud de Información al funcionario y se va confiado en que, en un plazo prudente, sabrá por qué no fue beneficiado con el subsidio habitacional.”

Animación:

Se muestra a Antonio entregando un documento, puede ser ilustrado como una hoja de cuaderno con líneas emulando a un formulario, en manos del funcionario público del Ministerio. Posteriormente se observa a Antonio retirándose del Ministerio rumbo a casa.

Ejemplo gráfico:



IMAGEN N°6

Narrador: *“Ha pasado un mes desde su visita al Ministerio y Antonio no ha recibido respuesta del servicio público. Había decidido esperar un poco más, pensando en que podría ser un problema en el envío del correo lo que no permitió que le llegara la información, sin embargo, la urgencia de su situación lo obliga a buscar ayuda.”*

Animación:

La imagen muestra a la familia de Antonio cabizbaja pues no han recibido respuesta del servicio, se encuentran fuera de su actual casa en conjunto de todo su grupo familiar estar caracterizados de igual manera que los cuadros anteriores. En estos casos se enfatiza el panorama nefasto a través del uso de matices de colores más oscuros en el cuadro general de la imagen, de igual manera cuando el panorama es positivo los colores son más lucidos o claros.

Ejemplo gráfico:



IMAGEN N°7:

Narrador: “Antonio recurre a la Junta de Vecinos de su barrio, la que está presidida por dirigentes vecinales que, afortunadamente, han hecho uso de la Ley de Transparencia anteriormente, éstos le explican que si no hay respuesta a su Solicitud de Información en un plazo de 20 días hábiles puede presentar un Reclamo por Denegación de Acceso a la Información en el Consejo para la Transparencia.”

Animación:

Inicialmente se muestra a Antonio caminando por su barrio camino a la sede de la Junta de Vecinos, esto se gráfica con el personaje caminando por un camino o trayecto donde hay varias casas como la suya. En un segundo cuadro se muestra la sede vecinal, para ilustrarlo bastará con mostrar una vivienda que tiene un cartel cuyo título dice: “La Sede”, Antonio aparece ingresando a la sede.

Al interior de la sede lo esperan dirigentes vecinales, para ilustrarlos es ideal ocupar distintos tipos de personas e indumentarias, de manera tal de asegurar diversidad y representatividad, en la imagen al interior de la vivienda el fondo del cuadro deberá asemejar ventanas para graficar que están dentro la sede. Algunos de los dirigentes deberán tener documentos o papeles en sus manos pues así se hace la vinculación con la entrega de formularios de reclamación.

Ejemplo gráfico:



IMAGEN N°8:

Narrador: “Antonio completa el formulario para presentar un Reclamo por Denegación de Acceso a la Información que le trae impreso uno de los dirigentes y lo va a dejar al Consejo para la Transparencia. Ahora debe esperar la resolución de este organismo, el que puede ordenar la entrega de la información o su reserva.”

Animación:

Imagen muestra a Antonio con formulario en mano caminando hacia el Consejo para la Transparencia, nuevamente el edificio del CPLT se identifica con un letrero arriba que dice “Consejo para la Transparencia”, la animación finaliza con Antonio ingresando al edificio.

Ejemplo gráfico:



EJERCICIO:

1. El grupo de trabajo debe reflexionar en torno a las siguientes preguntas: ¿Qué otra información podría haber solicitado Antonio para resolver su caso?, ¿Por qué el servicio puede no haber respondido la Solicitud de Información?
2. De manera grupal los participantes deberán analizar el caso presentado y elaborar una propuesta respecto a la manera en que consideran que el Consejo para la Transparencia resolverá este caso.

3.3.3. Actividad 2. Caso “SITIO ERIAZO”.

Se presenta situación abierta a interpretaciones respecto a un terreno del cual no se conoce propietario ni lo que se edificará en él, la actividad busca insertar la idea de que una situación puede involucrar a múltiples organismos públicos al mismo tiempo y a documentos de distinta naturaleza que pueden ser solicitados vía Ley de Transparencia. En particular esta Ley obliga al servicio a derivar el requerimiento cuando la Solicitud de Información no se realiza en el lugar correcto, por lo que el ciudadano maneja un margen de error o equivocación respecto a qué o a quién solicitar la información. Del análisis de la situación se espera entonces que los participantes reflexionen sobre qué servicios pudiesen tener la información que solicitan y qué antecedentes deberían ser requeridos, teniendo que llegar a un acuerdo grupal sobre los pasos a seguir.

Guión:

Dado que la construcción de edificios u obras para áreas verdes es algo cotidiano a lo que se puede enfrentar cualquier persona, se exhibirán en el foro imágenes reales de trabajos u obras en ejecución, así como fotos de sitios eriazos o terrenos vacíos, para que los participantes puedan identificar fácilmente problemáticas similares en su comunidad o barrio. La presentación en este caso es más sencilla y busca narrar un caso mediante texto escrito en el foro e insertando las imágenes de apoyo para dar soporte al relato, se terminará nuevamente con el ejercicio grupal y preguntas de reflexión. Inicialmente bastará con dos imágenes de “sitios eriazos” y dos imágenes de “obras en construcción”.

Narrador:

“En su barrio existe un sitio eriazo, un terreno baldío, que está abandonado desde hace muchos años ubicado en la dirección Av. Las Casas #2222.

Hace pocos días usted ha escuchado rumores de que se van a realizar obras en el lugar, aunque desconoce su tipo. Algunos vecinos dicen que se va a construir una plaza en dicho sitio y otros que se va a levantar un edificio.

*¿A qué organismo(s) pediría información para conocer el detalle de las obras en ese sitio?
¿Qué información pediría? ¿Y por qué?”*

Imagen n°1 & Imagen n°2



Imagen n°3 & Imagen n°4



EJERCICIO

1. Participantes reflexionan sobre el caso respondiendo las siguientes preguntas: *¿A qué organismo(s) pediría información para conocer el detalle de las obras en ese sitio? ¿Qué información pediría? ¿Y por qué?*
2. Elaborar brevemente una guía respecto a los obstáculos que pudiesen surgir a momentos de solicitar la información

3.3.4. Actividad 3: Caso “INSTALACIÓN DE PLANTA TERMOELÉCTRICA”.

A través del uso del registro audiovisual, se presenta un caso real de abierta connotación pública tras su figuración en la prensa nacional. En esta oportunidad el ejercicio posee doble objetivo, por un parte busca que los participantes identifiquen en una problemática local los distintos elementos relacionados con la Ley de Transparencia a momentos de solicitar información, y, por otra parte, tiene como objetivo crear una lectura reflexiva de las noticias o la información que entregan los medios sobre una problemática, incentivando la definición de actores involucrados en un tema así como los documentos públicos que pudiesen ser solicitados en cada situación.

Esta habilidad refiere a una capacidad reflexiva del conocimiento y contenidos aprendidos, por lo que se somete a ejercicio a través de la revisión de casos conocidos por la opinión pública de manera tal que el análisis inicial ocurra con más facilidad.

Guión:

La situación refiere al publicitado caso de la instalación de la Planta Termoeléctrica Castilla en las cercanías de Copiapó, región de Atacama, la cual fue aprobada por distintas instancias públicas gubernamentales previa a su rechazo definitivo vía Corte Suprema. Para graficar la situación se insertará en el foro del respectivo módulo un video de noticiero de canal Televisión Nacional de Chile, 24 Horas, el cual narra punto por punto lo ocurrido en la instalación de la Central Castilla, explicitando los distintos actores involucrados en el caso, el relato sucede a modo de crónica informativa.

Posterior a su reproducción los participantes deberán reflexionar sobre el caso, identificando los organismos públicos relacionados, la información que se podría haber solicitado y los beneficios que podrían haber existido en caso que los distintos dirigentes sociales vinculados a la problemática hubiesen conocido la Ley de Transparencia.

Narración:

Para efectos de presentar el caso se insertará video extraído de noticiario “24 Horas” disponible en Youtube en: <https://www.youtube.com/watch?v=cwjamgq3trU> . La inserción del video será bajo código HTML dentro del mismo foro del respectivo módulo, privilegiando su reproducción inmediata, deberá verse de la siguiente manera:



EJERCICIO:

1. Revise la noticia e identifique con su grupo:
 - a. Organismos públicos involucrados en el caso.
 - b. Información, documentos y/o antecedentes que se pudiesen haber solicitado en esta situación.
 - c. Beneficios de haber solicitado esta información previamente en el caso de la Central Castilla.
2. Elabore con su grupo un breve protocolo sobre información pública que se puede solicitar vía Ley de Transparencia en casos de instalación de centrales o plantas termoeléctricas en su localidad o comunidad cercana.

4. Evaluación de la propuesta de módulo

Si bien la etapa de Evaluación se encuentra dentro de las fases consideradas dentro del diseño instruccional del Curso para Dirigentes Sociales, se opta por generar un apartado específico para la propuesta de evaluación de esta estrategia de capacitación dada la importancia de las definiciones que incorpora esta etapa y por el especial énfasis en el proceso de mejoramiento a partir de comentarios y observaciones de los participantes que busca incluir este modelo de capacitación. La construcción de esta propuesta de evaluación incluye la relevancia de su ejecución, la metodología y momentos de realización y las proyecciones y seguimientos que una estrategia de evaluación en formación en Transparencia debiese considerar.

Propuesta de evaluación de proceso de formación en materias de transparencia y acceso a la información para dirigentes sociales y líderes comunitarios.

La evaluación del proceso de capacitación en el contexto del Curso para Dirigentes en materias de Transparencia y Acceso a la Información se puede definir como:

Una actividad sistemática que sirve para recabar:

- Información acerca de los cambios en el individuo, el grupo u organización y la comunidad o sociedad en general, que conlleven a un mayor conocimiento y uso del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Información que sustente las decisiones sobre cómo mejorar la eficacia de actividades de formación del Consejo para la Transparencia

En cuanto a la definición, cabe destacar que la evaluación es una tarea **sistemática**, lo cual implica que debe ser planificada. La evaluación aporta información acerca del

efecto de las actividades y materias en relación con los objetivos que el curso se propone lograr. Esta información permite demostrar cómo el Acceso a la Información contribuye a la construcción de una cultura de Transparencia en los grupos y comunidades involucrados en el proceso de formación. Por último, la evaluación aporta toda la información necesaria para mejorar la función de formación y capacitación cuyo mandato legal encomienda al Consejo para la Transparencia dicha tarea.

Para que la evaluación tenga éxito, la planificación de ella comienza con la formulación de preguntas oportunas, en el momento adecuado y a las personas indicadas, para luego asegurarse de actuar en base a las respuestas.

Algunas de las preguntas pertinentes podrían ser:

- ¿Por qué se ofrece esta formación?
- ¿Concuerda el contenido de la formación con las necesidades de los participantes?
- ¿Qué han aprendido los participantes del curso?
- ¿Qué acciones tomarán éstos como resultado de lo aprendido?
- ¿Aplican los participantes los nuevos conocimientos en su localidad/ comunidad/ grupo de personas?
- ¿Qué aporta ahora el trabajo de los alumnos a la comunidad/sociedad en general?

Estas preguntas evidencian *que la evaluación de un programa formativo no es un hecho que se produce de forma aislada, sino más bien un proceso continuo que nos permite recabar información, de modo sistemático, a lo largo de todas las distintas etapas de la sesión de formación* (Equitas, 2010). Esto incluye la etapa de planificación, la etapa de diseño y desarrollo y las etapas de implementación y seguimiento.

4.1. ¿Por qué evaluar?

Si el proceso de formación es lo suficientemente sustancial como para que esperar que sus resultados se reflejen en los alumnos, las preguntas que se formulen para la evaluación, los

datos que se recopilen y el análisis que se lleve a cabo permitirán llegar a conclusiones sobre los cambios que comiencen a producirse como resultado de la sesión de formación. Con ello se podrá también medir la eficacia de la formación, dar explicaciones, formular conclusiones y recomendaciones y hacer los ajustes oportunos en los módulos de formación para alcanzar los objetivos propuesta. En este sentido, la evaluación permite asegurarnos que las estrategias y metodologías del Curso para Dirigentes sean las más adecuadas, a justificar la forma en que se ejecuta y a planificar actividades futuras de capacitación y la labor en el ámbito de Transparencia en general.

La evaluación en formación en materias de Transparencia cumple, por lo tanto, dos propósitos principales: en primer lugar el aprendizaje y el desarrollo, y en segundo lugar la responsabilidad.

Las evaluaciones centradas en el aprendizaje y el desarrollo buscan medir qué tan bien se está haciendo trabajo planificado, para mejorarlo luego todavía más. Las evaluaciones centradas en la responsabilidad buscan presentar evidencia del éxito a las partes interesadas y a las fuentes de financiación (Equitas, 2010)

Un proceso de evaluación eficaz debe entonces incorporar estos dos propósitos.

En líneas generales, Kirkpatrick (2006) considera que es relevante evaluar los procesos de formación pues permite:

- **Mejorar nuestra eficacia:** ¿Cómo saber si se está logrando lo que se propuso hacer? ¿Cómo determinar si se ha aprendido algo o si se ha producido algún cambio? La evaluación es la mejor forma de saberlo.
- **Responsabilizarnos:** El Consejo para la Transparencia, así como las fuentes de financiación, requiere un sistema de rendición de cuentas que demuestre cómo se emplean los fondos asignados a formación, los resultados de los programas y cualquier otro valor añadido. La evaluación demuestra profesionalismo y confiere credibilidad.

- **Intercambiar experiencias:** Otras personas que trabajen en el ámbito de la Transparencia en su país o en el extranjero pueden sacar provecho de los éxitos y errores al consultar las evaluaciones. De esta forma, se puede contribuir al conocimiento existente acerca de las prácticas que funcionan o no con ciertos educandos y segmentos de la población.

4.2. ¿Cómo se evalúa?

En el ámbito de la evaluación las organizaciones que imparten las capacitaciones disponen de varios modelos o enfoques de evaluación, con las ventajas y desventajas que cada uno conlleva. Los dos modelos propuestos para efectos del siguiente modelo son el **Ciclo de la Mejora Continua** (Newby, et al., 1996) y el modelo **de Evaluación en Cuatro Niveles** de Kirkpatrick (Kirkpatrick, et al., 2006).

Aunque no hay una receta perfecta para evaluar la formación, se eligieron estos dos modelos porque, usados en conjunto, forman un marco teórico exhaustivo para desarrollar y realizar el proceso de evaluación en el ámbito de la educación en Transparencia para dirigentes sociales y líderes comunitarios.

Además de servir de marco general, la combinación de ambos modelos se presta para reflexionar acerca de los siguientes aspectos importantes:

- En primer lugar ¿por qué realizamos la formación? ¿Qué resultados queremos lograr?
- ¿Cuál es el propósito de la evaluación de la formación?
- ¿Quiénes son los distintos públicos interesados en los resultados de la evaluación?
- ¿Qué tipos de evaluación tenemos que llevar a cabo? ¿En qué momento preciso tenemos que realizar estos tipos de evaluación?

Otras ventajas que conlleva aunar ambos modelos es que así se aporta la flexibilidad necesaria, dada la gran multiplicidad de actividades del curso en particular, y se vincula el diseño de la evaluación con el diseño del programa de formación.

El modelo del ciclo de la mejora continua nos ayuda a situar el proceso de evaluación en un contexto más amplio para diseñar los programas y actividades de formación en Transparencia y Acceso a la Información Pública, mientras que Kirkpatrick propone un modelo práctico para evaluar las sesiones de capacitación y el aprendizaje logrado. A continuación se presenta una síntesis de cada uno de estos modelos.

El ciclo de la mejora continua (Newby, et al., 1996) es un modelo circular de evaluación educativa en el que la evaluación sistemática se lleva a cabo en cuatro etapas para lograr una mejora continua a lo largo de todo el programa de capacitación:

1. Evaluación de las necesidades de formación: Este tipo de evaluación se realiza antes de desarrollar el programa o la estrategia de educación a distancia para asegurar el responder a las necesidades de los participantes, busca levantar las particularidades de las personas participantes y evaluar sus conocimientos en las materias a tratar. Ejemplos: entrevistas con educandos representativos, consultas con expertos en la materia, investigación. En este caso se realizaron talleres con juntas de vecinos y consejos consultivos donde se levantó la información.
2. Evaluación formativa: A medida que se esboza la estructura de módulos del curso, y la estrategia educativa, se realiza entonces la evaluación formativa para asegurar de que la labor vaya bien encaminada. Esta evaluación permite la toma de decisiones informadas sobre el diseño del programa o la sesión de formación. Ejemplos: grupos temáticos con educandos representativos, observación, comentarios de los expertos en la materia y el equipo de formación. En este caso se pilotea con profesionales del Consejo para la Transparencia.
3. Evaluación Sumativa/ Post-formación: Al finalizar la sesión de formación o tras concluir el curso e-learning, se realiza la evaluación sumativa para verificar si se han logrado los objetivos, qué tan eficaz ha sido la formación y si ésta se debe repetir. Ejemplos: cuestionario de evaluación final, entrevistas, reuniones de información con el alumnado, los expertos en la materia y el equipo de formación.

4. Evaluaciones de Transferencia e Impacto: Estas evaluaciones se realizan en una etapa posterior y buscan comprobar si se ha dado una transferencia, es decir, si el programa ha tenido algún impacto a largo plazo en el trabajo, las organizaciones y las comunidades/sociedades de los participantes. Este tipo de evaluación es la que más desafíos plantea. Ejemplos: comentarios de los alumnos a largo plazo; el seguimiento de la labor que realizan los alumnos (planes de acción, etc.), reuniones regionales, redes sociales en internet.



Figura N°10: Ciclo de la Mejora Continua (Newby, et al, 1996)

Las cuatro etapas de evaluación del modelo CMC coinciden con las cuatro etapas principales del Modelo Educativo que propone el Curso para Dirigentes, de allí su pertinencia. La información recabada en cada etapa de evaluación fundamenta las decisiones que se tomen durante la etapa correspondiente en el ciclo del programa o el módulo de formación en transparencia. De esta manera se mantiene el ciclo de la mejora

continua pues sirve para optimizar la planificación, el diseño, la implementación y el seguimiento, a fin de satisfacer las necesidades de los participantes y demás partes interesadas tanto a corto como a largo plazo.

La mejora continua hace hincapié en la interconexión entre las distintas etapas de la evaluación, así como entre el diseño de la evaluación y el de la formación. El modelo destaca la importancia de planificar la evaluación con mucha anticipación, lo que implica que al diseñar los primeros pasos de la formación, se deben idear a la par los procesos de evaluación, incluidas las actividades de evaluación en cada etapa. Cuando la evaluación es parte integral del diseño de capacitación se logra mayor eficacia y eficiencia al evaluar la capacitación.

A su vez, el modelo de evaluación de Donald L. Kirkpatrick desarrollado en 1959 y actualizado en 2006 se ha convertido en una de los modelos más generalizados para evaluar la formación y el aprendizaje. El modelo de Kirkpatrick, conocido también como el modelo de los cuatro niveles consiste en cuatro niveles de evaluación del aprendizaje, con directa relación con las etapas antes mencionada en Modelo CMC, en los que se mide lo siguiente:

Etapas similares Evaluación de las necesidades de formación y Evaluación formativa (Modelo CMC)

1. Nivel de Reacción: Kirkpatrick señala que esta etapa refiere a evaluar lo que pensaron y sintieron los educandos acerca de la formación y de lo aprendido
2. Nivel de Aprendizaje: Respecto a la evaluación del incremento del conocimiento o de la capacidad como resultado de la formación

Etapas similares Evaluación Sumativa y de Impacto (Modelo CMC)

3. Nivel de Comportamiento/transferencia: Evalúa el grado o el alcance de la mejora en cuanto al comportamiento, la capacidad y la implementación/aplicación del programa formativo
4. Nivel de Impacto: Busca evaluar los efectos en el entorno socio-comunitario, resultante de las acciones de los participantes.

El modelo de los cuatro niveles de Kirkpatrick es un método al alcance de todos y eficaz para la evaluación de la formación en Transparencia. Este modelo, cuya finalidad es medir los resultados a distintos niveles, abarcando desde el individuo hasta la comunidad en general, aporta un proceso de evaluación que refleja la esencia de los objetivos del Curso para Dirigentes Sociales y Líderes Comunitarios.

4.3. ¿Qué se evalúa?

El modelo mixto presentado anteriormente busca evaluar distintos aspectos del proceso de capacitación, desde la satisfacción general a los aprendizajes esperados que orientaron los módulos a distancia, generando para estos efectos diferentes categorías e instrumentos de medición. En primera instancia el proceso de evaluación en el caso del curso en cuestión buscaría centrarse en los siguientes elementos a medir:

- ❖ Satisfacción con la plataforma tecnológica: Busca evaluar la relación del participante con el sitio electrónico que hospeda los módulos a distancia así como también el diseño de contenidos y desarrollo del curso para dirigentes, para efectos de la medición se entenderá por satisfacción con la plataforma las siguientes materias:
 - *Usabilidad y diseño de la plataforma tecnológica*
 - *Herramientas de la plataforma tecnológica*
 - *Rol de los Tutores*
 - *Contenidos y Material Educativo*
- ❖ Valoración General del Curso: Analiza la percepción general del participante con el curso, su valoración de la metodología de trabajo que se propone y la posibilidad de recomendar el curso virtual a otra persona interesada en la materia.
- ❖ Evaluación de Aprendizajes Esperados: Tiene como objetivo evaluar la entrega de contenidos que realiza el curso durante su segunda etapa de trabajo, las materias de evaluación apuntan directamente a las temáticas de la Ley de Transparencia y Acceso a

la Información Pública que se presentan en los módulos a distancia, por esta razón la evaluación busca medir cuanto dominan la materia

- *Dominio materias Solicitudes de Información*
 - *Dominio materias Reclamo por Denegación de Acceso a la Información*
 - *Dominio materias Rol Consejo para la Transparencia*
- ❖ Mejora Continua: Apartado que busca recoger opiniones, comentarios y sugerencias de los participantes sobre aspectos a destacar y elementos a mejorar para futuras entregas del curso.
- ❖ Caracterización Sociodemográfica y Levantamiento de Información: Apartado que busca caracterizar a los participantes para efectos de levantamiento de información. (Edad, comuna, Nivel Educacional, Sexo, Ocupación).

4.4. ¿Cuándo evaluar?

Mediante el diseño de un cuestionario que considere las áreas antes mencionadas cada participante deberá contestar las preguntas del instrumento de evaluación dependiendo del momento del curso en que se encuentre⁵.

El instrumento se aplicará en distintas etapas de acuerdo al desarrollo del curso y en función del modelo mixto de evaluación de capacitación presentado. Cabe tener en consideración que la etapa inicial de levantamiento de información, para efectos de la versión piloto de este Curso de Dirigentes, se llevó a cabo a través de actividades grupales en talleres presenciales con juntas de vecinos y agrupaciones comunitarias tal como fue informado anteriormente, razón por la cual no se considerará el replicar la etapa inicial pues ya se cuenta con los antecedentes necesario respecto a las características de la población participante.

Dicho sea esto, el esquema que configura el Modelo de Evaluación y sus etapas sería el siguiente:

⁵ Instrumento disponible para revisión en Anexos n°4.

Modelo de Evaluación			
Etapa	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Por qué?
Caracterización y Levantamiento de Información	Al momento de comenzar el curso (I Unidad, Módulo #0)	A través de encuesta que se inserta en foro para el levantamiento de información relativa a conocimientos previos de los participantes en materias de Acceso a la Información y Transparencia	Busca evaluar las necesidades de información y realizar un ejercicio de activación de conocimiento en el educando
Satisfacción General con el Curso	Tras finalizar Unidad III	Mediante cuestionario de satisfacción con distintos elementos de la plataforma (navegación, diseño, usabilidad, etc.), participante deberá indicar que tan de acuerdo se encuentra con distintas afirmaciones.	Su objetivo es obtener información sobre el funcionamiento de la plataforma y de los distintos elementos que le dan soporte al curso
Valoración del Curso	Durante la Unidad IV	Participantes deben colocar calificación al curso, su metodología y ver la posibilidad de recomendar el curso a otra persona	Busca que participantes integren en una calificación su valoración global de la experiencia hasta la fecha.
Evaluación Aprendizajes Esperados	Al finalizar la Unidad IV	Mediante un cuestionario de preguntas con respuestas de alternativas de opción múltiple los participantes ponen a prueba lo aprendido durante el curso y su manejo de los contenidos. Medición de Aprendizaje.	Tiene como objetivo evaluar (Evaluación Formativa) contenidos del curso durante su segunda etapa de trabajo, las materias de evaluación apuntan directamente a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Mejora Continua	Al finalizar la Unidad II y al finalizar la Unidad IV	Cuestionario con preguntas de respuesta abierta donde participantes pueden expresar sus opiniones y sugerencias sobre el curso en distintos momentos. Se hace hincapié en la expresión de sus sensaciones y reacciones a lo largo del curso.	El primer momento de evaluación refiere a la detección oportuna de elementos que obstaculicen el aprendizaje, el segundo momento refiere a la posibilidad de mejorar el curso en próximas entregas. (Evaluación Post-Formativa)

Figura N°11: Esquema Modelo de Evaluación Curso para Dirigentes Sociales

4.5. Sobre la evaluación de la transferencia de conocimiento.

El presente proyecto contempla la eventualidad de que, mediante convenios con actores estratégicos en programas de formación a dirigentes (por ej.: BiblioRedes, Fundación para la Superación de la Pobreza, TECHO, etc.), se lleven a cabo procesos de seguimiento con los participantes del curso para efectos de evaluar la transferencia de los contenidos entregados. El objetivo de esta evaluación es precisar el impacto del programa formativo en los participantes del curso, busca comprobar si se ha generado incidencia a largo plazo en el trabajo, las organizaciones y las comunidades de los alumnos, así como evaluar las eventuales actividades formativas que han surgido a partir de la finalización del programa.

De este modo se profundiza en la capacidad del curso de instalar, a largo plazo, habilidades asociadas al control social y al derecho de acceso a la información pública, de manera tal de realizar los respectivos ajustes o mejoras en futuras entregas y/o versiones de este programa en formación.

Se propone que dicha evaluación se realice al menos dos meses posteriores a la finalización del elearning, y tenga por objetivo revisar eventuales actividades de capacitación, difusión y transmisión de lo aprendido llevadas a cabo por los alumnos participantes del curso. Dicha evaluación no solo buscará medir el nivel de conocimiento en la materia sino también sus habilidades para desarrollar actividades de ese tipo dirigida hacia sus pares, en ambas situaciones el curso entregó contenidos y evaluó su capacidad para planificar un taller tal como se está solicitando.

Se recomienda, por ejemplo, la definición de metodologías de levantamiento de información de corte cualitativo (por ejemplo grupo de discusión) que permita el recogimiento de experiencias y tendencias que surjan a partir de los procesos de replicación de los contenidos aprendidos en el curso en las respectivas comunidades o localidades de los participante, a su vez también se sugiere la realización de entrevistas en profundidad con los participantes en ese mismo período con el fin de analizar el impacto del curso en su persona y en su entorno sociocomunitario, de manera de levantar eventuales elementos facilitadores para los próximos participantes en futuras versiones del curso. Los antecedentes recogidos deberán, finalmente, ser analizados a la luz de los objetivos iniciales propuestos por el programa formativo a distancia.

5. Proyecciones y Conclusiones

El presente trabajo se planteó el desafío de construir un módulo de capacitación a distancia donde se evidenciara el Modelo Educativo que se encuentra de manera transversal en las actividades del Consejo para la Transparencia, en este sentido la propuesta siempre fue el desarrollo de una estrategia piloto, en modalidad e-learning, que permita ir testeando, mejorando e incorporando observaciones de manera de pulir y perfeccionar la forma en cómo el Derecho de Acceso a la Información Pública se transmite hacia una población estratégica como la de Dirigentes Sociales y Líderes Comunitarios.

Una primera conclusión apunta hacia la caracterización de la población destinataria, esto pues, tal como se relevó durante el trabajo, en Chile existe poca literatura en materias de características y particularidades de los dirigentes vecinales y comunitarios, razón por la que el acercamiento que se realizó en este proyecto se inserta también como un ejercicio exploratorio en la materia. A partir de esta experiencia, y en función de los objetivos del proyecto, se logró identificar un grupo humano caracterizado por su capacidad replicadora de información, su doble militancia como representante y parte del problema local, y su actual desconocimiento de las materias de la normativa en Transparencia.

Demostraron también un alto nivel de relacionamiento con instituciones del Estado, así como experiencias anteriores de requerimiento de información, finalmente expresaron un incipiente interés en capacitarse en las materias del Curso, lo cual permite trabajar un modelo participativo y colaborativo en la entrega de contenidos acorde al modelo pedagógico del CPLT presentado anteriormente.

En relación a esto mismo este proyecto se planteó también el objetivo de elaborar y desarrollar el Modelo Pedagógico del Consejo para la Transparencia, el cuál consideró cuatro etapas de trabajo (Activación de Conocimiento, Entrega de contenidos, Puesta en práctica y Reflexión de lo aprendido) basado en un enfoque constructivista de aprendizaje, estas fases que estructuran el modelo se replicaron no solo en los talleres presenciales de

levantamiento de información sino también en la construcción y diseño de los módulos educativos que se definieron en el Curso para Dirigentes Sociales. Esta práctica se vio reflejada en el diseño y construcción de un módulo prototipo del curso para efectos de ejemplificar la manera de trabajo que orientará el resto de los módulos digitales. Esta elaboración consideró elementos visuales, recursos de apoyo, guiones, objetivos y aprendizajes esperados, definiendo el estándar con el que deberán elaborarse el resto de etapas.

Finalmente, y como último objetivo, el proyecto se planteó la elaboración de un modelo de evaluación del curso que permitiese recoger en distintas etapas de implementación, los comentarios y observaciones de los participantes con el fin de perfeccionar la entrega y metodología de trabajo. Dada la importancia de contar con efectiva retroalimentación de la implementación de este trabajo, se elaboraron pautas, instrumentos y momentos de evaluación que, consecuentemente, tienen directa relación con las etapas del Modelo Pedagógico del CPLT planteadas anteriormente y que estructuran la columna vertebral de esta estrategia de capacitación.

Proyecciones.

A momentos de finalizar los lineamientos de este proyecto cabe establecer determinadas proyecciones respecto a aspectos a tener en consideración a momentos de implementar una estrategia de este tipo de manera de asegurar su correcta ejecución.

1. La clave es el seguimiento.

Se comentó a lo largo de este informe la escasa existencia de literatura e investigaciones en nuestro país en materias de trabajo con dirigentes sociales, razón por la cual resulta difícil prever el comportamiento de esta población ante instancias del tipo que se proponen en este proyecto en tanto resultan experiencias con escasos precedentes.

Dicho esto entonces, resulta fundamental que el pilotaje de este modelo de formación contemple una etapa de seguimiento con la población destinataria, esto pues esta experiencia educativa no solo simboliza la manera en que un Estado centralizado, y, como

vimos, altamente deslegitimado, busca difundir derechos ciudadanos en la población, sino también porque resulta ser el primer ejercicio de acercamiento local práctico del Consejo para la Transparencia en materias de educación a distancia.

En este sentido, el registro del seguimiento no solo permitirá realizar futuras implementaciones de mejor manera, sino que a su vez contribuye a la construcción de un estado del arte en la materia de formación vía e-learning con dirigentes en Chile. Lo cual, finalmente, sentará las bases para cualquier otra iniciativa de corte institucional que busque generar impacto.

2. Flexibilidad del modelo.

Debido a que el conocimiento de la población destinataria y sus características seguirá profundizándose en la medida que se imparte el curso, resulta vital que la estrategia de formación y el modelo educativo sean lo suficientemente flexible como para adaptarse a las particularidades de la población de trabajo. Esto refiere a la capacidad del curso de flexibilizar plazos de entrega de trabajos debido a las dificultades de acceso a internet, revisar la posibilidad de disminuir los trabajos grupales en razón a la ausencia reiterada de participantes en determinados grupos, contemplar la entrega de contenidos en formatos más sencillos (pdf, Word, etc.) en caso de que la velocidad de internet no sea la adecuada, etc.

La instauración de un modelo rígido de formación no solo imposibilitaría a los participantes terminar de manera correcta el curso, sino que a su vez terminaría por afectar la imagen institucional de un organismo que ya posee escaso posicionamiento como es el Consejo para la Transparencia.

Finalmente, en este aspecto, los tutores juegan un papel importante en levantar un “termómetro” del desarrollo del curso a la fecha, identificar barreras de acceso a los módulos, perfiles de los alumnos y elementos facilitadores que pueden hacer más fluida la experiencia educativa de los participantes.

3. Contingencia y actualización.

Un curso que trabaja con temas como la Transparencia está constantemente expuesto a eventos y sucesos de la contingencia nacional que afectan directamente el desarrollo del trabajo. En este sentido, han existido y seguirán ocurriendo, situaciones en las cuales el concepto Transparencia sube rápidamente al debate de la opinión pública, por ejemplos actos de corrupción administrativa, irregularidades en servicios públicos, etc.

Frente a estos actos el curso, pero principalmente los tutores, deben estructurarse a la forma de trabajo que presenta el Modelo Pedagógico del CPLT y sus correspondientes etapas, esta estructura de formación permite focalizar el sentido de la estrategia hacia los contenidos que entrega la ley bajo el espectro del Derecho de Acceso a la Información Pública. Cabe señalar que estos eventos noticiosos siempre despertarán curiosidad o repentino interés en los participantes, será tarea de los tutores aprovechar ese ímpetu por la materia para dirigir el debate y la conversación hacia las etapas del curso en que se encuentren.

En este sentido, el Curso para Dirigentes siempre construirá en los participantes un discurso crítico respecto a la manera en que se visualizan y observan la toma de decisiones y funcionamiento del Estado en nuestro país, su vinculación con contenidos actualizados y contingentes de la opinión pública refiere a una relación intrínseca de la temática misma de estudio. Será responsabilidad, y destreza, entonces de los administradores del curso el utilizar estos potenciales elementos para generar un aprendizaje significativo en los participantes respecto a la aplicación de los contenidos entregados.

4. Relación proyecto y Magister.

Finalmente, cabe concluir destacando la relación que busca establecer este proyecto con los objetivos propios del Magister en comento, inicialmente la estrategia de formación que se presenta a lo largo de este informe propone un modelo de trabajo que vincule los beneficios de los avances en Tecnologías de la Información y Comunicación que existen actualmente con una pertinente relación de las necesidades particulares que puede tener una población en particular, en este caso caracterizada por tener un nivel socioeconómico más bajo y

representar a organizaciones comunitarias, es decir, el anhelo de este proyecto es estrechar la distancia que existe entre beneficiarios y los canales para acceder a dichos beneficios.

Pero la lectura no se reduce solamente al hecho de aumentar el acceso a tecnologías de información, sino que, y este es uno de los propósitos declarados del Magister, propone y construye una estrategia comunicativa institucional mediante la cual un organismo busca posicionar sus funciones y competencias en una población caracterizada por desconocer la naturaleza de su misión. De esta forma el Consejo para la Transparencia define, primeramente, una manera por la cual dar a conocer los servicios que presta y objetivo de creación (recordando que se trata de una institución relativamente “joven”) pero a su vez educa y habilita a ciudadanos para que hagan uso de un derecho fundamental pero desconocido hasta la fecha. Esta doble funcionalidad institucional del curso conduce a un mayor uso de la Ley de Transparencia, lo que se traduciría, según la literatura especializada, en una disminución de los índices de desconfianza del cual se ha mencionado en extenso en este proyecto.

Por último, este proyecto se planteó el desafío de construir un Modelo Pedagógico que fuese el centro del Sistema de Capacitación a Distancia en que se basa el Curso para Dirigentes, esta elaboración resumió finalmente la esencia de un Magister que busca consensuar las áreas de Comunicación y Educación, esto pues en la construcción de este esquema educativo se consideró el enfoque desde el cual los formadores construyen su discurso (enfoque constructivista) y la postura comunicativa que asume como desafío este proceso de formación, o sea la Sociedad de la Información como contexto y el ELearning como herramientas con sus ventajas y dificultades. El congeniar esta relación, la definición de etapas de trabajo y momentos de evaluación, el uso de materiales de apoyo y recursos audiovisuales dice finalmente sobre el trabajo que un “educomunicador” debe realizar a momentos de pensar y planificar una intervención específica en una población determinada, es decir, es la concreción de las habilidades que el Plan de Estudios de Magister en curso buscó instalar en sus estudiantes.

6. Referencias

- Ausubel, D.P. (1968). Educational Psychology: A Cognitive View. New York: Holt, Rinehart & Winston. Centro Asesoría Pedagógica Catholic.net, ¿Qué es un modelo educativo?
- Awad, I. Dominguez, M. y Bulnes, A. (2013). Dirigentas de campamento y actividad mediática: más allá de internet. Cuadernos.info, 33, 29-42.
- Bigge, M. (1985). Teorías de aprendizaje para maestros. México: Trillas.
- Cabero, J. (2006) “Bases pedagógicas del e-learning”. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC) [artículo en línea]. Vol. 3, nº1. UOC. [Fecha de consulta: 29.07.14 8:48 hrs.] <http://www.uoc.edu/rsuc/3/1/dt/esp/cabero.pdf>
- Cabero, J. [Coord.] (2007) “Tecnología Educativa”. McGraw-Hill/Interamericana de España, Madrid
- Calderón, C. (2010): Open Government: Gobierno Abierto, Bueno Aires, Capital Intelectual.
- Cañas K, E. (2003) “Modernización de la Gestión Pública del Estado de Chile: 1994-2000”; en Muñoz, O. y Stefoni, C. (coord.), “El Período del Presidente Frei Ruiz-Tagle”. Santiago, Chile: Editorial Universitaria.
- Castells, M. (1996). “The Information Age: Economy, Society, and Culture”; Oxford, Inglaterra, y Cambridge, Massachusetts: Blackwell Publishers.
- Castells, M. (2010) “Comunicación y Poder”, Alianza Editorial. CLESAS. Madrid, España
- Castells, M. (2012). “Redes de indignación y Esperanza”, Alianza Editorial. CLESAS. Madrid, España
- Cebrián, M. (2003) “Innovar con tecnologías aplicadas a la docencia universitaria”, en: Cebrián, M. (Coord.): Enseñanza virtual para la innovación universitaria, Madrid, Nancea, 21-36.
- Celhay, P y Gil, D. (2009). “Experiencia comparada en Acceso a la Información Pública.” En Calidad de la Democracia, Transparencia e Instituciones Públicas. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Santiago.
- Chrisholm , C. (2009) “The Characterisation of Work-Based Learning by Consideration of the Theories of Experiential Learning” en European Journal of Education, III, 44: 319-337
- Coll, C. (1987) Psicología Y Curriculum. Barcelona Ediciones Paidós. Cuadernos De Pedagogía.
- Consejo para la Transparencia (2010). “Estudio Mapeo, Diagnóstico y Caracterización de Stakeholders del Consejo para la Transparencia”; Feedback; Santiago, Chile.
- Consejo para la Transparencia (2011). “Evaluación de la Transparencia- Estado del Arte de Indicadores”, elaborado por Fabrizio Scrollini, publicado en Diciembre 2011, disponible en:

http://www.cplt.cl/consejo/site/artic/20111228/asocfile/20111228112513/estado_del_arte_web.pdf

- Consejo para la Transparencia (2012). “IV Estudio Nacional de Transparencia. Consejo para la Transparencia”, elaborado por Frontdesk, publicado en Noviembre 2012, disponible en: http://www.cplt.cl/consejo/site/artic/20130314/asocfile/20130314113208/informe_final_estudio_nacional_cplt_2012.pdf
- Consejo para la Transparencia -(2012b). “Memoria Institucional 2012 y Compendio Estadístico 2012”. Elaborado por CPLT, publicado en abril 2013, disponible en: <http://www.consejotransparencia.cl/memoria-institucional-2012/consejo/2013-04-26/132751.html>
- Consejo para la Transparencia -(2013). “Estudio Nacional de Funcionarios Públicos”. Elaborado por Mauricio Olavarria, publicado en mayo 2013, disponible en: <http://www.cplt.cl/consejo-para-la-transparencia-entrega-resultado-de-primer-estudio-nacional-de-funcionarios-publicos/consejo/2013-05-31/095052.html>
- Daniel, J. (1990). “Educación a distancia en los países en vías de desarrollo”, ponencia. XV Conferencia Mundial del ICDE, UNA, Caracas.
- Del Mestre, E. y Paldao, C. (1978). Análisis y Perspectivas de la educación a distancia. En: Revista OEA .n. 56, Chile.
- Duart, J. Sangrá, A. (Comp.) (2000). “Aprender en la virtualidad”. Editorial Gedisa S.A., Barcelona, España.
- Elizalde, A.; Hopenhayn, M; Max-Neef, M. (1986). *Desarrollo a escala humana: una opción para el futuro*, Development Dialogue, número especial, CEP Aur y Fundación Dag Hammarskjöld, Uppsala, Suecia.
- Equitas (2010) Cómo evaluar las actividades de capacitación en derechos humanos: Manual para educadores en derechos humanos, Serie de capacitación profesional N.º 18 Equitas – Centro Internacional para la Educación en Derechos Humanos
- Feldman, R.S. (2005) "Psicología: con aplicaciones en países de habla hispana". (Sexta Edición)
- Feuerstein, R.; Rand, Y.; Hoffman, M.; Miller, R. 1980. Instrumental Enrichment: an intervention program for cognitive modifiability. Baltimore: University Park Press.
- Flavell, J. (1979). Metacognition and cognitive monitoring. A new area of cognitive developmental inquiry. American psychologist, 34, (10), 906-911
- Flores, R; Torrado, C.; S. Mondragón y Pérez, C. (2003), Explorando la metacognición: Evidencia en actividades de lectura y escritura en niños y niñas de 5 a 10 años de edad. Revista Colombiana de Psicología, (12), 85-98.
- Flórez, R. Torrado, M. Mondragón, S. & Pérez, C. (2003). Explorando la metacognición: evidencia en actividades de lectura y escritura en niños y niñas de 5 a 10 años de edad. Revista colombiana de psicología, 12, 85-98.
- Florini, A.M., (1999), Does the Invisible Hand Need a Transparent Glove? The Politics of Transparency. Annual World Bank Conference on Development Economics, Washington, DC. http://www.worldbank.org/research/abcde/washington_11/pdfs/florini.pdf
- Fung, A. Graham, M. y Weil, D. (2003) Full disclosure. The perits and promise of transparency. Kindle edition.

- Gago, H. (2002). Apuntes acerca de la evaluación educativa. México. Secretaría de Educación Pública.
- González, N. & Molina, R. (2003). Procesos de Aprendizaje Mediados por las Tecnologías de la Información. Disponible en http://www.colombiaaprende.edu.co/html/.../articles-75595_archivo.pdf%20-
- Gutierrez, F. (1987). “Mitos y mentiras de la educación a distancia”. Chasqui 21, Quito.
- Gutierrez, F. Prieto Castillo, D (2007). “La Mediación Pedagógica. Apuntes para una educación a distancia alternativa”. Editorial Stella, La Crujía ediciones. Buenos Aires, Argentina.
- Hernández, M. (2011). Percepción de Dirigentes/as de Juntas de Vecinos de Maipú respecto a la Organización Local, Participación Social y las particularidades barriales y directivas. Tesis para optar al grado de Licenciado en Sociología Santiago, Mayo 2011, Universidad de Academia de Humanismo Cristiano.
- Hiltz, S. (1992): The Virtual Classroom: Software for Collaborative Learning. En Barret, E. (Ed.): Sociomedia. The MIT Press, Cambridge (Massachusetts).
- Kirkpatrick, D.(2006) *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. 3a ed. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, 2006. En: Equitas (2010) Cómo evaluar las actividades de capacitación en derechos humanos: Manual para educadores en derechos humanos, Serie de capacitación profesional N.º 18 Equitas – Centro Internacional para la Educación en Derechos Humanos
- Lévy, P. (2004) “Inteligencia colectiva: por una antropología del ciberespacio / Pierre Lévy: traducción del francés por Felino Martínez Álvarez”. Washington, DC. Marzo de 2004; en: <http://inteligenciacolectiva.bvsalud.org/public/documents/pdf/es/inteligenciaColectiva.pdf> (Consultado el 31.07.2014, 08:45 hrs.)
- Maturana, Humberto R. (1976). El árbol del conocimiento. Santiago de Chile: Editorial Universitaria. Primera edición.
- Mendel, T. (2009). “The Right to Information in Latin America: A comparative legal survey”. UNESCO. Disponible en <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001832/183273s.pdf>
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu), Chile (2011). Mapa social de campamentos. Recuperado de <http://bit.ly/1jRNz0d>
- Negroponete, N. (1999). “Ser Digital”, Buenos Aires, Atlántida.
- Newby, T., et al. “Evaluating the instructional process.” En *Instructional Technology for Teaching and Learning*. New York: Prentice Hall, 1996. En: Equitas (2010) Cómo evaluar las actividades de capacitación en derechos humanos: Manual para educadores en derechos humanos, Serie de capacitación profesional N.º 18 Equitas – Centro Internacional para la Educación en Derechos Humanos
- Olavarria, M. y Figueroa, V. (2010). “Una agenda de evaluación de políticas públicas para Chile: lecciones de la historia y de la experiencia internacional”. Santiago, Chile: Editorial Universitaria.
- Paley, J. (2001). Marketing democracy. Berkeley, CA: University of California.
- Pérez Bravo, M. J. (2004). Discusión parlamentaria en los temas de transparencia en el marco de las reformas del Estado: Análisis del acuerdo parlamentario 2003. Tesis

para optar al grado de magíster en gestión y políticas públicas de la Universidad de Chile. Santiago de Chile.

- Pérez Mackenna, R. (2011). Presentación. En Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu), Mapa social de campamentos (p. 6). Recuperado de <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txtcompleto/mapasocial-campamentos.pdf>
- PIIE, (1991) El dirigente social y sus desafíos. Una mirada Educativa. Programa Interdisciplinario de investigación en Educación, p.4-12.
- Pizarro, J., Atria, J. & Undurraga, R. (2007). Encuesta nacional de dirigentes de campamentos. Santiago:
- Popper, K. (1994). Conjeturas y refutaciones. El desarrollo del conocimiento científico. Buenos Aires. Paidós.
- Prats i Catalán, Joan (2005): De la burocracia al managment: del managment a la gobernanza; INAP.
- Prats, J. (2006) “A los príncipes republicanos: gobernanza y desarrollo desde el *republicanismo cívico*” / coord. por Joan Prats i Catalá, 2006, ISBN 84-7351-260-X, págs. 30-31.
- Prieto Castillo, D. (1997). “Comunicar palabras por imágenes” Quito, OCLACC.
- ProAcceso (2011): "Acceso a la Información Pública y Participación Ciudadana" Publicado el 29 de Septiembre de 2011, disponible en: <http://www.proacceso.cl/files/Paper%20%20AIP%20y%20Participaci%C3%B3n%20Ciudadana.pdf>
- Rehren, A. (2008) “La evolución de la agenda de transparencia en los gobiernos de la concertación”. Temas de la Agenda Pública, Año 3, N°18, Mayo 2008. Santiago, Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile, Vicerrectoría de Comunicaciones y Asuntos Públicos.
- Rhodes, D. (1994). Sharing the vision: Creating and Communicating Common Goals, and Understanding the Nature of Change in Education. En Kearsley, G. y Linch, W. (De.): Educational Technology: Leadership perspectives. Educational Technology Pub. Englewood Clifs, NJ. 29-38.
- Román Pérez, M.; Díez López, E. 1988. Inteligencia y potencial de aprendizaje evaluación y desarrollo: Una metodología didáctica centrada en los procesos. Cincel. Madrid.
- Rourke, F. (1960) “Administrative Secrecy: A Congressional Dilemma”. The American Political Science Review 54(3): 684-694.
- Rumble, G. (1987). “La UNED: una evaluación”. San José de Costa Rica, UNED.
- Salinas, J. (1995): Organización escolar y redes: Los nuevos escenarios del aprendizaje. En Cabero, J. y Martinez, F. (Coord.): Nuevos canales de comunicación en la enseñanza. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid. 89-117
- Salinas, J. (2005) “La gestión de los entornos visuales de formación”. En: Seminario Internacional: La Calidad de la Formación en Red en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Schmeck, R. R. (1988a). An introduction to strategies and styles of learning. En R. R. Schmeck (Ed.). Learning strategies and learning styles. New York: Academic Press.

- Schunk, D. H. (1991). *Learning theories. An educational perspective*. New York: McMillan
- Smith, M.K. (2001) David A Kolb on Experiential Learning, The Encyclopedia of Informal Education <http://www.infed.org/b-explrn.htm> (17-05-2010)
- Solimano, A., Tanzi, V. y Del Solar, F. (2008). *Las termitas del Estado: ensayos sobre corrupción, transparencias y desarrollo*. Fondo de Cultura Económica.
- Stapenhurst, D. y Shahrzard S. (1999). "Introduction: An overview of the cost of corruption and strategies to deal with it"; en Stapenhurst, D. y Shar J. (ed.), "Curbing Corruption: Toward a model for building national integrity". Washington DC: The World Bank.
- Tocqueville, A de (1969) *La Democracia en América*. Madrid, Ediciones Guadarrama, 1969.
- Transparencia Internacional (2009). "Barómetro Global de la Corrupción de Transparency International". Disponible en: http://www.transparencia.org.es/BAR%C3%93METRO%20GLOBAL%202009/Informe_detallado_sobre_el_Bar%C3%B3metro_Global_2009.pdf
- Wagner, P. (1997) *Sociología de la modernidad*. Ed. Herder, Barcelona
- Zawacki-Richter, O.; Bäcker, E.; Vogt, S. (2009) "Review of Distance Education Research (2000 to 2008): Analysis of Research Areas, Methods, and Authorships Patterns", *International Review of Research in Open Distance Learning*, Volume 10, Number 6 (December, 2009).

ANEXOS

ANEXOS N°1: PAUTAS DE ENCUESTAS Y FOCUS GROUPS REALIZADOS EN EL MARCO DE ESTUDIO NACIONAL DE TRANSPARENCIA.



ESTUDIO DE OPINION "POSICIONAMIENTO CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA"	FECHA	FOLIO
	____/____/2010	

PRESENTACIÓN: Buenos días/tardes: mi nombre es: (MOSTRAR CREDENCIAL) y soy encuestador/a de Demoscópica, una empresa independiente de estudios de opinión. En este momento, estamos haciendo una encuesta de temas referidos a la relación del Estado con los ciudadanos. Este hogar ha sido seleccionado al azar para esta encuesta que también están respondiendo muchas otras personas en todo el país. Quiero solicitarle su colaboración para que usted también la responda, lo que no le tomará más de 20 minutos de su tiempo. La información que usted nos proporcione es totalmente confidencial y será utilizada sólo a través de cálculos estadísticos sin que quede registrado ni su nombre ni su domicilio. Muchas gracias por su colaboración.

ENCUESTADOR: SELECCIONE ENTREVISTADO SEGÚN TABLA KISH

DATOS DEL ENCUESTADO/A					
A) Región					
I	1	VI	6	XI	11
II	2	VII	7	XII	12
III	3	VIII	8	RM	13
IV	4	IX	9	XIV	14
V	5	X	10	XV	15
B) Comuna:			C) Localidad:		
			1. Urbano 2. Rural		
D) Sexo:			E) Edad (en años cumplidos)		
1. Hombre 2. Mujer			_____ años		

1. (TARJETA N°1) En esta tarjeta hay algunos temas relevantes para el país. ¿Cuáles son para usted los cuatro temas más importantes?
2. ¿Cuáles son los cuatro temas menos importantes para el país?

	P1 Más Importantes (círcule hasta 4)	P2 Menos importantes (círcule hasta 4)
1. Medio ambiente	1	1
2. Protección de los datos personales de los individuos	2	2
3. La economía del país	3	3
4. Transparencia de los organismos públicos	4	4
5. Derechos ciudadanos	5	5
6. Seguridad nacional	6	6
7. Pobreza	7	7
8. Corrupción	8	8
9. Crimen y delincuencia	9	9
10. Educación	10	10
11. Desigualdad	11	11
12. Salud	12	12
13. Empleo	13	13
14. Vivienda	14	14
15. Reconstrucción post -terremoto	15	15
16. Todos son importantes	16	
88. No sabe	88	88

3. Cuando escucha la palabra **Transparencia**, ¿qué ideas se le vienen a la mente? (NO LEER ALTERNATIVAS. REGISTRE EN ORDEN DE IMPORTANCIA)

1. Incremento de la participación ciudadana	1°	2°	3°	4°	5°
2. Control social sobre las acciones del Estado					
3. Facilitar la comprensión de las decisiones políticas					
4. Protección y defensa de los ciudadanos y sus derechos					
5. Información de los ciudadanos sobre lo que hace el Estado					
6. Combate a la corrupción dentro del Estado					
7. Control y rendición de gastos del Estado					
8. Otra ESPECIFICAR					

4. El año 2008 se promulgó la Ley de Transparencia (ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública" ¿Conocía usted esta ley?

1. Sí	1	PASE A P.5
2. No	2	PASE A P.6
88. No sabe	88	PASE A P.6

5. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.4) ¿A través de qué medios se informó sobre la Ley de Transparencia? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. Por familiares o amigos	1
2. Internet	2
3. Radio	3
4. Televisión	4
5. Diarios o revistas	5
6. Publicidad en la calle	6
7. A través de compañeros de trabajo	7
8. A través de funcionarios o autoridades del CPLT (capacitaciones, otros)	8
9. A través de funcionarios de Gobierno	9
10. Otro ESPECIFICAR	10
88. No sabe	88

6. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.4) ¿De qué cree Ud. que trata la Ley de Transparencia?(ESPERE RESPUESTA, INSISTA, PROFUNDICE CUALQUIER FRASE, CONCEPTO O IDEA, REGISTRE CON DETALLE)

7. (RESPONDEN TODOS) ¿Le interesaría recibir información acerca de la Ley de Transparencia?

1. Sí	1
2. No	2
88. No sabe	88

8. (TARJETA N°3) En su opinión, ¿cuáles son los tres principales beneficios que la Ley de Transparencia le aporta al país? (REGISTRAR 3 MENCIONES EN ORDEN DE IMPORTANCIA).

1. Incremento de la participación ciudadana	1°	2°	3°
2. Control de los ciudadanos sobre las acciones del Estado			
3. Facilitar la comprensión de las decisiones políticas			
4. Protección y defensa de los ciudadanos y sus derechos			
5. Información a los ciudadanos sobre lo que hace el Estado			
6. Combate a la corrupción dentro del Estado			
7. Ninguno			
8. Otra ESPECIFICAR			
88.No sabe			

9. (TARJETA N°4) Señale en orden de importancia, las tres áreas donde considera que es más necesario que la información sea pública.

1.Educación	11.Relaciones exteriores	1°	2°	3°
2.Salud	12.Gestión municipal			
3.Obras Públicas	13.Trabajo			
4.Vivienda	14.Transporte y telecomunicaciones			
5.Justicia	15.Seguridad ciudadana			
6.Defensa y Fuerzas Armadas	16.Medio ambiente			
7.El debate legislativo	17.Cultura y artes			
8.Minería	18.Agricultura, pesca y ganadería			
9.Energía	19.Otra			
	ESPECIFICAR			
10.El presupuesto de la nación	20.Todas por igual			

(ENCUESTADOR LEA AL ENTREVISTADO): Las siguientes preguntas son sobre los organismos públicos, es decir, toda organización que depende directamente del Estado Chileno, como por ejemplo, Ministerios, el sistema público de salud, Fuerzas Policiales, Municipios entre otros.

10. (TARJETA Nº 5) ¿Qué tipo de información acerca de los organismos públicos, debiera ser de fácil acceso por el interés que representan para las personas? (REGISTRE 5 MENCIONES, EN ORDEN DE IMPORTANCIA)

1. El organigrama (departamentos y cargos)	1º
2. Las funciones y atribuciones de sus unidades	
3. Las normas por las que se rige	2º
4. Los servicios que presta	
5. Los recursos que posee (patrimonio público)	3º
6. Remuneraciones del personal	
7. Compras y adquisiciones que realiza	4º
8. Transferencias de dinero a la comunidad u otras organizaciones	
9. Forma en que se gasta el presupuesto	5º
10. Trámites para tener acceso a los servicios que presta	
11. Mecanismos de participación ciudadana	
12. Subsidios y beneficios entregados a personas	
13. Resultado de auditorías a la ejecución del presupuesto	
14. Resultados de licitaciones y concesiones públicas	
15. Otra ESPECIFICAR	

11. ¿Cuánto confía usted en la información que entregan los organismos públicos a los ciudadanos? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 4. MARQUE SÓLO UNA)

1. Mucho	1	PASE A P13
2. Algo	2	PASE A P13
3. Poco	3	PASE A P12
4. Nada	4	PASE A P12
88. No sabe	88	PASE A P13

12. (SOLO SI RESPONDE POCO O NADA EN P11) ¿Por qué razones desconfía usted de esa información? ¿Por qué otra razón? (NO LEER ALTERNATIVAS. PROFUNDIZAR, INSISTIR, AHONDAR. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. No dicen la verdad, son poco confiables	1
2. Son poco claros, confusos	2
3. Ocultan información o entregan información incompleta	3
4. Desconozco qué hacen los organismos públicos	4
5. Otro ESPECIFICAR	5
88. No sabe	88

13. (RESPONDEN TODOS. TARJETA Nº

6) ¿Cuáles son las tres características que usted más valora en un organismo público? (REGISTRE 3 EN ORDEN DE IMPORTANCIA)

1. Que cumplan con la ley	1º	2º	3º
2. Que atiendan bien a las personas			
3. Que entreguen la información que las personas les piden			
4. Que evalúen a sus funcionarios			
5. Que traten a todas las personas por igual			
6. Que admitan cuando se equivocan			
7. Que hagan bien su trabajo			
8. Que tomen en cuenta las opiniones de las personas			
9. Que gasten bien los recursos			
88. No sabe			

14. (TARJETA N° 7) ¿Cuán de acuerdo está con cada una de las siguientes afirmaciones? (LEA AFIRMACIONES UNA A UNA. REGISTRE RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA)

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sabe
14.1 Los chilenos confían en el sector público	1	2	3	4	88
14.2 Los chilenos creen que los organismos públicos ocultan información	1	2	3	4	88
14.3 Los chilenos creen que los organismos públicos son corruptos	1	2	3	4	88
14.4 Los organismos públicos deben hacer pública toda la información que poseen.	1	2	3	4	88
14.5 Está bien que los organismos públicos manejen alguna información con carácter de reservada, y no la den a conocer.	1	2	3	4	88
14.6 Los organismos públicos sólo ponen a disposición de las personas, la información que ellos desean	1	2	3	4	88
14.7 Si uno se contacta con un organismo público, recibe la información que solicita.	1	2	3	4	88
14.8 La información que los organismos públicos ponen a disposición de los ciudadanos en sus páginas web es confiable	1	2	3	4	88

15. ¿Ha escuchado hablar del Consejo para la Transparencia?

1. Sí	1	PASE A P.16
2. No	2	PASE A P.17
88. No sabe	88	PASE A P.17

16. (SOLO QUIENES RESPONDAN SI EN P.15) ¿A través de qué medios supo del Consejo para la Transparencia? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIÓNEN)

1. Por familiares o amigos	1
2. Internet	2
3. Radio	3
4. Televisión	4
5. Diarios o revistas	5
6. Publicidad en la calle	6
7. A través de compañeros de trabajo	7
8. A través de funcionarios del Consejo (capacitaciones, otros)	8
9. A través de funcionarios de Gobierno	9
10. Otro ESPECIFICAR	10
88. No sabe	88

17. (RESPONDEN TODOS. TARJETA N°8) Independiente de que haya escuchado o no hablar del Consejo para la Transparencia, ¿qué cree usted que hace ese organismo? (MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. Entrega información acerca de la Ley de Transparencia y acceso a la información	1
2. Entrega asesoría técnica (capacitación) sobre la Ley de Transparencia	2
3. Recibe y tramita solicitudes de información de los ciudadanos	3
4. Fiscaliza a los organismos públicos para que cumplan con la Ley de Transparencia	4
5. Fiscaliza a los organismos privados para que cumplan con la Ley de Transparencia	5
6. Defiende los derechos de los ciudadanos	6
7. Entrega información pública de los organismos públicos	7
8. Fiscaliza la corrupción	8
9. Resuelve reclamos por denegación de acceso a información	9
10. Promueve la publicidad de la información de los organismos públicos	10
11. Formula recomendaciones a los organismos públicos para que perfeccionen la transparencia	11
88. No sabe	88

18. ¿Y cuáles deberían ser las funciones del Consejo para la Transparencia? (NO LEA ALTERNATIVAS, MARQUE HASTA 3 EN ORDEN DE IMPORTANCIA)

1. Asesorar a los ciudadanos en trámites y reclamos	1°
2. Entregar información de calidad sobre los organismos públicos	
3. Informar a los ciudadanos sobre sus derechos	2°
4. Fiscalizar a funcionarios y organismos corruptos	
5. Denunciar a los organismos que no cumplan con la ley	3°
6. Otro ESPECIFICAR _____	
88. No sabe	

19. ¿Diría usted que el Consejo para la Transparencia es un organismo?: (LEA UNA A UNA Y REGISTRE UNA RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA)

	Si	No	NS/NR
19.1 Autónomo	1	2	99
19.2 Que realiza una gestión de calidad	1	2	99
19.3 Eficaz	1	2	99
19.4 Transparente	1	2	99
19.5 Políticamente independiente	1	2	99

(ENCUESTADOR LEA AL ENTREVISTADO): El Consejo para la Transparencia es un organismo del Estado que se encarga de **garantizar la entrega de información** a los ciudadanos por parte de las instituciones públicas e informar con respecto a cuáles son los **derechos que les otorga la Ley de Transparencia**. El Consejo también recibe reclamos cuando algún organismo público no pone a disposición de los ciudadanos la información que exige esta Ley.

20. ¿Usted ha solicitado alguna vez **información a un organismo público** (Ministerios, Municipalidades u otros)?

1. Sí	1	PASE A P.21
2. No	2	PASE A P.28
88. No sabe	88	PASE A P.28

21. (SOLO QUIENES RESPONDAN SI EN P. 20. TARJETA N° 9) ¿A qué tipo de institución solicitó información la última vez? ¿Cómo se llama ese organismo? (RESPIÉASE SOLO A ÚLTIMA VEZ, ESPECIFIQUE NOMBRE DEL ORGANISMO)

1. Ministerios	1	¿Cuál?
2. Intendencias	2	¿Cuál?
3. Gobernaciones	3	¿Cuál?
4. Municipios	4	¿Cuál?
5. FF.AA. de Orden y Seguridad Pública	5	¿Cuál?
6. Servicios Públicos	6	¿Cuál?
7. Empresas Públicas	7	¿Cuál?
8. Otra institución ESPECIFICAR _____	8	

22. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P. 20) ¿Qué tipo de información solicitó? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE SÓLO UNA)

1. Orden y mantenimiento de espacios públicos	1	11. Subsidios y Beneficios de Educación	11
2. Patrimonio Público y Bienes Nacionales	2	12. Temas laborales/ pensiones/ previsión social	12
3. Fondos concursables	3	13. Seguridad Pública	13
4. Gestión y administración de recursos de la Institución	4	14. Defensa Nacional	14
5. Contrataciones de personal y Remuneraciones de la Institución	5	15. Relaciones Exteriores	15
6. Contrataciones de empresas externas	6	16. Sistema de Transporte o Telecomunicaciones	16
7. Licitaciones de estudios	7	17. Medio ambiente	17
8. Obras Públicas/Licitación de obras	8	18. Otros ESPECIFICAR _____	18
9. Subsidios y Beneficios de Vivienda	9	88. No recuerda	88
10. Subsidios y Beneficios de Salud	10	99. No responde	99

23. (SOLO QUIENES RESPONDAN SI EN P. 20) ¿Para qué solicitó esa información? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. Conocer/postular a beneficios y subsidios	1
2. Para/por mi trabajo	2
3. Tramites/Certificados	3
4. Negocios/Emprendimiento	4
5. Por interés personal	5
6. Para solucionar problema	6
7. Para jubilación/pensión	7
8. Para hacer un trabajo para colegio/instituto/universidad	8
9. Para comprar/vender bienes	9
10. Otros ESPECIFICAR _____	10
88. No recuerda	88
99. No responde	99

24. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.20) ¿A través de qué medios solicitó esa información? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. Página web	1
2. Teléfono	2
3. Presencialmente	3
4. Otra ESPECIFICAR _____	4
88. No recuerda	88
99. No responde	99

25. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P. 20) En esa ocasión, ¿le entregaron la información que solicitó?

1. Sí	1	PASE A P.26
2. No	2	PASE A P.29
88. No sabe	88	PASE A P.29

26. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.25) ¿Cuán satisfecho quedó usted con la información que le entregaron?

1. Muy satisfecho	1	PASE A P.29
2. Satisfecho	2	PASE A P.29
3. Insatisfecho	3	PASE A P.27
4. Muy insatisfecho	4	PASE A P.27
88. No sabe	88	PASE A P.29

27. (SOLO QUIENES RESPONDEN INSATISFECHO O MUY INSATISFECHO EN P.26) ¿Por qué razones quedó usted insatisfecho? ¿Por qué otra razón? (REGISTRE LITERALMENTE CON MÁXIMO DETALLE. SONDEAR, INSISTIR, AHONDAR)

CUALQUIER RESPUESTA EN P.27 PASE A P.29

28. (SOLO QUIENES NO HAN SOLICITADO INFORMACIÓN O NO SABE EN P.20) ¿Por qué no ha solicitado información a organismos públicos? (NO LEER ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. Nunca he tenido la necesidad	1
2. No sabía que podía hacerlo	2
3. No he tenido interés en hacerlo	3
4. Es difícil pedirla	4
5. Aunque solicite información, no creo me que la vayan a entregar	5
6. No confío en la información que entregan	6
7. Desconozco cómo solicitar información	7
8. Otro	8
89. No sabe	88

29. (RESPONDEN TODOS, EXCEPTO QUIENES SOLICITARON INFORMACIÓN VÍA WEB – 1 EN P.24- VERIFIQUE) Alguna vez, ¿Usted ha buscado información en el sitio web de algún organismo público?

1. Sí	1	PASE A P.30
2. No	2	PASE A P.36

30. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.29. TARJETA Nº9) Pensando en la última vez que buscó información ¿en qué tipo de organismo buscó? ¿Cómo se llama exactamente ese organismo? (MARQUE LA PRINCIPAL. ESPECIFICAR)

1. Ministerios	1	¿Cuál?
2. Intendencias	2	¿Cuál?
3. Gobernaciones	3	¿Cuál?
4. Municipios	4	¿Cuál?
5. FF.AA. de Orden y Seguridad Pública	5	¿Cuál?
6. Servicios Públicos	6	¿Cuál?
7. Empresas Públicas	7	¿Cuál?
8. Otra institución ESPECIFICAR	8	

31. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.29) ¿Qué información buscó en el sitio web? (NO LEA ALTERNATIVAS MARQUE SÓLO UNA)

1. Orden y mantenimiento de espacios públicos	1	12. Temas laborales/ pensiones/ previsión social	12
2. Patrimonio Público y Bienes Nacionales	2	13. Seguridad ciudadana	13
3. Fondos concursables	3	14. Defensa Nacional (dotación y recursos FFAA)	14
4. Gestión y administración de recursos de Institución	4	15. Relaciones Exteriores	15
5. Contrataciones de personal y Remuneraciones de la Institución	5	16. Sistema de Transporte o Telecomunicaciones	16
6. Contrataciones de empresas externas	6	17. Ayudas en la reconstrucción post terremoto	17
7. Licitaciones de estudios	7	18. Medio ambiente	18
8. Obras Públicas/Licitación de obras	8	19. Otros ESPECIFICAR	19
9. Subsidios y Beneficios de Vivienda	9	88. No recuerda	88
10. Subsidios y Beneficios de Salud	10	99. No responde	99
11. Subsidios y Beneficios de Educación	11		

32. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.29) ¿Para qué buscó esa información? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. Conocer/postular a beneficios y subsidios	1
2. Para/por mi trabajo	2
3. Tramites/Certificados	3
4. Negocios/Emprendimiento	4
5. Por interés personal	5
6. Para solucionar problema	6
7. Para jubilación/pensión	7
8. Para hacer un trabajo para colegio/instituto/universidad	8
9. Para comprar/vender bienes	9
10. Otros ESPECIFICAR	10
88. No recuerda	88
99. No responde	99

33. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.29) En esa ocasión, ¿encontró la información que buscaba?

1. Sí	1	PASE A P.34
2. No	2	PASE A P.41
88. No sabe	88	PASE A P.41

34. (SOLO QUIENES RESPONDEN SI EN P.33) ¿Cuán satisfecho quedó usted con la información que obtuvo?

1. Muy satisfecho	1	PASE A P.41
2. Satisfecho	2	PASE A P.41
3. Insatisfecho	3	PASE A P.35
4. Muy insatisfecho	4	PASE A P.35
88. No sabe	88	PASE A P.41

35. (SOLO QUIENES RESPOND EN **INSATISFECHO** O **MUY INSATISFECHO** EN P. 34) ¿Por qué razones quedó usted insatisfecho? ¿Por qué otra razón? (REGISTRE LITERALMENTE CON MÁXIMO DETALLE. SONDEAR, INSISTIR, AHONDAR)

CUALQUIER RESPUESTA EN P.35 PASE A P.41

36. (SOLO QUIENES NO HAN BUSCADO INFORMACIÓN -NO EN P.29-) ¿Por qué no ha buscado información en el sitio web de algún organismo público? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE MENCIÓNEN)

1. No lo he necesitado	1
2. No me interesa	2
3. No sabía que podía hacerlo	3
4. No creo que encuentre lo que necesito	4
5. No confío en la información que entregan	5
6. Es muy complicado	6
7. No sé cómo se hace	7
8. No tengo acceso a computador o internet	8
88. No sabe	88

37. (SOLO QUIENES NO HAN BUSCADO INFORMACIÓN -NO EN P.29-) ¿De qué organismo público le gustaría solicitar información? (ESPERE RESPUESTA. ESPECIFICAR TIPO Y UNIDAD SI CORRESPONDE. MARQUE EL PRINCIPAL. ESPECIFICAR)

1. Ministerios	1	¿Cuál?
2. Intendencias	2	¿Cuál?
3. Gobernaciones	3	¿Cuál?
4. Municipios	4	¿Cuál?
5. FF.AA. de Orden y Seguridad Pública	5	¿Cuál?
6. Servicios Públicos	6	¿Cuál?
7. Empresas Públicas	7	¿Cuál?
8. Otra institución ESPECIFICAR	8	

38. (SOLO QUIENES NO HAN BUSCADO INFORMACIÓN -NO EN P.29-) ¿Qué tipo de información le gustaría solicitar al organismo público que nombró (como primera prioridad)? (NO LEA ALTERNATIVAS MARQUE SÓLO UNA)

1. Orden y mantenimiento de espacios públicos	1	11. Subsidios y Beneficios de Educación	11
2. Patrimonio Público y Bienes Nacionales	2	12. Temas laborales/ pensiones/ previsión social	12
3. Fondos concursables	3	13. Seguridad ciudadana	13
4. Gestión y administración de recursos de Institución	4	14. Defensa Nacional (dotación y recursos FFAA)	14
5. Contrataciones de personal y Remuneraciones de la Institución	5	15. Relaciones Exteriores	15
6. Contrataciones de empresas externas	6	16. Sistema de Transporte o Telecomunicaciones	16
7. Licitaciones de estudios	7	17. Ayudas a la reconstrucción post terremoto	17
8. Obras Públicas/Licitación de obras	8	18. Medio ambiente	18
9. Subsidios y Beneficios de Vivienda	9	19. Otros ESPECIFICAR _____	19
10. Subsidios y Beneficios de Salud	10		

39. (SOLO QUIENES NO HAN BUSCADO INFORMACIÓN -NO EN P.29-) ¿Para qué le gustaría solicitar esa información? (MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA)

1. Conocer/postular a beneficios y subsidios	1
2. Para/por mi trabajo	2
3. Trámites/Certificados	3
4. Negocios/Empleo	4
5. Por interés personal	5
6. Para solucionar problema	6
7. Para jubilación/pensión	7
8. Para hacer un trabajo para colegio/instituto/universidad	8
9. Para comprar/vender bienes	9
10. Otros ESPECIFICAR _____	10
88. No recuerda	88
99. No responde	99

40. (SOLO QUIENES NO HAN BUSCADO INFORMACIÓN -NO EN P.29-) ¿Cómo haría usted para solicitar esta información? (NO LEA ALTERNATIVAS, MARQUE SOLO UNA, LA PRINCIPAL)

1. Llamaría por teléfono	1
2. Escribiría una carta	2
3. Enviaría un correo electrónico	3
4. Iría personalmente a las oficinas del organismo público	4
5. Recurriría a otro organismo para solicitar la información	5
6. Visitaría la página web de "Gobierno Transparente" (banner)	6
88.No sabría qué hacer	88

41. (RESPONDEN TODOS) Imagine que usted pide cierta información a su Municipio, como por ejemplo, saber en qué se usó el presupuesto del año anterior. En la municipalidad se niegan a entregarle esta información ¿Qué haría usted en ese caso? (NO LEA ALTERNATIVAS, ESPERE Y LUEGO REGISTRE. MARQUE SOLO UNA)

1. No haría nada	1	P41.2 ¿Por qué no haría nada?
2. Insistiría un poco más, pero si no hay respuesta, dejaría de insistir	2	
3. Seguiría insistiendo en la Municipalidad hasta que me entregaran la información	3	
4. Presentaría un reclamo formal	4	P41.3 ¿Dónde o con quién reclamaría?
5. Haría una denuncia en carabineros	5	
6. Iría a Contraloría	6	
7. Recurriría a los tribunales	7	
8. Buscaría un abogado	8	
9. Contactaría al Consejo para la Transparencia	9	PASAR A P.43
10. Otro: ESPECIFICAR _____	10	
88. No sabría qué hacer	88	

42. En una situación como ésta, ¿recurriría usted al Consejo para la Transparencia?

1. Sí	1
2. No	2
88. No sabe	88

Le agradezco que se haya dado un tiempo para responder esta encuesta. Para finalizar, le haré algunas preguntas de caracterización.

43. (RESPONDEN TODOS. TARJETA N° 10) Según la tarjeta, ¿cuál es su nivel educacional?

1. Educación básica incompleta	1
2. Educación básica completa	2
3. Educación media científica humanista y técnica incompleta	3
4. Educación media científica humanista y técnica completa	4
5. Educación superior técnico-profesional incompleta (<i>Instituto profesional, Centro de Formación Técnica</i>)	5
6. Educación superior técnico-profesional completa (<i>Instituto profesional, Centro de Formación Técnica</i>)	6
7. Educación superior universitaria incompleta	7
8. Educación superior universitaria completa	8
9. Magíster o doctorado (no incluya diplomados)	9
10. Sin educación	10
88. NS/NC	88

44. (TARJETA Nº 11) ¿Pertenece usted a alguno de estos grupos u organizaciones? (MARQUE TODAS LAS QUE MENCIONE)

1. Organizaciones de trabajadores (Sindicatos, Federaciones, etc)	1
2. Colegios profesionales	2
3. Grupos vecinales (Juntas de Vecinos)	3
4. Partidos políticos	4
5. Organizaciones empresariales (Gremios, Asociaciones, etc.)	5
6. Clubes deportivos	6
7. Grupos o asociaciones religiosas	7
8. Centros de ex alumnos	8
9. Asociación de consumidores	9
10. Clubes sociales y culturales (Grupo de teatro, música, etc.)	10
11. Movimientos o movilizaciones sociales (estudiantiles, ambientalistas, derechos humanos, étnicos y de género, etc.)	11
12. Organizaciones de voluntarios (Techo para Chile, Hogar de Cristo, etc.)	12
13. Comunidades o redes sociales de Internet (facebook, twitter, etc.)	13
14. No pertenece a ninguno	14

45. (TARJETA Nº 12) ¿Con qué frecuencia realiza usted cada una de las siguientes actividades? (LEA ACTIVIDADES UNA A UNA, REGISTRE RESPUESTA PARA CADA ACTIVIDAD)

Actividades:	Frecuentemente	A veces	Nunca	NS/NC
45.1 Mirar foros y programas políticos	1	2	3	0
45.2 Leer o escuchar noticias de política	1	2	3	0
45.3 Conversar de política con amigos/as	1	2	3	0
45.4 Conversar de política en familia	1	2	3	0

46. ¿Está usted inscrito en los registros electorales?

1. Si	1
2. No	2
99. No responde	99

47. (TARJETA Nº 13) ¿En cuál de los siguientes tramos se ubica el ingreso mensual líquido de su grupo familiar? (CONSIDERAR EL PROMEDIO DE INGRESOS DE TODOS LOS INTEGRANTES DE LA FAMILIA)

1. Hasta \$150.000	1
2. Entre \$150.001 y \$250.000	2
3. Entre \$250.001 y \$500.000	3
4. Entre \$500.001 y \$1.000.000	4
5. Entre \$1.000.001 y \$2.000.000	5
6. Entre \$2.000.001 y \$5.000.000	6
7. Sobre \$5.000.000	7
88. NS/NC	88

48. ¿Cuál es su actividad principal actual? (MARQUE SOLO UNA, LA PRINCIPAL)

1. Empleador (con personas a su cargo)	1
2. Empleado del sector público (gobierno, municipios, FFAA, empresas públicas, etc.)	2
3. Empleado del sector privado	3
4. Trabajador independiente o por cuenta propia	4
5. Desempleado o cesante	5
6. Jubilado o pensionado	6
7. Dueño de casa	7
8. Estudiante	8
9. Otro ESPECIFICAR	9

49. ¿Con cuál religión se siente identificado? (NO LEA ALTERNATIVAS. ACLARE, LUEGO CLASIFIQUE. MARQUE SÓLO UNA RESPUESTA)

1. Católica	1
2. Evangélica	2
3. Testigo de Jehová	3
4. Mormones (Iglesia de los santos de los últimos días)	4
5. Ortodoxa	5
6. Judía	6
7. Budista	7
8. Taoísta	8
9. Hinduista	9
10. Musulmana	10
11. Otra religión o creencia	11
12. Ninguna (ateo o agnóstico)	12

50. ¿Pertenece usted a alguno de los siguientes pueblos indígenas u originarios?

1. Atacameño	1
2. Aymará	2
3. Coya	3
4. Rapa-Nui	4
5. Kaweskar	5
6. Quechua	6
7. Yagán	7
8. Mapuche	8
9. Diaguita	9
10. Ninguna	10

51. Para terminar, ¿vio o escuchó la Campaña del Consejo para la Transparencia? (NO LEA ALTERNATIVAS. MARQUE TODAS LAS QUE CORRESPONDA)

1. Si, en diarios	1
2. Si, en radios	2
3. Si, en la vía pública	3
4. No la he visto o escuchado	4
99. No responde	99

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

PARA SUPERVISIÓN SOLICITE:			
Nombre de pila		Teléfono	
Correo electrónico			

DATOS DOMICILIO ENCUESTADO –LLENADO OBLIGATORIO		
CALLE	Nº	DEPTO.
VILLA/POBLACIÓN	NOMBRE SECTOR RURAL	

DATOS DE LLENADO OBLIGATORIO POR ENCUESTADOR			
Nombre completo encuestador:		Rut encuestador:	
OBSERVACIONES ENCUESTADOR:			
USO INTERNO			
Nombre Jefe Regional:			
Nombre revisor:		Nombre supervisor:	
Encuesta supervisada	1. Si 2. No	Encuesta Digitada:	1. Si 2. No

9.7 Pauta Focus Groups Ciudadanos No Informados

Entrevistador: Presentación

Buenas días / tardes. Tal como les señalamos en el contacto telefónico, este focus group es parte de un estudio del Consejo para la Transparencia. El objetivo de este estudio es explorar temas de interés ciudadano. Sus opiniones, como ciudadanos chilenos son muy importantes, ya que, como tales, son los principales beneficiarios de esta Ley. Les agradecemos que nos hayan concedido este tiempo. Es importante recalcar que todo lo que se diga aquí se mantendrá en estricta confidencialidad; lo que nos interesa es rescatar experiencias y narraciones. No existen opiniones buenas o malas, lo que nos interesa es su más sincera visión sobre el tema. La conversación será grabada sólo con fines de facilitar el registro para el posterior análisis.

DATOS DE ENTREVISTADOS

- Nombre
- Edad
- Situación Laboral/Ocupación/Sector Público o Privado
- Comuna de Residencia

A. EJERCICIO DE DERECHOS CIUDADANOS

1. ¿Ha solicitado, alguna vez, información a un organismo público? ¿Por qué?
2. De esta experiencia, ¿Alguna vez le han negado la información que solicitó? ¿Cuáles han sido, a su juicio, los obstáculos más importantes con los que se han encontrado cuando ha pedido información?
3. Si yo les dijera que de ahora en adelante todos los ciudadanos tendrán derecho a acceder a la información pública que está en poder del Estado, ¿En qué cambiaría la situación actual? ¿Cuáles serían los principales aportes? ¿Creen que sería un aporte a la participación ciudadana y a una mayor democracia? ¿Por qué?
4. ¿De qué manera creen que se podría incentivar a los ciudadanos a informarse y hacer peticiones de información a los organismos públicos?
5. ¿Cuál sería la mejor manera de dar a conocer la existencia de este derecho entre los ciudadanos?

B. LA TRANSPARENCIA

6. Al escuchar la palabra "Transparencia", ¿qué ideas se les vienen a la mente?
7. De las siguientes imágenes, ¿cuáles asocian más con la idea de Transparencia? (utilizar drivers)
8. ¿Qué es para ustedes la "Transparencia"? ¿En qué ámbitos creen que se puede aplicar este concepto que han descrito? Y, específicamente en el sector público ¿es aplicable la transparencia? ¿Cómo?

C. LA LEY DE TRANSPARENCIA

9. El año 2008 se promulgó la Ley de Transparencia (ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública". ¿Qué piensan ustedes acerca de esta ley? ¿Les parece positivo o negativo que exista? ¿Por qué?
10. En su opinión, ¿consideran que es útil la existencia de la Ley de Transparencia? ¿Por qué? ¿En qué ámbitos de su vida cotidiana les podría servir o ayudar? Por ejemplo, ¿qué pedirían y a qué organismo?

D. EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

11. ¿Han escuchado hablar del Consejo para La Transparencia? ¿Qué han escuchado sobre sus funciones o servicios?
12. El Consejo para la Transparencia es un organismo del Estado que se encarga de entregar información a los ciudadanos respecto a los derechos que les otorga la Ley de Transparencia. El Consejo tiene como principal función fiscalizar a los organismos públicos y recibir reclamos cuando algún organismo público no pone a disposición de los ciudadanos la información que exige esta Ley. ¿Qué les parece la existencia de este Consejo? Ahondar en aspectos positivos o negativos y en su vinculación con la participación ciudadana y la democracia.

E. SUGERENCIAS CIUDADANAS

13. Para terminar, si Uds. tuvieran que dar a conocer la Ley de Derecho de Acceso a la Información Pública, ¿qué dirían a ciudadanos como ustedes? ¿Cuáles serían los atributos que destacaría? ¿Los incentivaría a usarla? ¿Por qué?
14. ¿Cómo haría Ud. una campaña para difundir ésta Ley?

**PREGUNTAR A LOS ENTREVISTADOS SI EXISTE ALGÚN OTRO TEMA QUE QUISIERAN
COMENTAR, AGRADECER Y FINALIZAR.**

9.8 Pauta Focus Groups Ciudadanos Informados

Entrevistador: Presentación

Buenas días / tardes. Tal como les señalamos en el contacto telefónico, este focus group es parte de un estudio de Posicionamiento del Consejo para la Transparencia. El objetivo de este estudio es saber si las personas conocen el Consejo para la Transparencia y la Ley de Transparencia. Sus opiniones, como ciudadanos chilenos son muy importantes, ya que, como tales, son los principales beneficiarios de esta Ley. Les agradecemos que nos hayan concedido este tiempo.

Es importante recalcar que todo lo que se diga aquí se mantendrá en estricta confidencialidad; lo que nos interesa es rescatar experiencias y narraciones. No existen opiniones buenas o malas, lo que nos interesa es su más sincera visión sobre el tema. La conversación será grabada sólo con fines de facilitar el registro para el posterior análisis.

DATOS DE ENTREVISTADOS

- Nombre
- Edad
- Situación Laboral/Ocupación/Sector Público o Privado
- Comuna de Residencia

F. LA TRANSPARENCIA

1. ¿Qué es para ustedes la "Transparencia"? ¿en qué ámbitos creen que se puede aplicar este concepto que han descrito? Y ¿específicamente en el sector público?
2. ¿Cómo opera en la práctica? ¿Asocian ustedes el concepto "Transparencia" con el "Derecho de Acceso a la Información Pública"? ¿En qué cree que consiste este derecho?
3. A su juicio, ¿Qué efectos sociales tiene la existencia de este derecho?, ¿En qué medida el ejercicio del "Derecho de Acceso a Información Pública" ayudaría a la mantención y el mejoramiento de la democracia? Indicar ejemplos y desarrollar idea.
4. ¿Relaciona usted este derecho con la participación ciudadana? ¿Cómo?

G. LA LEY DE TRANSPARENCIA

5. El año 2008 se promulgó la Ley de Transparencia (ley N° 20.285), que obliga a los organismos públicos a dar a conocer lo que se llama "información pública" ¿Qué piensan ustedes acerca de esta ley? ¿Les parece positivo o negativo que exista? ¿Por qué?
6. ¿Es para ustedes una ley útil o aplicable en sus vidas cotidianas? ¿Por qué? ¿En qué ámbitos les podría servir o ayudar? Por ejemplo, ¿Qué pedirían? ¿A quién?
7. ¿Han utilizado alguna vez esta ley?
 - En caso de respuesta positiva ¿Para qué?, por favor describir experiencia.
 - En caso de respuesta negativa ¿Por qué no la ha utilizado? ¿Hay alguna información pública a la que quisiera tener acceso? ¿Cómo lo haría para pedir ésta información?

H. EJERCICIO DE DERECHOS CIUDADANOS

8. ¿Creen que el Derecho de Acceso a la Información Pública es un derecho conocido por la gente? ¿Uds. saben cómo es posible hacer uso de este derecho? Por favor describa (Experiencia en T. Activa/DAI).
9. ¿Cuáles son los obstáculos que existen para el cumplimiento efectivo de este derecho? (profundizar en aspectos materiales y subjetivos. Si mencionan falta de confianza en información o instituciones, profundizar).
10. ¿Cuáles creen ustedes que serían las condiciones necesarias para incentivar al ciudadano a hacer uso de este derecho? (Condiciones materiales y subjetivas: en la ciudadanía, en los organismos públicos y en el CPLT como mediador)

I. EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

11. ¿Han escuchado hablar del Consejo para La Transparencia? ¿Qué han escuchado sobre sus funciones o servicios?
12. El Consejo para la Transparencia es el organismo del Estado que vela por el cumplimiento de la Ley de Transparencia. El Consejo tiene como principal función fiscalizar a los organismos públicos y recibir reclamos cuando algún organismo público no pone a disposición de los ciudadanos la información que exige esta Ley. ¿Qué les parece la existencia de este Consejo? Ahondar en aspectos positivos o negativos.
13. Supongamos que Ud. solicita una información a un organismo público, y ésta le es denegada: ¿Qué haría Ud.? ¿Iría al Consejo para la Transparencia? ¿Le daría confianza? (ahondar)
14. ¿Qué servicios del Consejo podrían serles útiles a uds. como ciudadanos? (solicitar información, reclamar, a qué tipo de organismos públicos, etc.)
15. ¿Alguno de Uds. ha acudido o solicitado información al Consejo para la Transparencia? ¿Cuándo y cómo? ¿Cómo evalúan su experiencia?

J. SUGERENCIAS CIUDADANAS

16. Para terminar, si uds. tuvieran que dar a conocer el Consejo para la Transparencia, ¿Qué dirían a ciudadanos como ustedes sobre el Consejo? ¿A través de qué medios los darían a conocer?
17. ¿Cómo haría Ud. una campaña para difundir ésta Ley?
18. Pensando en el futuro, ¿Qué aspectos mejorarían del Consejo y/o la Ley de Transparencia desde la perspectiva de ciudadanos como Uds.?

PREGUNTAR A LOS ENTREVISTADOS SI EXISTE ALGÚN OTRO TEMA QUE QUISIERAN COMENTAR, AGRADECER Y FINALIZAR.

ANEXOS N° 2: REGISTRO Y TRANSCRIPCIÓN TALLERES SOCIEDAD CIVIL (JUNTAS DE VECINOS Y ORGANIZACIONES COMUNITARIAS)

Pauta de actividad presencial:

TALLER PARA SOCIEDAD CIVIL

Instrucciones actividad inicial de presentación:

Conversar en grupos sobre las 3 preguntas a continuación; posteriormente un representante deberá exponer en 3 minutos una síntesis de las respuestas del grupo sobre cada una de las preguntas:

- 1. ¿En qué organización social participan? Detallar en particular si es dirigente de alguna organización.**
- 2. ¿Con qué instituciones públicas se relacionan habitualmente?**
- 3. ¿Qué esperan aprender en este curso/taller/capacitación?/ ¿Qué problemas se les ha presentado y lo hubieran podido resolver si hubieran tenido mayor información?**

Nuevas preguntas de levantamiento de información:

- 4. ¿Realizará usted un curso virtual en temas de Transparencia?**
- 5. ¿Cuál es su disponibilidad de tiempo y acceso a internet para realizar un curso en esta materia?**

1. ¿En qué organización social participan?

Agrupación de Mujeres Las Delicias Padre Hurtado I y II
Taller de Mujeres Villa Lota Green
Unión Comunal de Mujeres
Agrupación Jefas de Hogar
Organización Entreamigas
Taller Simplemente Amigas
Taller Las Delicias
Taller Flor del Manzano
Agrupación Mujeres de Esfuerzo
Junta de Vecinos Villa Los Paltos
Somos Dirigentes Sociales de Junta de Vecinos, dirigentes gremiales y de Fundación Integra
Centro Cultural Estrella del Norte
Junta de Vecinos Alto Ovalle
Jardín Infantil Shiappe Sur
Junta de Vecinos Domanasan
Junta de Vecinos Dieciséis de Diciembre
Centro de Padres Jardín Infantil
Sala Cuna Estrellas del Desierto de Fundación Integra
Presidente Junta de Vecinos Vista Hermosa y trabajadores municipales
Presidente Junta de Vecinos Elena Cafarena
Presidente y Tesorero de Centro Cultural y Social Florcita Motuda
Secretario Jardín Infantil Centro de Padres y Apoderados
Junta de Vecinos Vista Hermosa Villa Frei
Universidad Arturo Prat
Hogar de Cristo
Techo CHILE
Fundación para la Superación de la Pobreza
Universidad de Tarapacá
Mujeres Emprendedoras del Desierto
Centro de Madres Ángela Guaguena
Agrupación Artesanos Suma Marcos
Centro Cultural Las Uberlindas
Centro Cultural Municipal Pozo Almonte

Servicio País
CIPAR Centro de Investigación Políticas Públicas de Tarapacá
Techo Tarapacá
Servicio País Vivienda Pica
Centro de Madres “La Tirana”
Centro de Madres “La Huayca”
Club de Adulto Mayor “La Huayca”
Junta de Vecinos n°3 “La Tirana”
Comité de Vivienda Villa Padre Javier
Junta de Vecinos n°9 Huertos Familiares
Feria Reina del Tamarugal
Jardín Infantil “La Chinita”
Asociación indígena “Kusa Oraje” de Pica.
Asociación Gremial de Mujeres Emprendedoras, Microempresarias y Jefas de Hogar en Pica.
Junta de Vecinos n°1
Centro de Madres Pozo Almonte
Junta de Vecinos n°23 Buen Retiro.
Junta de Vecinos Los Jesuitas
Unión Comunal
Comité de Adelanto Todos Los Santos
Agrupación Las Delicias de Padre Hurtado I y II
Agrupación de Vecinos los Bajos de Santa Cruz
Club Deportivo Independiente Chiloé
Club del Adulto Mayor Sector Rural Villa Esperanza
Taller Cultural, laboral Armonía Cristal Chile
Centro de Padres Jardín Infantil Padre Hurtado
Comité Agua Potable Sector Rural La Esperanza/Sta. Mónica
Club de Adulto Mayor “Alegría de Vivir”
Taller Nuevo Amanecer (Adulto Mayor) Santa Rosa
Presidente Junta de Vecinos Los Zorzales.

2. ¿Con qué instituciones se relacionan habitualmente?

FOSIS	SERNATUR
Municipio	INE
SERCOTEC	Gobierno Regional
Colegios Municipales	SII
Bomberos	Registro Civil
Carabineros	
Consultorio	
Gobernación	
Intendencia	
Seremía de Medio Ambiente	
ONEMI	
PRODEMU	
SERVIU	
SENAME	
Fundación INTEGRA	
Seremía de Economía	
Seremía de Salud	
Hospital regional	
Aguas del Altiplano.	
Policía de Investigaciones	
FACH	
Fiscalía	
Juzgado de Policía Local	
Jardín Infantil comuna	
Chile Atiende	
Servicio de Salud	
SENAMA	
DIDECO	
JUNJI	
Consejo de Cultura y las Artes	
Ministerio de Desarrollo Social	
CORFO	
CONADI	
INDAP	
PRODESAL	
SAG	
Ministerio de Agricultura	
TECHO Chile	
Ministerio de Bienes Nacionales	
CONAF	

3. ¿Qué esperan aprender en este curso/taller/capacitación?

- Información para aprender sobre esta ley y aclarar nuestras dudas.
- Conocer más información
- Que nos expliquen la Ley de Transparencia para hacer trámites más claros
- Donde recurrir si no tenemos información de lo solicitado.
- ¿Cuál es el plazo que tiene la institución para responder?
- La institución debería tener un formulario especial (municipio) si la solicitud se hace de forma personal.
- Aprender sobre la Ley de Transparencia para tener más conocimiento.
- En esta actividad pretendemos esclarecer nuestras dudas, como por ejemplo saber dónde dirigirnos a realizar nuestras consultas y reclamos, en relación a los fondos concursables y también conocer nuestros derechos, empoderarnos mucho más de lo que estamos ahora.
- Empoderarnos de nuestros derechos como dirigentes y apoyar a la población en general.
- Aprender a dirigirnos al sitio adecuado para informarnos o para hacer dirigir nuestros reclamos.
- Consejo de Cultura y las Artes no comunica motivos por no selección.
- Existe información no compartida por Gobierno Regional
- Se aplicó la ley para dilucidar problemas entre Municipalidad de Pozo Almonte. Otro problema es respecto al cierre de campamentos, no se entrega información sobre qué se va a hacer con familias que no están habilitadas para recibir subsidios.
- Quedar fuera de los plazos de los fondos
- Información sobre créditos universitarios, fechas, intereses, etc.
- Información y pasos a seguir para subsidios habitacionales.
- La falta de acceso y definición de proyectos locales
- Falta de información para recurrir a los servicios
- En Camiña, falta de capital humano para la postulación a proyectos de fondos regionales.
- Aprender de transparencia para traspasar a nuestros usuarios, aclarar bien los fiscalizadores y no quedar con dudas.
- Bases de concursos y criterios distintos en la práctica, además existe diferencia de criterios para las solicitudes de recursos que realizan las organizaciones.
- Gestión de la entrega de mediaguas en municipalidades, existe desinformación sobre recursos.
- Conocer el lugar donde se encuentra la información.
- Lo que se espera como grupo es saber cómo llegar a cada una de las instituciones de la mejor manera teniendo un conocimiento sobre nuestro derecho al momento de requerir algún tipo de información. Es decir, tener las herramientas necesarias como personas o simplemente términos para agregar un desarrollo propio de esta ley.

- Quedar completamente informado de los derechos de los ciudadanos para poder difundir a nuestros hijos y familia de estos derechos.
- Aprender de qué manera y a quien a debo presentar o dirigir mi reclamo o consulta.
- Qué a través de esta ley de Transparencia nuestros reclamos o sugerencias que se plasman en un libro o por medio de cartas no vayan a dar al tacho de la basura.
- Para aprender de nuestros derechos y tener fundamento como presentar nuestros reclamos.
- Tener siempre una respuesta concreta en un lapso de tiempo prudente.
- Tener acceso a la información que necesitamos en relación a los servicios públicos.
- Adquirir conocimientos nuevos ya que todos ignorábamos cual era el contexto de esta charla.
- Poder obtener información clara y transparente con el municipio y viceversa.

Registro de actividades realizadas en talleres con Juntas de Vecinos y organizaciones comunitarias.

Levantamiento de información mediante instrumento activador de conocimiento (Etapa N°1 Modelo educativo)

FECHA	ACTIVIDAD	NOTAS
HORA:	INFO CLAVE:	
	⊕ Jozas de Cristo ⊕ Teda Fundación para la superación de la pobreza. UTA. Universidad de Tarapacá.	
	⊕ JUNJO - Ministerio Social - SENAME - SERAMA - SERVIU - DIDECO - Consejo de la Cultura y las Artes - Municipalidades - MINVU	
	⊕ Gestión de 'Medios' en Municipalidades. Desinformación sobre recursos. - Bases de concursos y criterios distintos en medios ^{proyectos} lo práctico * Diferencia de criterios para los solicitudes de recursos. Diferencia entre institucionalidad y 'servicios civil' Realizamos intervenciones sociales con foco en pobreza. No basta trabajar con personas o familias que vivencian esa situación para intervenir en pobreza. * Intencionamos acciones directas sobre los factores que generan y reproducen la pobreza. * Juicio sobre el miembro de la información	

¿De Qué organizaciones venimos los
Drogantes Sociales?

Somos Drogantes Sociales de Junta de
vecinos y Drogantes Sociales y
Integra.

Jardín Infantil Chiappa ^{sur}
Centro cultural ^{capilla del norte}
R.V. Alto Onelle - ^{capilla del norte} ^{capilla del norte}
Suspensión del Bono

¿Con Que Servicios públicos nos relaciona
mos habitualmente? Municipalidad
Intendencia, Gobernación - Sernam
Fosic. Seresotack. Seremis Pebed y
Seremis medio ambiente. ONE MI
Seremis de economía. Sernade
Integra, Prodesmi. Serviu, Carabineros
P.D.I.

Que esperamos aprender en esta
capacitación?

Generar acceso a la
información que nos permita
en relación a los servicios
públicos.

Fecha / Date: 27 de Junio del 2013. -



1. ¿De qué organizaciones meeres ustedes?

- Junta Vecinal Domamasan.
- Junta Vecinal Dieciseis de Diciembre
- Centro de Padres Juechí Infantes y
sola como "Estrellitas del Desierto" de
Fundación Integra.

2. ¿Con qui' servicios públicos se relacionan ustedes?

- Con la Municipalidad.
- Con los consultorios.
- Con el Hospital.
- Con Aguas del A. Vitulano.
- Con Carabineros.
- Con Serriu.
- Con Bomberos.
- Con la Intendencia Regional.

www.integra.cl

Taller para Sociedad Civil comuna de Valparaíso.

Instrucciones:

Conversar en grupos sobre las 3 preguntas y a continuación un representante deberá hacer una síntesis de lo conversado.

1.- ¿En cuál organización social participan?

- Junta de Vecino, Centro de madres
- Agrupación de Jóvenes con ~~discapacidad~~ # Paso a Paso
- Centro de Ayuda Social. Necesitados Especiales
- Grupo Repostería en Panoquia (P.A.)chs.

2.- ¿Con qué instituciones públicas se relacionan habitualmente?

- Municipalidad - Carabineros - Bombero - Consultorio
- Sernam - Universidades - Unidad Comunal de Fuentes de Vida
- Servicio Impuestos Internos -
- Intendencia
- Serriu
- SENA DIS

3.- ¿Qué esperan aprender en este taller?

Obtener más conocimientos, acceso a todo tipo de información, aprender a desarrollar documentos, donde se deben enviar

③ ¿Qué esperan aprender con este taller?

- ①- Tener siempre una propuesta concreta en un lapso de tiempo prudente.
- ②- Para aprender de nuestros derechos y tener fundamento como presentar nuestros reclamos.

③- Aprender de que manera y a quien debo presentar o dirigirme con mi reclamo o consulta.

④- Que a través de este Ley de Transparencia nuestros reclamos o sugerencias que se plasman en un libro o por medio de cartas no vayan a dar al traste de la misma.

PREGUNTAS

① De que organización o institución pertenece?

- Presidente J.V. Vista Hermosa
- Trabajadores Municipales
- Municipalidad Alto Hospicio
- Presidente de J.V. Elena Cofre

② Con que servicio Público se relaciona?

- ~~PRE~~ - ~~SERVICIO~~
- MUNICIPALIDAD - Carabineros.
- Intendencia - FACHS.
- Consultorio - Fiscalía
- J. Vecinos - Policía Local
- Colegio jardín - Conservo

③ Que se va a aprender de este taller.

- DERECHO DE CADA PERSONAS
- DONDE podemos RECLAMAR.
- POR UNA BUENA ATENCIÓN
- Quedar completamente INFORMADO DE LOS DERECHOS DE LOS
- Cuales para poder difundir
- A nuestros hijos y familia
- DE ESTOS DERECHOS. (Ley de Transparencia)
- LOS RECLAMOS SON ACEPTADOS -

1. De que organizaciones, instituciones viene cada una de ellas?
2. Con que servicios publicos se relacionan comunmente.
3. Que espacio aprenden con este taller

Respuestas

1. Centro cultural, rural Florita motuda
(Proyecto, terapéutico)
Jardin Infante Centro de padres, Aprendizaje
(terapéutico)
Junta de Vecinos Uda Herrera Villa Tri.
Unidad de Alto Prato

2. Municipalidad
Fidelmacion
Camlinero
PDI
Prodemu
Fosis
Chile Ajuda, Chile Ajuda
Servicio de Salud (Hospital, con cultivos)
Etc.

3. Lo que se opera como grupo es, tal vez como llegar a cada una de las instituciones de la mejor manera teniendo en cuenta el contexto de cual es nuestro desarrollo al momento. Se requiere algún tipo de información como se somete en primer momento en los entornos publicos. Es decir tener los elementos necesarios como personas o simplemente tenerlos para luego en desarrollo propio de esto.

3: Lo que se usara como grupo es roles
como llegar a cada una de las instituciones
de la mejor manera teniendo en cuenta el
costo de cual es nuestro derecho al momento
de requerir algun tipo de informacion comp
se somete en primer momento en los inst. suora.
publicos. Es decir tener los documentos necesarios
como personas o simplemente tenerlos para algunos
un desarrollo propio de esta ley.

municipalidad

1) Coleco

posta

con Seso de la
cultura

Easco Tec

comodi

Pro Di

Cofro

Endac

muchos Rosas

Los proyectos

abren de

transparencia

para transpasar o

nuestro abario

Boy Star

para aclarar bien
los fiscalizadores
y no quedar dudas

mujeres en alrededores
del desierto

Centro de Masas
Angela Quazuma

Agua
agrupación
Portezuela
Suma Marco

C. C. los Uberslinos

C. C. municipal
Pozo Almon

1 ¿De qué organizaciones vienen?

2 con qué servicios público & relaciones día día

3 ¿Qué esperan alcanzar de esta actividad

Roy Star

NOTAS

FECHA:

HORA:

INFO CLAVE:

1- ¿De qué organizaciones vienen?

R- Servicio País

2- ¿Con qué SP. se relacionan habitualmente?

R-

• Hospicio → EDUCACIÓN = • INTERNA
• ~~MAIO~~ MAIO

• Cultura = CRSA
MAIO
CONADI

CAMIÑA → Habitat = Municipalidad Camiña
MINVU
SERCO DEC
Ministerio Medio Ambiente
INDAP

Generamos espacios para el despliegue del compromiso y responsabilidad social de profesionales jóvenes y de estudiantes de educación superior.

Incentivamos la participación de jóvenes en la acción directa para superar la pobreza y la exclusión social. • Promovemos experiencias de formación en la acción, para que jóvenes en pleno desarrollo profesional desarrollen competencias para la intervención e investigación en contextos de pobreza.

NOTAS

FECHA:

HORA:

INFO CLAVE:

3- Que problema se les ha presentado y lo hubieran podido resolver si hubieran tenido mayor información.

R- La falta de acceso y difusión de proyectos locales.

- Falta de información para reunir a los servicios.
- (CAMISA) falta de capital humano para la postulación a proyectos de fondos Regionales.

FECHA:

HORA:

INFO CLAVE:

taller Consejo transparencia

① Fundación de superación de la pobreza

Servicio País

PICA - [Habitat y trabajo] - Amb. h

Alto Hospicio ámbito de ~~trabajo~~ habitat

Camina ámbito de trabajo

Pozo almonite ámbito habitat

Enquelpa (Colchagua) ámbito trabajo.

② Municipalidad, Serviu, MMA, SERNAC, Minvu, MDS, Fiscalía, SERNAM, ~~DAEM~~, Sercotec, Sence, Corfo, Prodesal, Consejo de la Cultura, Ministerio de Economía, Ministerio agricultura, Sag, Carabineros de Chile, PDI

③ - Quedar fuera de los plazos de los fondos.

- Información sobre créditos universitaria; fechas, intereses, etc
- Información y paso a seguir para subsidio habitacionales

Realizamos intervenciones sociales con foco en pobreza.

No basta trabajar con personas o familias que vivencian esa situación para intervenir en pobreza. • Intencionamos acciones directas sobre los factores que generan y reproducen la pobreza.



1

- Servicio País Vivirde País
- Servicio País Trabajo Enguelga
- CIPTAR Centro de Investigación y Pol. Pública de Tarapacá
- TECTO Tarapacá

2. - Servicio País: municipalidades, Consejo de Monumentos, Gobernación, Cona
- Ciptar: Gobierno regional, Iternatur, Cona, Ine
- Tecto: Mervin, Bion Necedon, Fati, Cona, Gobernación Iquique

3. - Servicio País Trabajo Enguelga: CNA no comunica motivos por no selección.
- CIPTAR: información no compartida por Gobierno Regional
- Tecto: se aplicó lo hay que dilucidar problema entre Municipalidad de Paja Olamonte. Otro problema respecto al Censo de Computador, no se entrega información sobre qué se va a hacer con la familia que no están hábiles para recibir subsidios.

1) ¿De qué organizaciones venimos?

Resp. Centro de Madres. "La Esnava"
Centro de Madres "La Huayra"
Adulto Mayor. "La Huayra"

2) ¿Con qué servicio público nos relacionamos todos los días?

Resp. Consultorio, Carabineros, Bomberos, Escuela, Liceo, Municipalidad, Gobernación, Registro civil. S.I.I. Servicio País.

3) ¿Qué espero aprender de esta actividad?

Resp. A dirigimos al sitio adecuado para informarnos o para hacer llegar nuestros reclamos.

Pondremos
supervisión
de la pobreza.

Derecho de Acceso a la Información

Lev de transparencia

Manita Paz (Servicio País)

Consejo para la transparencia

La información pública es tu derecho.

¿ De qué organización venimos?
Junta de vecinos N° 3 La Tirana ^{Mano Lopez}
Comite de vivienda Villa Pacheco Javier ^{trabajo de}
Junta de vecinos N° 9 Huertos Patrióticos ^{Natasha Rojas}
Feria Reina del Tamamejor ^{Natasha Rojas}
Jardín Infantil "La Chinita" ^{Natasha Rojas}
Paulina Cabrera (secretaria)

¿ Con que servicios públicos nos relacionamos habitualmente?

Municipalidad - consultorio P. Almonte - Posta La Tirana
La Gobernación - Carabineros - DIDEA - secretaría
Gen. de Gobierno - registro civil - ~~notario~~ - sercotec -
Fosis - carmelita - Intemas - bomberos - bilbao - Chile
servicio. País - echo. P. Almonte - Chile - Pica - Altiplano

¿ Que esperan aprender de esta actividad?

Empoderarnos de nuestros derechos, como
como dirigentes y ayudar a apoyar a la población
en general. Com. v. d. d.
para todo efecto.

yo Almonte; jueves 27 junio 2013.

1. ¿ De qué organizaciones vienen?
2. Con qué servicios públicos se relacionan habitualmente? (a diario)
3. ¿ Que esperan aprender con esta actividad?

Respuestas: -

1. - Emprendedores de la Tirana "La Joya del
Desierto" A. G. (Pueblo La Tirana)
Asociación Indígena "Kusa Orasi" → Pica
Asociación Grupal de Mujeres Emprendedo-
ras y microempresarias jefas de Hogar.
en Pica. -
2. - Escuela del Pueblo La Tirana P.D.I. Sercotec
Fons, Peruam, Prodam, Conadi, Serce,
Municipalidad - Pica, Servicio País,
Seremía de Economía, Consultorio, Gober-
nación del Tamamejor, Prodam, Corfo,
Bilbolle, Intap y Conaf. -
3. - En esta actividad pretendemos esclarecer
nuestros dudas, como por ejemplo saber
donde dirigimos a realizar nuestras
consultas y reclamos, en relación a los
problemas consensables y también conocer
nuestros derechos, empoderarnos
mucho más de lo que estamos ahora

Taller para sociedad civil comuna de Padre Hurtado

Instrucciones actividad inicial de presentación:

Conversar en grupos sobre las 3 preguntas a continuación; posteriormente un representante deberá exponer en 3 minutos una síntesis de las respuestas del grupo sobre cada una de las preguntas.

1-¿En cuál organización social participan?

Club adulto Mayor "Alegria de vivir."
Taller nuevas Amasas (adulto Mayor).
Presidente Junta Vecinal San Gonzales.

2-¿Con qué instituciones públicas se relacionan habitualmente?

Unión Comunal Adulto Mayor.
Consultorio.
Municipalidad.
Carabineros.
PDI.

3-¿Qué esperan aprender en este taller?

Información para aprender sobre
este ley y aclarar nuestras dudas.

1. De que organizaciones viene Ud.

a) Junta Vecinal 1. 1.
Junta Vecinal 10. + nuevo Solitario
Junta Vecinal 23. Buen Día
Dentro de un Pazo de la Junta

2. Con que servicios publican sus relaciones.

c) en municipalidad - Canaf.
- Dideco - Consejo de la Cultura.
- Serpase - Foros
- Gobernación - Club Adulto Mayor
- Carabineros - Club Parques.
- Consultorio

3. ¿Que esperan aprender en este taller?

a) Aprender sobre la ley de Transparencia
para tener mas conocimientos.

Taller para sociedad civil comuna de Padre Hurtado

Taller para sociedad civil comuna de Padre Hurtado

Instrucciones actividad inicial de presentación:

Conversar en grupos sobre las 3 preguntas a continuación; posteriormente un representante deberá exponer en 3 minutos una síntesis de las respuestas del grupo sobre cada una de las preguntas.

1-¿En cuál organización social participan?

Club del Adulto Mayor Sector Rural Villa Esperanza.
Taller Cultural, laboral Amonía Cristal Chile
Centro de Padres Jardín Infantil Padre Hurtado (Integra)
Comité Agua Potable Sector rural la Esperanza. Sta Mónica

2-¿Con qué instituciones públicas se relacionan habitualmente?

Municipalidad
Colegio la Esperanza.
Fundación Integra.
Consultorio, Bomberos, Carabineros, etc.

3-¿Qué esperan aprender en este taller?

Conocer más información
Que nos expliquen la ley de transparencia.
Para hacer trámites más claros

Instrucciones actividad inicial de presentación:

Conversar en grupos sobre las 3 preguntas a continuación; posteriormente un representante deberá exponer en 3 minutos una síntesis de las respuestas del grupo sobre cada una de las preguntas.

1-¿En cuál organización social participan?

Junta de Vecinos. Los Jesuitas Junta de Vecinos.
Unión Comunal. Comité de Adelanto Todo los Santos
Agrupación de Vecinos de Padre Hurtado I y II
Agrupación de Vecinos Los Bajos de Santa Cruz
Club Deportivo Independiente CHICO. Comité de Adelanto y otros

2-¿Con qué instituciones públicas se relacionan habitualmente?

Municipalidad, Carabineros, Consultorio, Gobernación
Intendencia Pesis, Sorcolec Colegios públicos
Bomberos, etc

3-¿Qué esperan aprender en este taller?

1- Ponderar Recursos si no tenemos información de lo solicitado.
2- Cual es el plazo que tiene la institución para responder
3- la institución debería tener un formulario específico (Municipio) si la solicitud se hace en forma personal

Taller para sociedad civil comuna de Padre Hurtado

Instrucciones actividad inicial de presentación:

Conversar en grupos sobre las 3 preguntas a continuación; posteriormente un representante deberá exponer en 3 minutos una síntesis de las respuestas del grupo sobre cada una de las preguntas.

1-¿En cuál organización social participan?

- Agrupación de mujeres
Las Delicias Padre Hurtado I y II
- Taller de mujeres Villa Lota GREEN
- Unión Comunal de Mujeres

2-¿Con qué instituciones públicas se relacionan habitualmente?

Fosi, municipalidad, Sercotec
Colegios municipales, Bomberos, Carabineros
consultorio.

3-¿Qué esperan aprender en este taller?

Poder obtener información clara y transparente
con el municipio y viceversa

Taller para sociedad civil comuna de Padre Hurtado

Instrucciones actividad inicial de presentación:

Conversar en grupos sobre las 3 preguntas a continuación; posteriormente un representante deberá exponer en 3 minutos una síntesis de las respuestas del grupo sobre cada una de las preguntas.

1-¿En cuál organización social participan?

agrup. jefas de Hogar
de g. Entre amigas
Taller simplemente amigas
Taller Las Delicias
Taller Pla del Hanguano
agrup Mujeres de Esfuerzo
Junta de Vecina
Villa Los Pollos.

2-¿Con qué instituciones públicas se relacionan habitualmente?

Con la Municipalidad, consultorio, Gobernación,
centro cultural y de emprendimiento, Rosis,
carabineros, Sercotec.

3-¿Qué esperan aprender en este taller?

adquirir conocimientos nuevos. ya que todas
ignorabamos cual era el contexto de esta
charla.

Fecha: 22/06/2013

REF: SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN (Ley n° 20.285)

Sr.(a) Municipalidad de Alto Hospicio
Presente

De mi consideración

Me dirijo a Ud. con el objeto de realizar una solicitud de información, en virtud de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública N° 20.285. Vengo a solicitar acceso y copia de: (se debe identificar claramente la información que se solicita: materia, fecha de emisión o período de vigencia, origen o destino, etc.):

La ordenanza pública de vida, muertos y de
documentos donde se incluya que información
del tema en cuestión.

Ruego a Ud. contestar dentro de los plazos establecidos en la citada ley.

Sin otro particular, se despide atentamente de Ud.

Nombre, Apellido: Marcelo Velazquez

Dirección: Los rancos 2921, Alto Hospicio

Firma: [Firma]

Taller para Sociedad Civil comuna de Valparaíso.

Instrucciones:

Conversar en grupos sobre las 3 preguntas y a continuación un representante deberá hacer una síntesis de lo conversado.

1.- ¿En cuál organización social participan?

adulto mayor, "Las Novitas" y las Bermetas.
junta de vecinos 195.º Alegre
junta de vecinos 104.º Cordillera
" " " 106.º C. Cordillera
Consejo Local de Salud
Centro de madre 27 de marzo

2.- ¿Con qué instituciones públicas se relacionan habitualmente?

"Benamí", Seremi Salud "Unión Comunal",
Municipalidad Valparaíso, "Gobierno Regional",
Laboratorio de Chile, Consultorio, "N.P."
Deporte, oficina de la mujer, P.D.I.
Onami

3.- ¿Qué esperan aprender en este taller?

Que derecho tenemos en la transparencia
y que significa saber que respuesta tenemos
en los trámites ~~trámite de~~ responder los organismos

Taller para Sociedad Civil comuna de Valparaíso.

Instrucciones:

Conversar en grupos sobre las 3 preguntas y a continuación un representante deberá hacer una síntesis de lo conversado.

1.- ¿En cuál organización social participan?

Centro de Madres.
CLUB DE ADULTO MAYOR.
Junta de vecinos.
Escuela de Salvavidas KRAKEN Formando Héroes
LIGA Deportiva. Rodrillo Sin Drogas.

2.- ¿Con qué instituciones públicas se relacionan habitualmente?

MUNICIPALIDAD DE VALPARAÍSO.
Capitania de Puerto de Valparaíso, Carabineros, PDI, Bomberos, Botes Salvavidas, Hospital SAPU- ONEMI.
GOBIERNO REGIONAL.
CONSEJO DE LA ISABEL.

3.- ¿Qué esperan aprender en este taller?

- ORIENTACIÓN HACIA LA PROHIBICIÓN Y LA TRANSPARENCIA.
- OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN ASÉCURA HACIA LA COMUNIDAD.
- LA LEY DE TRANSPARENCIA Y SU CONTENIDO.
-

Taller para Sociedad Civil comuna de Valparaíso.

Instrucciones:

Conversar en grupos sobre las 3 preguntas y a continuación un representante deberá hacer una síntesis de lo conversado.

1.- ¿En cuál organización social participan?

CLUB ADULTO MAYOR VISITAS PERDIDAS
Centro de Madre Santa Rosa de Rodrillo
Centro de padres LEE "Nuevo Dharma".
Junta de VECINO CERRO MOLINO N° 6

2.- ¿Con qué instituciones públicas se relacionan habitualmente?

- Senama	- ministerio de educación
- Fondep	- Seremi.
- OCAM.	- municipio.
- Minrel	- Serodis.
- Imval.	- Oficina de la mujer.
- Carabineros.	

3.- ¿Qué esperan aprender en este taller?

Poder aprender y poseer los conocimientos necesarios para poder utilizar a favor de nuestras instituciones (Junta de Vecinos, Centros de madres, adulto mayor, organizaciones locales).

ANEXOS N°3: ESQUEMA DE MÓDULOS QUE COMPONEN CURSO PARA DIRIGENTES SOCIALES Y LÍDERES COMUNITARIOS. (ETAPAS CORRESPONDIENTES A MODELO EDUCATIVO CPLT)

Etapa "Activación de conocimiento"		
Unidad I. "Bienvenidos al Curso"		
Módulo	Actividades	Recursos
Módulo N°0: <i>"Conociéndonos /Quiénes Somos"</i>	Presentación de participantes mediante posteo en foro así como de expectativas en general con el curso.	Plataforma e-learning, Foro.
Módulo N°1: <i>"Conociendo la plataforma"</i>	Participantes deben personalizar su perfil, subir una imagen como avatar y enviar un documento a tutor mediante mensajería interna	Plataforma e-learning, Mensajería interna.
Módulo N°2: <i>"Acercamiento a la Ley de Transparencia"</i>	Participantes deberán escribir en foro respecto a su experiencia con la Ley de Transparencia, detallando instancias donde han pedido información anteriormente y con qué servicios públicos se relacionan comunmente.	Plataforma e-learning, Foro.
Etapa "Entrega de Contenidos"		
Unidad II. "Derecho de Acceso a la Información Pública y Ley de Transparencia"		
Módulo N°3: <i>"Introducción al Derecho de Acceso a la Información"</i>	Presentación de los principales contenidos vinculados al Acceso a la Información, ámbito de aplicación, pasos para realizar una solicitud de información pública e identificación de información pública en poder del Estado.	Plataforma e-learning, Foro, Animaciones, Videos, Audios, Material de Apoyo.
Módulo N°4: <i>"Derechos y Deberes como Ciudadano"</i>	Presentación de los procedimientos y plazos vinculados al proceso de solicitar información pública así como el proceso de posterior reclamación ante el CPLT.	Plataforma e-learning, Foro, Animaciones, Videos, Audios, Material de Apoyo.
Módulo N°5: <i>"Rol del Consejo para la Transparencia"</i>	Presentación del funcionamiento del Consejo para la Transparencia, etapas de tramitación, rol de los consejeros, plazos de cumplimiento y eventuales sanciones.	Plataforma e-learning, Foro, Animaciones, Videos, Audios, Material de Apoyo.
Módulo N°6: <i>"Comunicación Efectiva para el Liderazgo"</i>	Entrega de contenidos en materias de comunicación efectiva, procesos de negociación y mediación, resolución de conflictos y asertividad y habilidades para una buena relatoría.	Plataforma e-learning, Foro, Animaciones, Videos, Audios, Material de Apoyo.
Etapa " Aplicación de contenidos"		
Unidad III. "Poniendo en práctica lo aprendido"		
Módulo N°7: <i>"Resolución de Casos"</i>	Presentación de problemáticas locales y casos reales que pueden ser resueltos mediante el uso de la Ley de Transparencia, participantes deberán conformar equipos de trabajo y elaborar una respuesta consensuada identificando la información que solicitarán, el organismo que requerirán y la respuesta que les pueden brindar. Posteriormente se reflexionará y discutirá sobre las respuestas brindadas por los compañeros en la actividad.	Plataforma e-learning, sala de chat, wiki, foro, Material de Apoyo, Videos.

Módulo N°8: <i>"Funcionarios Públicos y Transparencia"</i>	Presentación de casos en los cuales ciudadanos han solicitado información, en este caso los participantes deberán representar el rol de los funcionarios públicos frente al ejercicio de responder una solicitud de información pública. Participantes deberán elaborar una respuesta con su equipo de trabajo respecto al procedimiento a llevar a cabo con la solicitud de información. Posteriormente se reflexionará y discutirá sobre las respuestas brindadas por los compañeros en la actividad.	Plataforma e-learning, sala de chat, wiki, foro, Material de Apoyo, Videos.
Módulo N°9: <i>"Barreras de Acceso a la Información"</i>	Presentación de distintas situaciones a las cuales una persona se enfrenta a momentos de realizar una Solicitud de Información (desconocimiento de funcionarios, inexistencia de formularios, etc.). Participantes deberán elaborar con su equipo de trabajo una guía de recomendaciones como insumo a entregar a personas interesadas en utilizar la Ley de Transparencia, de manera de superar las barreras que se encontrarán cuando vayan a pedir información.	Plataforma e-learning, sala de chat, wiki, foro, Material de Apoyo, Videos.
Módulo N°10: <i>"Relatoría en Transparencia"</i>	Presentación de situación en la cual los equipos de trabajo deberán planificar una charla/taller/curso que deberán dictar a sus pares (vecinos, familiares, compañeros de trabajo, etc.) sobre materias de la Ley de Transparencia. Participantes deberán confeccionar una planificación de dicha actividad que incorpore una selección de contenidos a tratar, la metodología de trabajo que seleccionarán, los recursos con los que cuentan y los objetivos y aprendizajes esperados de la jornada.	Plataforma e-learning, sala de chat, wiki, foro, Material de Apoyo, Videos.
Etapa "Reflexión sobre el aprendizaje"		
Unidad IV "Mi proceso de aprendizaje"		
Módulo 11: <i>"Co-Evaluación-Retroalimentación"</i>	Participantes deberán seleccionar, de los foros anteriores, al menos un comentario de otro participante por foro el cual consideren un aporte relevante a la discusión llevada a cabo durante el curso. Deberán señalar las razones de la selección y cuál fue el aporte a la reflexión. Posteriormente se sistematizarán los comentarios enviándose a cada persona involucrada. A esto se le sumará un ejercicio de evaluación individual donde los participantes deberán caracterizar su trabajo a lo largo del desarrollo del curso señalando fortalezas y aspectos a mejorar.	Plataforma e-learning, Foro, Mensajería Interna.
Módulo 12: <i>"Nuevos desafíos"</i>	Participantes deberán evaluar a tutores, plataforma y metodología de trabajo a la luz de lo que señalaron como expectativas a momentos de comenzar el curso. Además deberán visualizar aquellos aspectos que un curso en esta materia debería considerar en futuras entregas.	Plataforma e-learning, Foro, Mensajería Interna.

ANEXOS N°4: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CURSO PARA DIRIGENTES SOCIALES Y LÍDERES COMUNITARIOS.

1. Satisfacción con la plataforma tecnológica		Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
I. Usabilidad y diseño de la plataforma tecnológica						
1	La plataforma permite la navegación sin mayores conocimientos previos (navegación intuitiva)					
2	La plataforma es de fácil uso y comprensión					
3	La disposición de los elementos en la plataforma es adecuada					
4	El diseño gráfico de la plataforma es adecuado					
II. Herramientas de la plataforma tecnológica						
5	Los foros han funcionado correctamente durante el curso					
6	Los foros son de fácil utilización y navegación					
7	Los ejercicios y cápsulas animadas han funcionado correctamente durante el curso					
8	Los ejercicios y cápsulas animadas son de fácil utilización y navegación					
9	El envío de documentos por mensajería interna ha funcionado correctamente					
10	El envío de documentos ha sido de fácil utilización y navegación					
III. Rol de los tutores						
11	Los tutores brindan retroalimentación a los alumnos de manera oportuna					
12	Los tutores entrega de manera clara las instrucciones de las actividades a realizar en cada módulo					
13	Los tutores definen claramente los mecanismos de evaluación a sus alumnos					
IV. Contenidos y material educativo						
14	Los contenidos tratados en los módulos son pertinentes					
15	Los contenidos tratados en los módulos se encuentran actualizados					
16	Los contenidos tratados en los módulos son atractivos para los alumnos					
17	La manera en que se entregan los contenidos es muy clara					
18	Los contenidos son entregados con un lenguaje sencillo y cercano					
19	El material educativo (pdfs, animaciones, infografías) es de mucha utilidad					
20	El material educativo (pdfs, animaciones, infografías) es muy claro.					
21	El material educativo es fácil de entender (los ejemplos que se presentan permiten entender el contenido).					
22	Los elementos audiovisuales (videos, animaciones, audios, etc) son de mucha utilidad					
23	Los elementos audiovisuales (videos, animaciones, audios, etc) son pertinentes a los contenidos de los módulos					

2. Valoración general del curso (Nota 1-7)

24	¿Qué nota le pondría en general al curso?	Nota:	
25	¿Qué nota le pondría a la forma en que se entregan los contenidos y trabajos en el curso?	Nota:	
26	¿Recomendaría a un amigo el inscribirse en este curso?	Si:	No:

3. Aprendizajes Esperados

I. Dominio Materias Solicitudes de Información

27	¿Cuáles son los canales por donde puede ingresar una Solicitud de Información?	Marque (x) su respuesta
	a) Solo mediante formulario web	
	b) Mediante formulario online, vía presencial o a través de correo postal.	
	c) Mediante formulario web y vía presencial	
28	¿Cuál es el plazo que tiene el servicio para responder una Solicitud de Información?	Marque (x) su respuesta
	a) 15 días hábiles	
	b) 20 días hábiles	
	c) 20 días corridos	
29	¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir una Solicitud de Información?	Marque (x) su respuesta
	a) Nombre y apellidos, dirección, firma, institución y RUT	
	b) Nombre y apellidos, dirección, correo electrónico, institución, RUT e información solicitada	
	c) Nombre y apellidos, dirección, institución, firma e información solicitada.	
30	¿A qué organismos no se puede solicitar información?	Marque (x) su respuesta
	a) A empresas públicas, poder judicial, congreso y otros organismos autonomos.	
	b) A Universidades públicas y corporaciones municipales	
	c) A Fundaciones estatales	

II. Dominio Materias Reclamo por Denegación de Acceso a la Información

31	¿Cuáles son los canales por donde puede ingresar un Reclamo?	Marque (x) su respuesta
	a) A distancia a través de la web del CPLT y mediante correo postal	
	b) De manera presencial en oficinas del CPLT y en gobernaciones	
	c) Todas las anteriores.	
32	¿Cuál es el plazo que tiene la persona para presentar un Reclamo?	Marque (x) su respuesta
	a) 15 días corridos	
	b) 20 días hábiles	
	c) 15 días hábiles.	
35	¿Qué información debe publicarse en TA?	Marque (x) su respuesta
	a) Toda aquella que se contempla en art. 6 y 7 de la Ley de Transparencia	
	b) Aquella información que el servicio decida publicar	
	c) Solamente las remuneraciones de los funcionarios.	
36	¿Cuál es el plazo que tiene el servicio para actualizar TA?	Marque (x) su respuesta
	a) Hasta el día hábil n°10 de cada mes	

	b) Dentro de 20 días hábiles de cada mes	
	c) No tiene plazo, se debe actualizar inmediatamente.	
	IV. Dominio Materias Rol Consejo para la Transparencia	
37	¿Cuáles son las funciones del Consejo para la Transparencia?	Marque (x) su respuesta
	a) Velar por el Acceso a la Información, Fiscalizar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y capacitar a ciudadanos y funcionarios públicos	
	b) Resolver casos de corrupción administrativa	
	c) Exclusivamente fiscalizar y sancionar a todos los servicios que no cumplan con la Ley de Transparencia.	
38	¿Cómo se compone el Consejo Directivo?	Marque (x) su respuesta
	a) Consejeros elegidos en comicios públicos.	
	b) Consejeros designados por Presidente de la República y aprobados por 2/3 del Senado.	
	c) Consejeros propuestos por el Poder Judicial.	
39	¿Cuáles son las opciones que brinda una Decisión del Consejo para la Transparencia?	Marque (x) su respuesta
	a) Rechazar reclamo o Acoger Reclamo	
	b) Rechazar reclamo o Sancionar a autoridad pública.	
	c) Rechazar reclamo, acoger reclamo o acoger reclamo parcialmente.	
40	¿Qué tipo de sanciones puede instruir el Consejo para la Transparencia?	Marque (x) su respuesta
	a) Destitución de cargos de autoridades sancionadas	
	b) Anotaciones de démeros para funcionarios públicos	
	c) Multas de un 20% al 50% de la remuneración de funcionario público.	

	4. Mejora Continua	Respuesta abierta
41	¿Qué elementos del curso le parecen destables?	
42	¿Qué elementos del curso deben mejorarse?	

	5. Caracterización Sociodemografica	Respuesta
43	Edad	
44	Comuna (Ej: Ñuñoa, La Florida, etc.)	
45	Nivel Educacional (Ej: Media completa, Universitaria Incompleta, etc.)	
46	Sexo	
47	Ocupación (Ej: Profesor, Conductor, Técnico agrícola, etc.)	