

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN

**PROGRAMA COMUNIDAD DE CHILENOS EN EL
EXTERIOR**

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

PANELISTAS:
MARIO GAYMER (COORDINADOR)
SERGIO FIEDLER
EDGARDO MÍMICA

JUNIO 2004

1. INFORME FINAL

NOMBRE PROGRAMA: Dirección para la comunidad de chilenos en el exterior (DICOEX)
AÑO DE INICIO: 2001
MINISTERIO RESPONSABLE: Ministerio de Relaciones Exteriores
SERVICIO RESPONSABLE: Secretaria y Administración General del Ministerio de Relaciones Exteriores.

RESUMEN EJECUTIVO

1. Descripción del Programa

El Programa Comunidad Chilenos en el Exterior se inició en el 2001 y está dirigido a los chilenos residentes en el exterior con el objeto de fomentar su integración a la institucionalidad del país,¹ considerando además el aporte al desarrollo nacional que ellos pudieren realizar. La ejecución del Programa está a cargo de la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (DICOEX), la cual se inserta dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores con ese único y exclusivo propósito. El Programa tiene cuatro componentes principales: 1) Establecer registros con información y localización de los chilenos residentes en el exterior. 2) Formación de redes entre chilenos dentro y fuera del país. 3) Otorgar servicios de orientación, información y gestión ante instituciones chilenas. 4) Difusión y promoción de los derechos ciudadanos, de la cultura y los valores nacionales, así como actividades sociales, deportivas y otros como becas y concursos.

El Programa tiene una duración indefinida, pero a ser ratificada para el año 2007.² El área territorial que cubre corresponde a las regiones donde la presencia de chilenos es conocida y significativa, incluyendo países de América Latina, Norte América, Europa y Oceanía. La institución ejecutora del Programa es el Ministerio de Relaciones Exteriores, en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) para el Registro de los chilenos en el exterior correspondiente al primer componente.

1.1. Fin

El fin del Programa contempla “contribuir a potenciar el desarrollo nacional fomentando el sentido de nacionalidad y la integración de todos los chilenos”.

1.2. Propósito

“El propósito del Programa es “integrar a los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad chilena”.

1.3. Población Objetivo

La población potencial del Programa corresponde a la población de chilenos residentes en el exterior y sus hijos. Su tamaño ha sido estimado por el Panel en 921.363 personas³.

La población objetivo corresponde a aquellas personas que el Programa tiene la capacidad de asistir, ya que son la única parte de la población potencial que, hasta el momento, son contactables por el Programa en los 32 países con mayor presencia de chilenos. Su tamaño fue estimado por el Panel en 368.592 personas.⁴

¹ En el sentido de hacer que el chileno residente en el exterior, participe de los derechos y deberes jurídicos de todos los chilenos (participación ciudadana), así como de la identidad cultural o sentido de nacionalidad que estos comparten.

² Informe DICOEX 2002. En el diseño no está contemplada una planificación que dure más allá del 2006.

³ Estimación realizada aplicando a las cifras de chilenos según los censos de cada país en que se planea aplicar el Registro durante 2004, la proporción de hijos observada en el Registro en 2003.

⁴ Estimación realizada aplicando a las cifras de chilenos según los censos de cada país en que se planea aplicar el Registro durante 2004, la proporción de chilenos y sus hijos que se logró efectivamente registrar en 2003.

1.4. Población Beneficiaria

No se dispone de registros anteriores al 2003.

En el año 2003, el componente 1 incorporó a 201.021 personas en el Registro,⁵ además de incluir a 551 organizaciones de chilenos en el exterior en sus bases de datos. El componente 2 tiene un total de 435 miembros de alguna de las redes, y el componente 3 ha beneficiado a 4.149 personas apoyándolos en la gestión de sus trámites en el país. No se cuenta con información sistematizada sobre los beneficiarios del componente N° 4.

Se debe hacer resaltar que la población beneficiaria de cada componente no es sumable, ya que las mismas personas beneficiadas pueden estar presentes en uno o más componentes.

1.5. Descripción General del Diseño del Programa

1.5.1. Descripción y modalidad de producción del Componente 1: Registro de la localización e información de chilenos residentes en el exterior.

Este componente consiste en:

a) Registro de chilenos residentes en el exterior que se está realizando en conjunto con el INE en: Europa, América del Norte y Australia, y ya concluido en América del Sur y Central. Este registro se construye a través de la aplicación de un cuestionario a todos los que, residiendo en el exterior, nacieron en territorio chileno, independientemente de la nacionalidad que sustenten al momento del registro. También se aplicará a todas aquellas personas que, no siendo chilenos/as, son hijos/as de madre o padre que haya nacido en Chile.

Este Registro presenta un proceso de producción complejo, involucrando etapas de diseño, planificación y elaboración, y organización tanto en su cobertura temporal como geográfica. El INE hace uso de la infraestructura operacional de DICOEX para la preparación física del Registro así como para el levantamiento propiamente tal. También le ha correspondido al INE el diseño de la encuesta, su impresión, empaquetado y entrega a DICOEX. Una vez que DICOEX recibe del INE las instrucciones metodológicas definidas por el diseño, procede a promover y difundir la realización del registro entre los chilenos en el exterior, distribuir los cuestionarios, capacitar los encuestadores y levantar la encuesta.

b) Base de datos de chilenos en el exterior registrados en el sitio Web de DICOEX.

c) Base de datos de los solicitantes de servicios del componente N° 3.

d) Base de contactos de DICOEX, que registra a las personas que contactan DICOEX, principalmente en persona o por vía telefónica.

e) Base de datos de académicos, que registra a académicos chilenos, con miras a actividades conjuntas entre los residentes en el país y los residentes en el extranjero.

La mantención y actualización de las cuatro últimas bases es realizada por el profesional responsable de informática y del sitio Web de DICOEX.

1.5.2. Descripción y modalidad de producción del Componente 2: Formación de Redes por categorías entre chilenos residentes en el exterior y aquellos residentes en el país.

El objetivo de estas Redes es establecer lazos entre aquellos chilenos en exterior que se destaquen en su campo de actividades y sus connacionales en el país, para realizar proyectos comunes y hacer

⁵ Este Registro aporta información de utilidad para los aspectos de diseño del Programa, y al mismo tiempo genera un elemento de integración, al dar reconocimiento oficial a los registrados, con el impacto que eso significa en su sentimiento de nacionalidad.

un aporte al desarrollo de la sociedad chilena. El rol que le compete a DICOEX en el proceso de producción de las Redes consiste en contactar a potenciales miembros de la red, invitarlos a encuentros y talleres para constituir la Red, monitorear su funcionamiento, organizar encuentros regulares de las Redes, y otros.

1.5.3. Descripción y modalidad de producción del Componente 3: Otorgar diversos servicios de orientación y gestión ante instituciones chilenas en el área social.

Este componente tiene como objetivo asistir a los chilenos en el exterior en sus trámites ante instituciones chilenas y lograr que de esta manera se integren a la institucionalidad existente. Estos trámites corresponden básicamente a los necesarios para acogerse a los beneficios legales relacionados con los derechos humanos y las exoneraciones, y a diversos aspectos relacionados con los beneficios de seguridad social, vivienda, estudios y otros. El público interesado en ser asistido por el Programa puede establecer contacto tanto por medio de la página Web como por correo electrónico, por teléfono o acercándose en persona a las oficinas de DICOEX. Un profesional de DICOEX atiende consultas y solicitudes, haciendo llegar estas últimas a la institución correspondiente para su tramitación. Este mismo profesional realiza un seguimiento del trámite y comunica al interesado el resultado final de éste.

1.5.4. Descripción y modalidad de producción del Componente 4: Difusión de los derechos ciudadanos de los chilenos residentes en el exterior, incluyendo la cultura y los valores chilenos, actividades deportivas, oportunidades de negocios, becas, concursos y otros.

Este componente promueve la integración al país de los chilenos en el exterior, tanto a nivel de sus derechos ciudadanos como en términos de los valores y de la identidad chilena. Las actividades de este componente están relacionadas con la interacción de los chilenos en el exterior (personas, asociaciones, comunidades) con el país, y la coordinación de esa interacción. Para ello se realizan publicaciones periódicas, y se aportan recursos para la realización de actividades culturales, deportivas y sociales. También se financian y organizan visitas a Chile de chilenos en el exterior connotados en su área profesional con el fin de establecer y reforzar vínculos. El personal responsable de la producción de este componente son los profesionales que laboran en las áreas político – institucional, comunicaciones e informática.

1.6. Antecedentes Financieros

El Programa se financia íntegramente con recursos provenientes del presupuesto público, y no se registran aportes de terceros ni de los propios beneficiarios. Vale destacar que en 2003, un 38,9% del presupuesto provino del INE (para la realización del Registro del componente N° 1); en 2004, esto asciende a un 42,2%. El INE tuvo una asignación presupuestaria especial para este componente.

El presupuesto de DICOEX aumentó entre 2001 y 2002 en un 17,8%, y entre 2003 y 2004 en un 7,5%.

El presupuesto total del Programa aumentó en un 81,4% entre 2001 y 2002; en un 92,8% entre 2002 y 2003, y en un 13,7% entre 2003 y 2004, llegando en este último año a US\$ 723.375. El fuerte aumento entre 2002 y 2003 se explica en parte por la realización del Registro correspondiente al componente 1, y la consecuente asignación presupuestaria al INE.

En el año 2003, el principal gasto del Programa corresponde al Ítem Bienes y Servicios de Consumo, el que alcanza a un 63,9% del total de gastos, en tanto un 34,1% del gasto total corresponde a personal. En este mismo año, el gasto en el primer componente corresponde a un 49,9% del presupuesto, y el del componente 4 a un 36,3%.

2. Resultados de la Evaluación

2.1. Diseño

El Programa nace de una decisión política enunciada en un discurso del Presidente de la República, pero sin el necesario proceso fundacional de definición del propósito, ni el proceso de planificación a partir del cual se debió dar forma al Programa. Como resultado de ello presenta un primer período sin más rumbo que la evidente necesidad de medir la población objetivo y de acciones concretas de contacto y apoyo. Un segundo período – actual – se aprecia efectivamente tendiente al logro de su fin y propósito, pero sin un previo análisis que determine si comprende efectivamente los componentes y actividades más adecuados para el logro de este último, y sin un criterio validado de focalización (ineludible ante la imposibilidad práctica de llegar a todos los beneficiarios potenciales) más allá de cierta concentración en grupos de tamaño significativo.

El propósito del Programa sólo cuenta con una definición operacional de carácter general. Para llegar a una adecuada definición operacional son necesarios un diagnóstico del nivel de marginación de los chilenos residentes en el exterior con respecto a su patria, y una definición – esencialmente política – del nivel deseado de integración de los mismos.

La población potencial no puede ser exactamente cuantificada ni, menos, identificada, no sólo por los problemas de la definición operacional sino por la imposibilidad física y jurídica de censar a los chilenos en el exterior. El registro emprendido en conjunto con el INE está entregando la base para una determinación de esta población objetivo – incompleta e imperfecta, pero aceptable dadas las limitaciones jurisdiccionales y de costo existentes –. La población objetivo se encuentra definida de manera bastante imprecisa, y en la práctica se refiere a aquella parte de la población potencial que puede ser contactada sin un grado muy alto de dificultad. El Panel hizo una primera cuantificación de la población objetivo, que se presentó en el punto 1.3, en base a la información ya disponible.

Las insuficiencias del diseño del Programa señaladas anteriormente resultan del pié forzado impuesto por la necesidad de comenzar a actuar, a pesar de no contarse con los elementos ideales para un buen diseño.

La lógica vertical, en su estructura actual, se aprecia en general adecuada. Lo anterior, a pesar de que el primer componente no es en rigor un componente sino más bien un conjunto de actividades (principalmente del diagnóstico que debe ser previo al diseño del Programa, y en parte de los otros componentes); no obstante, su consideración dentro de la Matriz de Marco Lógico ha permitido evaluar esas actividades, las que constituyen una muy importante realización del Programa. Por otra parte, no es posible evaluar si los componentes, aún cuando aportan al logro del propósito, son aquellos que tendrían un más alto impacto.

Los indicadores definidos en la Matriz de Marco Lógico aportan medidas indirectas (*proxies*) pero en general adecuadas del logro, pero son evaluados por el Panel como insuficientes. Sus limitaciones se encuentran principalmente en la existencia y calidad de información evaluativa (la que es prácticamente inexistente antes del año 2003), y en la falta de valores de referencia.

Se percibe una gran variabilidad histórica en las definiciones del Programa, sin que los cambios aparezcan justificados lógicamente. De no ser resuelta, esta variabilidad puede comprometer la continuidad necesaria para el buen logro de fin y objetivos del Programa.

2.2. Organización y Gestión

La estructura organizacional del Programa no surge del esperado proceso de planificación, sino ha ido generándose durante la operación. A pesar de ello, es percibida por el Panel como razonablemente adaptada a la actual forma y operación del Programa. El Programa ha contratado un estudio externo (con el Instituto de Estudios Públicos de la Universidad de Chile) que debería ayudar en el necesario

proceso de reevaluar su diseño y estructura; en el intertanto, se puede apreciar un creciente profesionalismo en la marcha del Programa.

El personal se aprecia adecuado a la actual operación del Programa, salvo por la situación de acefalía en que se encuentra, ya que están vacantes los cargos de Director y de Subdirector.

Los mecanismos internos de coordinación son poco formales, y consisten principalmente en reuniones periódicas de coordinación de todo el personal profesional. No se han implementado sistemas de planificación, organización, dirección y control. Esto puede ser efectivo en unidades pequeñas como lo es DICOEX pero hace al resultado dependiente de la forma y calidad de las relaciones interpersonales.

La coordinación respecto a otras unidades de la institución – básicamente los Consulados – ha sido casi inexistente salvo en las actividades relacionadas con el Registro, en las que han sido efectivas. Esta inadecuada situación está cambiando como consecuencia del cambio de dependencia, desde directamente del Subsecretario de Relaciones Exteriores a la Dirección General de Asuntos Consulares e Inmigración (DIGECONSU), pero no es posible aún evaluar el éxito de esta coordinación, que no está exenta del riesgo de burocratizar al Programa. La coordinación con otras instituciones se aprecia adecuada.

No se tiene información sobre la coordinación con Programas relacionados, particularmente el de la Dirección de Asuntos Culturales del mismo Ministerio. Aunque orientadas hacia objetivos y público diferentes, se considera necesario un cierto grado de coordinación entre ambos Programas.

El Panel no ha podido acceder a información sobre los criterios usados para la asignación y distribución de los recursos durante el mandato del primer Director, por no existir registros ni memoria colectiva al respecto. Posteriormente, no se aprecian mecanismos de asignación de recursos que estén formalmente relacionados con los objetivos del Programa, enfrentándose el problema en forma discrecional (pero a partir del trabajo de un Comité).

Los mecanismos de transferencia de recursos con el INE para la realización del Registro han sido adecuados.

El Panel no pudo disponer de información sobre actividades de seguimiento y evaluación del Programa en sus primeros años. Actualmente, se realizan reuniones semanales de coordinación que incluyen una cuenta de las distintas áreas, el componente de servicios lleva un control del avance de sus operaciones mediante una base de datos propia y el cuarto componente (de difusión y promoción de derechos, cultura y otros) ha iniciado recién a partir de febrero del 2004 un sistema de control que debe permitir determinar los costos de cada evento producido. Estos procedimientos de seguimiento y evaluación son considerados insuficientes por el Panel. Faltan más instrumentos formales que generen informes evaluativos periódicos sobre el accionar cada componente del Programa, e instancias también formales de decisión a partir de esas evaluaciones.

2.3. Eficacia y Calidad

No se cuenta con una definición operativa del concepto de “integrar” a la institucionalidad chilena comprendido en el propósito. Además, en el Programa no se cuenta con registros de información completos y rigurosos sobre sus actividades y beneficiarios, y los que existen son generados sólo desde el año 2003, debido a lo cual no existen indicadores suficientemente adecuados para evaluar en profundidad su eficacia y calidad

Sin embargo, en el marco de la presente evaluación se realizó una encuesta⁶ que aporta información sobre percepciones de los encuestados. A pesar de la importancia que estos otorgan al Programa (casi el 75% de los encuestados la señaló como “muchísima”, un 23% “regular”, y sólo un 2% le asignó “poca” o “ninguna” importancia), hay un número considerable que aún se siente “nada” (24%) o “regularmente” (47%) integrados a la institucionalidad del país. En una evaluación global sobre el desempeño del Programa, un 75% de los encuestados lo considera “bueno” o “muy bueno”.

El Programa ha tenido, al menos en el último año (pues no cuenta con información anterior), un logro global que el Panel considera apreciable, y es en general bien evaluado por sus usuarios de acuerdo a los resultados de la encuesta. Si bien ha aportado al logro del propósito, su impacto sobre los beneficiarios no es suficientemente profundo a la luz de los resultados de la encuesta, y su cobertura de beneficiarios atendidos más allá del Registro es más bien baja. No es posible determinar si su impacto ha sido de magnitud significativa o sólo marginal, en tanto no se estudien y definan metas de cobertura.

En cuanto a los componentes, el Registro realizado en conjunto con el INE como parte del primer componente se ha desarrollado con éxito en cantidad y calidad, cumpliendo los plazos de ejecución establecidos. Durante el año 2003⁷ se registró a un 21,8% de la población potencial estimada (54,5% de la población objetivo), y se espera que a fin del 2004 se alcance un 40% de la población potencial (corresponde al 100% de la población objetivo). Las otras cuatro bases de datos que forman parte de este primer componente registran en conjunto a 7.858 personas y 551 organizaciones, y a juicio del Panel cumplen razonablemente su objetivo, a pesar de no interconectarse, por lo que pueden contener más de un registro para una misma persona.

En el segundo componente, durante 2003 se establecieron tres redes (de comunicadores, de mujeres, y de académicos) que en total agruparon a 435 personas. No se cuenta con información sobre su operación que permita evaluar su producción. Más del 80% de los participantes en las diversas redes encuestados evalúan como “bueno” o “muy bueno” su desempeño.

El tercer componente, que otorga diversos servicios de orientación y gestión, cuenta con información cuantitativa sobre sus actividades sólo desde septiembre de 2003; entre esta fecha y marzo de 2004 atendió a un total estimado de 4.149 personas. Dentro de ese período, el 64,5% de ellos vio completada su tramitación, lo que da cuenta de una operación relativamente rápida. Un 91,8% de los que han hecho uso de estos servicios evalúa su desempeño como “bueno” o “muy bueno”. A juicio del Panel este componente cumple con lo esperado en términos de volumen de producción y de calidad, aunque este juicio está limitado por la información disponible.

Los beneficiarios directamente atendidos por el Programa a través de sus componentes 2 y 3 (los del cuarto no pueden ser cuantificados) son 4.584, representando sólo un 1,2% de la población objetivo.

El cuarto y último componente publica anualmente 2 revistas y 11 cartas informativas. El Panel no puede evaluar estas cifras dado que no han sido establecidos objetivos de cobertura ni focalización. Además el componente realiza eventos de difusión (uno en 2002 y dos en 2003) y una cantidad no determinada de otras actividades de difusión, principalmente culturales y sociales, respecto de las cuales no se mantiene información sistematizada que permitiera evaluación por parte del Panel. Un 72,3% de beneficiarios del componente que fueron encuestados tiene una opinión “buena” o “muy buena” respecto a las actividades asociadas a éste. Un 81% de los encuestados que están al tanto del trabajo de difusión de Derechos Ciudadanos que hace el Programa, tuvieron una opinión “buena” o “muy buena” de su desempeño en esta área. Sin embargo, en términos de impacto los resultados que

⁶ La Encuesta de Satisfacción de Usuarios con Servicios Prestados por Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior, cuyos resultados y principales consideraciones metodológicas se presentan en el Anexo N° 4 de este informe. Esta encuesta, exploratoria y preliminar, realizada por la DIPRES, se envió a 500 personas, de las cuales contestaron 97.

⁷ Año en que se aplicó el Registro en 15 países de Sur y Centro América, detallados en el Cuadro N° 3 del informe de esta evaluación.

se pudo medir no son muy positivos. Casi 50% no contesta las preguntas de conocimiento sobre los derechos ciudadanos de los chilenos residentes en el exterior, y del resto, casi el 15% se equivocaba en las respuestas. El Panel estima que el Programa no está cumpliendo eficazmente los objetivos que se planteó bajo el componente 4, aunque reconoce que es bien evaluado por los beneficiarios.

2.4. Eficiencia / Economía (desempeño financiero)

No es posible evaluar el Programa en sus aspectos de eficiencia y economía para sus dos primeros años de vida, ya que se encuentra disponible información sólo a partir del 2003. Este hecho da cuenta de graves falencias administrativas y de gestión.

Eficiencia

Se aprecia un costo razonable en la producción del primer componente durante el 2003. El costo unitario del Registro realizado en conjunto con el INE, de US\$ 1,42, es similar al del último Censo Nacional de Población y Vivienda. Los costos unitarios del componente 2, de formación de redes (US\$ 13.833 por red formada y en operación), y del componente 3, de servicios de orientación y gestión (US\$ 6.37 por trámite unitario gestionado) no pudieron ser comparados con productos similares.

El 7,1% del gasto total corresponde a administración, lo que es considerado adecuado por el Panel.

Economía

En el año 2003 la ejecución presupuestaria del programa alcanzó un 96,6%, mejorando bastante con respecto al año 2002 (único otro año para el que se contó con información) en que sólo llegó a un 58,3%.

2.5. Principales Conclusiones

El Programa nace con un mandato de actuar pero sin un diseño previo.

Esto lo ha obligado por un lado a enfatizar actividades de recolección de información de base para conocer su población objetivo (en aspectos como cantidad, distribución geográfica y principales características, recogidos principalmente en el Registro que se está realizando en conjunto con el INE) y para encarar organizadamente la tarea futura de darle un adecuado diseño, y por otro lado a darse alguna forma de diseño transitorio que le permita actuar más o menos ordenadamente, aunque sin información adecuada sobre el problema que busca resolver; esto, agravado por la falta de definiciones políticas respecto a metas a lograr.

Recién en 2003 (tercer año del Programa) se empieza a contar con un diseño razonablemente estructurado. Sin embargo, no es posible evaluar en el si los componentes, aún reconociendo que aportan al logro del propósito, son precisamente aquellos que tendrían un más alto impacto.

La estructura organizacional del Programa no surge del esperado proceso de planificación a partir de un adecuado diagnóstico de la situación – problema, sino ha ido generándose durante la operación. A pesar de ello, es percibida por el Panel como razonablemente adaptada a su actual forma y operación. No se cuenta con información sobre la organización, ni sobre actividades de seguimiento y evaluación del Programa, con anterioridad a 2003.

Actualmente se está realizando (por parte del Instituto de Estudios Públicos de la Universidad de Chile) un estudio externo para proponer alternativas de diseño y desarrollo institucional para la Dirección encargada del Programa (DICOEX).

En la actualidad no se aprecian mecanismos de asignación de recursos que estén formalmente relacionados con los objetivos del Programa, aunque la participación de un Comité interno en las decisiones presupuestarias ayuda a asegurar esta relación. Existen algunos instrumentos de evaluación, pero faltan más instrumentos formales que generen informes evaluativos periódicos sobre

el accionar de cada componente del Programa, e instancias también formales de decisión a partir de esas evaluaciones. Similarmente, los mecanismos internos de coordinación son poco formales, por lo que dependen mucho de la forma y calidad de las relaciones interpersonales. El personal se aprecia adecuado a la actual operación del Programa, salvo por la situación de acefalía en que se encuentra, ya que están vacantes los cargos de Director y de Subdirector; sin duda esta acefalía afecta las insuficiencias señaladas anteriormente.

Debido a la falta de información evaluativa sobre el Programa, dentro de la presente evaluación se generó la encuesta mencionada anteriormente (en el punto 2.3). En 2003 el Programa en general ha sido bien evaluado por sus usuarios (75% de los encuestados evalúa su desempeño como “bueno” o “muy bueno”), pero no es posible determinar si su impacto ha sido de magnitud significativa o sólo marginal en tanto no se estudien y definan metas de cobertura.

Si bien no está determinado cuál sería un resultado “satisfactorio”, a juicio del Panel el Programa ha aportado al logro de su propósito. El 29% de los encuestados se considera “mas integrado” a la institucionalidad chilena, el 47% “regularmente” integrado y un 24%, “nada integrado”. A juicio del Panel, su impacto sobre los beneficiarios no resulta suficientemente profundo, y su cobertura de beneficiarios atendidos (más allá del Registro) es más bien baja.

El primer componente ha desarrollado en forma exitosa su Registro (en conjunto con el INE), superando levemente la meta para el 2003 y previéndose llegar al 40% de la población potencial, lo que es considerado satisfactorio por el Panel. Los productos de este componente son valiosos más allá del ámbito del Programa, para el diseño de políticas públicas.

Por falta de información sobre el accionar de las redes, el segundo componente no puede ser evaluado en términos de eficacia y calidad salvo a través de la encuesta (sobre el 80% de sus usuarios lo evalúa como “bueno” o “muy bueno”).

El tercer componente atendió al total de la demanda de gestión de trámites, habiéndose completado la tramitación del 64,5% de ellos en el período; el 91,8% de los encuestados que utilizaron estos servicios califica su desempeño como “bueno” o “muy bueno”.

En cuanto al cuarto componente (que tiene que ver con la difusión de derechos ciudadanos, cultura, valores y otros), no existe información sistematizada sobre producción, costos ni beneficiarios que permita evaluarlo internamente. Un 72,3% de los beneficiarios encuestados califica estas actividades como “buenas” o “muy buenas”, pero en las preguntas destinadas a medir el conocimiento de sus derechos ciudadanos casi 50% no contesta, y de los que sí responden casi el 15% lo hace con errores, por lo que el Panel considera que no se ha cumplido eficazmente los objetivos del componente.

Entre el segundo y el tercer componente (no se dispone de información que permita determinar la cobertura del cuarto componente) se atendió a un 1,2% de la población objetivo estimada, lo que difícilmente corresponde a un tamaño del Programa que pueda generar un impacto significativo en su propia población objetivo.

No es posible evaluar el Programa en sus aspectos de eficiencia y economía para sus dos primeros años de vida, ya que se tiene información sólo a partir del 2003 (lo que da cuenta de graves falencias administrativas y de gestión). En el año 2003 se aprecia una actividad adecuadamente organizada y con disponibilidad de la información básica para la toma de decisiones, con un costo razonable en la producción de los componentes y un buen manejo de los recursos.

El Programa se considera sostenible en tanto a la capacidad de operación efectiva de su actual equipo humano, pero requiere superar sus actuales falencias, principalmente de diseño, de estructura organizacional, de estabilidad organizacional y de mecanismos de evaluación interna. Dentro del necesario rediseño debe velar por el logro de un impacto de significativa magnitud y profundidad, en su población objetivo.

La continuidad del Programa se justifica a nivel institucional, por una decisión política que no ha sido alterada y que refleja un problema real y que continúa vigente, que afecta a una población potencial y una objetivo de magnitudes significativas.

2.6. Principales Recomendaciones Priorizadas

1. Integrar el Programa a la institucionalidad de la Dirección General de Asuntos Consulares e Inmigración (DIGECONSU) y adecuar la estructura organizacional y diseño del mismo en el marco de esta nueva inserción institucional.

Un aspecto a evaluar es la eventual conveniencia de una descentralización territorial de carácter internacional, lo que implicaría el establecimiento de agentes en cada país, probablemente aprovechando la estructura organizacional a nivel consular.

2. Realizar un nuevo diseño de la Matriz de Marco Lógico del Programa, basándose en un diagnóstico de la situación de los chilenos en el exterior (posible en un primer nivel a partir de la información que se está generando en el Registro que se lleva a cabo dentro del componente 1, en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas, INE), en el estudio que está siendo realizado por la Universidad de Chile⁸ (centrado en la comparación con organismos similares de otros países) y en las necesarias definiciones políticas y legislativas que son externas al Programa, pero respecto de las cuales el Programa está en una condición privilegiada para opinar, por su contacto directo con los chilenos residentes en el exterior. Diseño lógico inspirado en un diagnóstico del estado actual, en una definición del estado deseado y en las relaciones de causalidad que permitan transitar de uno al otro, adaptado al fin y propósito del Programa, y que considere los componentes más adecuados en términos de eficacia y eficiencia. Se hace presente que el Panel, más que sugerir modificaciones específicas en la Matriz de Marco Lógico (las que en ese caso deberían quedar plasmadas en una matriz propuesta por el Panel), recomienda el reestudio completo de dicha Matriz, que debe hacerse a la luz de información, modelación y decisiones políticas que no están actualmente disponibles.

En este rediseño, el actual componente N° 1 debe quedar establecido como un conjunto de actividades (pues no corresponde a la definición lógica de componente) que se pueden desagregar entre aquellas que deben servir de base para definición y las eventuales reformulaciones futuras de Programa (correspondiendo a la generación y permanente actualización del diagnóstico de la situación que da origen al Programa) y aquellas que forman parte de los componentes, generando información sobre su resultado.

Entre esas actividades continuadoras del actual componente N° 1, una que merece especial énfasis consiste en la profundización de las acciones tendientes a obtener un diagnóstico más riguroso, tanto cualitativo (definición conceptual y definición operacional) como cuantitativo (dimensionamiento e identificación, aunque sea limitada por aspectos de soberanías nacionales) de la necesidad de que da cuenta el propósito, considerando para ello la generación y análisis de información sobre los chilenos residentes en el exterior, sus demandas, su potencialidad de aporte al desarrollo nacional, sus particularidades culturales y en general que permita conocer sus principales necesidades, actividad que debe continuar encarándose como prioritaria en tanto a un primer diagnóstico, pero que debe además tener una permanencia en el tiempo para mantener un grado adecuado de actualización de ese diagnóstico.

Entre los aspectos que requieren de definición política vale destacar el concepto mismo del logro pleno de la integración a la institucionalidad, el que requiere de una definición, por ejemplo, sobre si incorpora o no el derecho a voto, y si es afirmativo, en qué niveles: presidencial, parlamentario, municipal u otros.

⁸ “Una nueva institucionalidad de la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior”, que está siendo realizado por el Instituto de Estudios Públicos de la Universidad de Chile.

Un resultado de todo este rediseño deberá ser una mayor permanencia y estabilidad de los componentes, al ser estos resultado de un proceso en que deliberada e informadamente se seleccionen aquellos que sean suficientes y necesarios para el logro del Propósito.

3. Establecer todo un sistema de instrumentos y procedimientos administrativos formales de seguimiento y evaluación, en adición a los actuales (que son considerados por el Panel como bien orientados pero insuficientes).

Este sistema debe considerar la generación de información permanente sobre todo el accionar del Programa (algunos aspectos particularmente críticos son las acciones de las redes del componente 2 y los diversos eventos producidos dentro del componente 4, sobre cuyos resultados actualmente no se tiene datos), a partir de la cual se realicen informes evaluativos periódicos que deben servir de base para la permanente reorientación del accionar del Programa, teniendo en cuenta un análisis de costo / efectividad de cada componente.

Entre esta información evaluativa debe estar, como actividad periódica, una encuesta de satisfacción a beneficiarios.

Una consecuencia de estos instrumentos y procedimientos será el garantizar la existencia y fácil accesibilidad, en forma permanente, de la información necesaria para una adecuada gestión.

4. Generar las condiciones institucionales que permitan dar al Programa una mayor continuidad y estabilidad de su personal, particularmente del directivo.
5. Mientras se realiza el rediseño del programa al que se refieren recomendaciones anteriores, se recomienda:
 - a. Continuar las actividades comprendidas en los actuales componentes (que se perciben aportando al logro del fin y propósito), a falta de una más acabada determinación de líneas de acción.
 - b. Interconectar las bases internas de datos del componente N° 1, de manera de poder acceder por una vía única a toda la información existente sobre contactos o beneficiarios del Programa, evitando además las dobles o triples contabilizaciones de estos.
 - c. Establecer alguna forma de participación del Programa en la operación de las redes (componente N°2), aunque se limite a una función facilitadora y recolectora de información, a fin de medir su impacto y reconocer y potenciar sus fortalezas, pero sin impedir la autonomía de estas redes.
 - d. Reforzar las actividades de difusión del componente 4, considerando el alto número de encuestados que se encuentra en la duda sobre sus derechos ciudadanos, y la necesidad de afianzar permanentemente los lazos culturales, sociales y otros.

I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

1.1. Descripción General del Programa

El Programa Comunidad Chilenos en el Exterior fue creado en el año 2001 a expresa petición del Presidente de la República con el objeto de contar con una instancia oficial que se preocupe de los chilenos residentes en exterior, fomentando su integración, y sentido de nacionalidad⁹. Este Programa a su vez es concebido por la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (DICOEX), como una oportunidad de fomentar el desarrollo nacional a partir del aporte que pudiesen hacer los chilenos que viven en el exterior, además de cumplir con un deber cívico y humanitario por parte del gobierno chileno hacia ellos. La ejecución del Programa está a cargo de la DICOEX, la cual se inserta dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores con ese único y exclusivo propósito. La ejecución del Programa cuenta además con la colaboración de las diferentes oficinas consulares, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE.), la Organización Internacional de Migración (OIM) y diferentes organizaciones comunitarias de chilenos en el exterior.

Este Programa tiene cuatro componentes: 1) Establecer un registro con la información y localización de los chilenos residentes en el exterior, 2) Formación de redes entre los chilenos en el exterior y aquellos que residen en el país, 3) Otorgar servicios de orientación, información y gestión ante instituciones chilenas y 4) Difusión y promoción de los derechos ciudadanos de los chilenos residentes en el exterior, de la cultura y valores chilenos, de actividades sociales y deportivas, de oportunidades de negocios, becas, concursos y otros.

El periodo de ejecución del Programa hasta el momento es indefinido, pero deberá ser ratificado para el 2007 ya que el diseño del Programa no contempla una planificación de actividades que vaya más allá del año 2006.¹⁰ El área territorial que cubre corresponde a las regiones donde hay una presencia chilena particularmente significativa y conocida, incluyendo a América Latina, Norte América, Europa y Oceanía.

1.2. Justificación del Programa

Tanto por razones de índole económica como política relacionadas con la historia reciente de nuestro país, el número de chilenos que salió de Chile aumentó considerablemente desde comienzos de los años 70.¹¹ No hay una estimación estadística exacta de la cantidad de chilenos que viven en el exterior. Se ha especulado con cifras que van desde 500.000 a 1.500.000 personas. Sin embargo, sobre la base de los datos ya procesados por el INE en el 2003 como parte del registro de chilenos llevado a cabo por DICOEX, y datos censales de los países contemplados en el registro, se estima que la población potencial de chilenos en el exterior que se puede ver beneficiada por este Programa es de 423.371. Esta estimación incluye chilenos y sus hijos registrados en el 2003 más los chilenos en los países en que está planificado aplicar el Registro el año 2004.

⁹ En el sentido de hacer que el chileno residente en el exterior, participe de los derechos y deberes jurídicos de todos los chilenos (participación ciudadana), así como de la identidad cultural o sentido de nacionalidad que estos comparten.

¹⁰ Informe DICOEX 2002

¹¹ Sólo en Australia, por ejemplo, no hubo una presencia significativa de chilenos sino hasta fines de los años sesenta. De acuerdo al censo Australiano del 2001, la población de personas nacidas en Chile residentes en ese país alcanza a 23.370 personas. De éstas, alrededor de 18.000 se establecieron en ese país entre 1973 y 1989.

Fuente: <http://www.immi.gov.au/statistics/infosummary/chile.pdf>

A pesar de vivir fuera del país, la gran mayoría de estos chilenos se identifica como tal y mantiene, de una manera u otra, una relación con Chile que a menudo no ha sido lo suficientemente reconocida por el gobierno chileno, debiendo soportar la falta de comunicación con las autoridades e instituciones públicas. Por ejemplo, muchos chilenos que salieron del país después de 1973 lo hicieron principalmente por razones tanto políticas como económicas, y fueron percibidos con desagrado y hostilidad por el gobierno militar. Por otro lado, las oficinas consulares se convirtieron, a ojos de muchos chilenos, en entidades que se hacían cómplice y partícipe de las políticas autoritarias del régimen militar, ya que de hecho, como lo señala el Informe Rettig, servían como bases de operaciones para los organismos de inteligencia del gobierno (DINA y CNI) que funcionaban en el exterior.¹² De acuerdo a la información entregada por el representante del Programa durante la evaluación, la situación actual de los servicios consulares dista mucho de lo antes descrito. Sin embargo, no les ha sido fácil desprenderse de la imagen heredada del gobierno militar y aún son mirados con cierta desconfianza por muchos chilenos en el exterior. En este contexto, como lo señaló el representante de DICOEX, mantenerse como oficinas para el procesamiento de documentos (pasaportes, certificados de nacimiento, legalizaciones), a menudo muy burocráticas y sin vínculos importantes de comunicación con las comunidades de chilenos en el exterior, no ha contribuido a limpiar la herencia del pasado.¹³

Esto ha dificultado la inserción ciudadana de este grupo en Chile a la vez que no ha permitido a la sociedad chilena beneficiarse de la contribución que pudiese hacer al país. Esta situación ha tenido particular impacto entre aquellos chilenos que, debiendo soportar por muchos años el exilio, enfrentan aún problemas de índole institucional, tales como el reconocimiento de títulos, el trámite de las jubilaciones de los exonerados durante el régimen militar y problemas de auxilio.¹⁴ En este contexto, el Programa busca proporcionar una instancia gubernamental de encuentro entre los chilenos que viven dentro y los que viven fuera del país.

Se estima que hay alrededor de 550 organizaciones comunitarias chilenas en exterior que por medio de acciones de índole social-cultural y económica, han dado visibilidad cultural a Chile en el extranjero y también han expresado sus demandas y aspiraciones con el fin de incidir en el progreso del país.¹⁵ Entre las demandas más sentidas expresadas por estas organizaciones se cuenta la doble ciudadanía, el derecho a voto, necesidad de convenios de previsión social y hacerse partícipes más directos de la actividad cultural del país.

Hasta la asunción de Patricio Aylwin como Presidente de la República en 1990, las demandas de las comunidades chilenas en el exterior se limitaron a campañas de denuncia en contra del régimen militar, las cuales tenían un trasfondo fundamentalmente político. Las primeras demandas conocidas por parte de los chilenos en el exterior datan de la visita que realizó el Presidente Aylwin a México en el mismo año de su asunción. En esa ocasión, él se reunió formalmente con un número considerable de chilenos que vivían en ese país, los cuales le plantearon la necesidad de que el Gobierno de Chile se preocupara más de ellos, ahora que la democracia había retornado al país. Esto lleva al Presidente Aylwin a solicitar a los miembros de su gabinete que se preocupen de los “amigos de Chile en el exterior”. Sin embargo, no fue hasta el gobierno del Presidente Frei en que se empezaron a dar los primeros pasos concretos para establecer vínculos más estrechos con los chilenos en el exterior, por medio de la formación de comisiones de trabajo compuestas por funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y dirigentes comunitarios chilenos en el exterior.

Sin embargo, el mandato fundamental para la creación del Programa vino de parte del Presidente Ricardo Lagos durante su campaña electoral. En una Carta Abierta a los chilenos en el exterior,

¹² Raúl Rettig Guissen, *INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE VERDAD Y RECONCILIACIÓN*, tercera parte, capítulo II.

¹³ DICOEX, Informe año 2000 y Entrevista con funcionarios de DICOEX, 23/04/2004

¹⁴ Id.

¹⁵ DICOEX, Informe año 2002.

articuló los fundamentos teóricos del Programa, entre los cuales se incluyen soluciones a varias de las necesidades de los chilenos en el exterior.¹⁶ El Programa ha hecho su tarea el dar a conocer estos problemas y contribuir a resolverlos. Entre estos fundamentos se cuentan:

- El reconocimiento por parte del Estado chileno de los derechos ciudadanos de estos chilenos, como el derecho a voto.
- Recuperar la nacionalidad chilena sin dejar de ser ciudadanos del país en el que residen (doble nacionalidad).
- La firma de convenios de convalidación de estudios que faciliten la reinserción de aquellos chilenos que desean volver a Chile.
- Que el gobierno chileno continúe firmando convenios de seguridad social con diferentes países, que permitan la exportación de pensiones y beneficios sociales.
- Que se facilite la internación de los bienes del hogar y útiles de trabajo con normas aduaneras adecuadas al efecto.
- Que se impulsen nuevas iniciativas culturales para restablecer lazos con los chilenos en exterior.
- Desde el ámbito institucional, por otra parte, el gobierno chileno está sumamente interesado en potenciar de manera sistemática la contribución que los chilenos en el exterior pudiesen hacer al desarrollo económico y cultural de Chile. Para el Presidente de la República esto específicamente significa iniciar una recuperación de talentos chilenos en el exterior.

Durante la asunción del Presidente Lagos, éste se reunió en la Academia Diplomática con 40 dirigentes de las comunidades chilenas en el exterior, los cuales le hacen presente la necesidad de implementar concretamente los lineamientos establecidos en su Carta Abierta través de la fundación de DICOEX.¹⁷

1.3 Objetivos del Programa a nivel de fin y propósito

El fin del Programa contempla “contribuir a potenciar el desarrollo nacional fomentando el sentido de nacionalidad y la integración de todos los chilenos”.

El propósito del Programa es “integrar a los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad chilena”.

1.4 Política global y/o sectorial a que pertenece el Programa

Tal como se ha señalado, el Programa responde a una petición expresa del Presidente Ricardo Lagos, la cual está enmarcada en la visión y los compromisos vertidos en su Carta Abierta a la Comunidad Chilena en el Exterior. En este documento, el Presidente define los pasos a seguir para velar por los intereses más urgentes de los chilenos en el exterior. Se señala claramente que su inserción a nuestra institucionalidad es una tarea que se inscribe dentro la política global de reconstrucción democrática y de igualdad de oportunidades para todos los chilenos, sostenida por el gobierno de la Concertación.

A su vez, los objetivos descritos en el punto anterior están relacionados con la acción estratégica establecida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de: “Avanzar en el proceso de modernización de la estructura orgánica y funcionaria de la Cancillería mediante el desarrollo de Programas de gestión flexibles, ágiles, descentralizados y con personal altamente capacitado y fortalecer la coordinación con el resto de la Administración para implementar el principio de la

¹⁶ Lagos E., Ricardo, 1999.

¹⁷ Entrevista con funcionarios de DICOEX, 24/04/2004

unidad de la acción exterior del Estado, para lograr un mejor cumplimiento de nuestra meta institucional”¹⁸.

El instrumento legal que crea DICOEX es la Orden N° 146 (13 de Junio de 2000) de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, en que se dispone:

“Establécese la Dirección para la Comunidad de Chilenos en Exterior (DICOEX), la cual dependerá directamente del Subsecretario de Relaciones Exteriores”.

1.5 Descripción y cuantificación de bienes y/o servicios (componentes) que entrega el Programa.

Componente 1: Registro de la localización e información de chilenos residentes en el exterior

El objetivo de este componente es cuantificar y cualificar el universo de chilenos en el exterior. Con ello DICOEX busca focalizar los esfuerzos del Programa con más precisión y aumentar la eficacia para consecución de sus propósitos de integración.

a) Registro de los chilenos residentes en el exterior que se está realizando en conjunto con el INE en Europa, América del Norte y Australia, y ya concluido en Sudamérica y América Central. Este registro se construye a través de la aplicación de un cuestionario a todos los que, residiendo en el exterior, nacieron en territorio chileno, independiente de la nacionalidad que sustenten al momento del registro. También se aplicará a todas aquellas personas, que no siendo chilenos/as son hijos/as de madre o padre nacidos en Chile.

Cabe señalar que debido a problemas legales relacionados con la soberanía de los países donde se realiza la encuesta, el producto propiamente tal no es un Censo sino un Registro, ya que no es obligatorio ni puede abarcar toda la población de chilenos en el exterior.

La primera parte del Registro se llevó a cabo durante los meses de septiembre y octubre del 2003 y cubrió 15 países de Sudamérica y América Central, cumpliendo con los plazos de ejecución. La segunda etapa se realizará en septiembre y octubre del 2004 y pretende cubrir seis países del hemisferio norte (EE.UU., Canadá, Francia, Suecia, España) y Australia. Por el momento, ni DICOEX ni el INE visualizan llevar a cabo una actualización del registro en el futuro.

Este Registro genera información identificatoria, sobre escolaridad, estado civil y actividad. Para los que tienen residencia habitual en el extranjero, genera además información sobre la existencia de familiares cercanos en Chile, la frecuencia de visita a Chile, la eventual intención de radicarse en Chile, la pertenencia a organizaciones de chilenos, y la tenencia de la nacionalidad chilena. Para los nacidos en Chile, entrega información sobre la historia migracional (incluidas facilidades y dificultades para integrarse a su actual país de residencia), el deseo de recuperar o acceder a la nacionalidad chilena y el de participar en elecciones presidenciales, y para mujeres de 15 o más años de edad, sobre natalidad. El cuestionario aplicado se adjunta en el Anexo N° 6.

b) Base de datos de chilenos en el exterior que se han registrado en el sitio Web. Esta base incorpora información de nombre, datos de contacto y datos personales como género, fecha de nacimiento, nacionalidad, país de nacimiento y educación, y se actualiza permanentemente. A fines de mayo de 2004 cuenta con 876 personas registradas.

f) Base de datos de chilenos en el exterior beneficiarios del tercer componente, que entrega servicios de orientación y gestión ante instituciones chilenas (esta base es también conocida como base de servicios), que contiene información personal y de contacto y relativa a la solicitud y el seguimiento de su tramitación, y tiene 3.208 personas registradas a fines de mayo de 2004.

¹⁸ Ficha de Presentación de Proyectos, Programas o Líneas de Acción, Presupuesto 2004. Secretaría y Administración General de Ministerio de Relaciones Exteriores.

g) Base de contactos DICOEX, que contiene a todas las personas y las instituciones que se han contactado, principalmente en persona o por correo, con el Programa; en ella están registradas 3.366 personas y 551 organizaciones.

h) Base de datos de académicos, que contiene información personal, de contacto y detallada de estudios, especialidad y ocupación, con 408 personas (chilenos, la mayoría residentes en el extranjero) registradas a fin de mayo de 2004.

Las últimas cuatro bases de datos no están interconectadas, por lo que pueden contener más de un registro para una misma persona.

Cabe resaltar que en el año 2002, DICOEX se coordinó con la Universidad Tecnológica Metropolitana para establecer un Sistema de Comunidad Virtual para la Transmisión de Información y Conocimientos, el cual tenía como objetivo establecer una base de datos de los académicos chilenos en exterior. De acuerdo a la información dada por DICOEX, este proyecto nunca fue implementado en su totalidad y por lo incompleto de la información contenida, que incluía 502 personas pero en muchos casos con sólo el campo correspondiente al nombre llenado, no aportó a la base de datos del Programa.¹⁹

Componente 2: Formación de Redes por categorías entre chilenos residentes en el exterior y aquellos residentes en el país

Este componente apunta a crear Redes de chilenos en el exterior en torno a áreas temáticas que son consideradas importantes para la consecución de los fines y propósitos del Programa. Estas Redes permiten establecer lazos de comunicación entre aquellos chilenos en exterior que se destaquen en el campo profesional, económico, político y social, y sus connacionales dentro del país que compartan los mismos intereses. De esta manera, el Programa busca posibilitar un aporte significativo de los chilenos residentes en el exterior al desarrollo del país y de la sociedad chilena en los más variados ámbitos del quehacer humano en los cuales estén involucrados. Hasta el momento, se han creado redes en las áreas de género, académico-científica y de comunicadores.

1. Número de miembros por Red:

- a) Red de Comunicadores: 126 (creada Marzo 2003)
- b) Red de Mujeres: 193 (creada Abril 2003)
- c) Red de Académicos: 116 (creada Diciembre 2003)

2. Eventos realizados por Red al año:

2002 Evento de Comunicadores en Chile.

2003 Evento de Mujeres en Chile.

2003 Taller de Académicos y Científicos chilenos residentes en el exterior y el país. Este taller contó con la colaboración del MECESUP, la Universidad de Chile y la Universidad de Talca y la participación de destacados académicos y científicos chilenos en exterior y del país. La actividad concluyó con la creación de la Red antes mencionada, la que se encuentra operativa en el sitio Web de DICOEX.

2004 Evento Red de Mujeres realizado en Argentina. Se ha implementado con la colaboración del SERNAM.

Componente 3: Otorgar diversos servicios de orientación y gestión ante instituciones chilenas en el área social.

¹⁹<http://dicoex.ciberutem.cl/>.

Este componente tiene como objetivo asistir a los chilenos en el exterior en sus trámites ante instituciones chilenas y ayudar de esta manera a que se integren a la institucionalidad existente. Como ya se indicó anteriormente, hay muchos chilenos que por motivos de desconfianza o de función de los Consulados, no pueden realizar consultas y trámites por los medios institucionales que éstos ofrecen. Por lo tanto, deben recurrir a DICOEX para que les preste el tipo de ayuda y orientación que buscan. El público interesado en ser asistido por el Programa puede establecer contacto con DICOEX tanto por medio de la página Web, como por correo electrónico, teléfono o acercarse en persona a sus oficinas. Los temas más comunes por los cuales se pide la asistencia de DICOEX en este componente, tienen que ver con pensiones, exonerados políticos, Derechos Humanos, recepción de documentación, y otros. El siguiente cuadro ilustra el tipo de consultas que DICOEX atendió durante el último mes, considerado normal:

Cuadro Nº 1
Solicitudes atendidas durante marzo 2004

	Tema de Derechos Humanos.	
1.1	Seguimiento de solicitudes.	120
1.2	Información de documentación faltante	50
1.3	Información general de derechos humanos	100
1.4	Reclamos de Consulados.	20
	Tema de Seguridad Social	
2.1	Pensión de orfandad retenida y otras	8
2.2	Tipos de inserción en Chile	25
2.3	Tipos de convenios de seguridad social	60
2.4	Pensión de vejez	50
2.5	Envío de certificados de imposiciones al I.N.P.	40
2.6	Beneficios para estudiar en Chile (jóvenes)	30
2.7	Beneficios para salud	25
2.8	Información sobre beneficios para adquirir vivienda	30
2.9	Información para recuperar imposiciones desde distintos países	10
2.10	Obtención de Certificados como exiliados (ACNUR, Buenos Aires)	5
2.11	Información general sobre políticas sociales en Chile	6
	Total de consultas del mes	579

Fuente: Información entregada por el Programa.

Este componente se ha cuantificado de la siguiente manera:

- a. Número de trámites complejos realizados por DICOEX cada año: El registro de servicios comienza en Septiembre del 2003; entre esa fecha y Febrero del 2004 se han atendido 2.569 casos de solicitudes de trámites complejos (principalmente exonerados, DD.HH.).²⁰
- b. Número de trámites simples realizados por DICOEX cada año: El registro de servicios comienza en Septiembre del 2003; entre esa fecha y Febrero del 2004 se han atendido 1.580 casos de solicitudes de trámites simples.

Componente 4: Difusión de los derechos ciudadanos de los chilenos residentes en el exterior, incluyendo la ciudadanía cultural y los valores chilenos; de actividades deportivas; de oportunidades de negocios, becas, concursos y otros.

Bajo este componente se promueve la integración al país de los chilenos en el exterior, tanto a nivel de sus derechos ciudadanos como en término de los valores y de la identidad chilena. Las

²⁰ Trámites simples son los que involucran una sola etapa de procesamiento (certificado), mientras que los complejos involucran más de una etapa y por lo tanto son más engorrosos y demorosos.

actividades realizadas apuntan a que estos chilenos se sientan apoyados afectiva e institucionalmente por el Gobierno de Chile en el contexto de su migración.

a) Se publica una Carta Informativa mensual (11 a 12 números al año puesto que algunos números juntan dos meses en uno). Se publica la revista El Volantín con ocasión de las Fiestas Patrias y un número especial dedicado a algún tema específico (tales como Mujeres en 2003, y el Registro en 2004). Ambas publicaciones se distribuyen a través de los consulados, lo que se encargan de repartir copias entre los chilenos y las diferentes organizaciones de chilenos de su circunscripción (algunos ejemplares llevan indicado el destinatario, en el caso de asociaciones de chilenos), y además se dejan ejemplares en las oficinas de DICOEX a disposición del público. El número de copias de cada publicación de difusión producida por año es:

Carta Informativa: 3.000 ejemplares mensuales

El Volantín: 10.000 Ejemplares

b) Se producen diversos eventos de difusión, respecto de los cuales no se cuenta con información sistematizada que permita obtener una cuantificación y detalle de actividades realizadas cada año, ni tampoco de sus gastos. Entre estos eventos se encuentran los siguientes:

En el País, en 2003:

Encuentro de Mujeres chilenas residentes en el exterior.

Taller de Académicos.

El objetivo de estos eventos ha sido que los participantes de las respectivas Redes se conozcan personalmente e intercambien experiencias e ideas, discutan los temas que le preocupan, se difunda información sobre las Redes, de manera que éstas a su vez se consolide en términos de su funcionamiento y propósitos.

En el exterior:

El Programa no cuenta con una cuantificación detallada de las actividades producidas bajo este componente. Durante 2002 y 2003 se ha aportado a la realización de eventos de difusión culturales y sociales realizados en el exterior y a los cuales ha acudido personal de DICOEX. El número es variable según las oportunidades que se presenten, pero fluctúa entre tres y seis al año.

Las actividades de este componente incluyen:

- Visitas en el exterior a Asociaciones de Chilenos. Personal de DICOEX a menudo visita diferentes países para reunirse con los dirigentes de los diferentes grupos comunitarios de chilenos que existen en el exterior. Esto con el objeto de recolectar información sobre las actividades que realizan, sus necesidades y sus demandas al Gobierno de Chile.
- Contactos permanentes con los comunicadores chilenos residentes en el exterior para la difusión de cultura y valores chilenos.
- Apoyo a actividades y eventos de asociaciones de chilenos en el exterior (culturales, deportivos, sociales, etc.). Este apoyo consiste en la entrega de recursos materiales y financieros para que se puedan llevar a cabo actividades comunitarias que cumplan con los objetivos de integración a la institucionalidad chilena que tiene DICOEX.
- Publicaciones Periódicas de DICOEX.
- Publicación de libros sobre temas ciudadanos.
- Apoyo a publicaciones culturales (artísticas, literarias, etc.) de chilenos residentes en el exterior. Este apoyo consiste en la entrega de recursos financieros para publicaciones hechas por chilenos en el exterior, que difundan los valores y la cultura chilena.
- Apoyo para traer al país chilenos residentes en el exterior destacados en áreas culturales. Este apoyo consiste en financiar el viaje y la estadía en Chile de aquellos chilenos en exterior que contribuyen al desarrollo de las artes y letras en el extranjero, y de esta manera difunden los valores culturales del país.

- Apoyo para traer al país a chilenos residentes en el exterior: Tercera Edad, jóvenes, área cultural. Al igual que los anteriores, DICOEX financia el viaje y la estadía en Chile, con el objeto de que ellos puedan restablecer vínculos con su país de origen y así estrechar lazos ciudadanos y culturales.

Cuadro N° 2
Bienes y Servicios entregados

	2001	2002	2003	Observaciones
Componente 1				N° Chilenos registrados
Registro INE	n/d	n/d	201.021	
Base de datos sitio Web	n/d	n/d	876	
Base de servicios	n/d	n/d	3.208	
Base de contactos DICOEX	n/d	n/d	3.366 551	Personas Organizaciones
Base de datos de académicos	n/d	500	408	2002: N° aprox. de registros en base de académicos confeccionada por la UTEM.
Componente 2				
N° de Redes	0	0	3	
N° miembros total de Redes	0	0	435	
Número de eventos	0	1	2	El evento de 2002 fue preparativo de la Red de Comunicadores.
Componente 3				
Cantidad de trámites simples	n/d	n/d	1.580	Corresponde a sep/03-feb/04; no se dispone de información anterior.
Cantidad de trámites complejos	n/d	n/d	2.569	Corresponde a sep/03-feb/04; no se dispone de información anterior.
Estimación cantidad total de trámites	n/d	n/d	4.479	Para homologar las cifras se aplicó el coeficiente 2 a los trámites complejos, se sumó con los trámites simples y se sacó la proporción de meses correspondiente a 2003 (meses sep-dic). ²¹
Componente 4				
Números Revista	2	2	2	
Tiraje Revista	10.000	10.000	10.000	Total unidades publicadas anuales Revista El Volantín: 20.000 unidades
Números Carta	11	11	11	
Tiraje Carta Informativa	3.000	3.000	3.000	Total unidades publicadas anuales Carta Informativa: 33.000 unidades
Total unidades publicadas	63.000	63.000	63.000	Para homologar las cifras se aplicó el coeficiente 2 a la Revista. ²²
Eventos en el exterior	n/d	Entre 3 y 6	Entre 3 y 6	

Fuente: Información entregada por el Programa.

²¹ Se estableció una equivalencia común para dos tipos diferentes de trámites para poder cuantificarlos bajo una misma categoría (ver nota N° 17).

²² Al igual que los trámites, se estableció una equivalencia común entre diferentes tipos de publicaciones para poder cuantificarlos bajo una misma categoría.

1.6 Procesos de producción de los componentes

Componente 1: Registro de la localización e información de chilenos residentes en el exterior.

Tanto la mantención de la base de datos chilenos en el exterior registrados en el sitio Web del Programa, como la de contactos de DICOEX y el registro de académicos, involucran un proceso de producción que está bajo única responsabilidad del encargado de informática y el sitio Web. El registro de los chilenos beneficiados con el componente 3 (base de servicios) involucra al personal del área servicios en recolección de datos personales, mientras que el encargado de informática es el que ingresa la información al registro. Todos estos registros constituyen bases de datos, que son actualizadas de manera permanente. El modo de producción de estos registros es simple y consiste sólo en los siguientes procesos:

Registro o base de datos del sitio Web:

- a. Chileno en el exterior interesado se conecta con sitio Web.
- b. Interesado registra sus datos personales en el sitio Web.
- c. Encargado del sitio Web monitorea la actividad del sitio Web de manera permanente.
- d. Encargado del sitio Web recoge la información registrada.
- e. Información es usada para entrar en comunicación con el interesado

Registro de personas que reciben los beneficios del componente 3 (o base de servicios:)

- 1- Chileno en el exterior interesado contacta DICOEX.
- 2- Personal de DICOEX encargado del área servicios registra los datos personales de ésta.
- 3- Datos personales son entregadas al encargado de informática.
- 4- Encargado de informática las incluye en la base de servicios.
- 5- Información es usada para entrar en contacto con el beneficiario

Registro o base de datos de contactos DICOEX:

- 1- Chileno o organización de chilenos en el exterior interesada entra contacto con DICOEX por medio del teléfono, correo electrónico, en persona o por medio de alguna actividad organizada o auspiciada por el Programa.
- 2- Encargado de informática ingresa la información a base de datos.
- 3- Información es usada para entrar en contacto con la persona o la organización interesada.

Registro de académicos:

- 1- Académico chileno en el exterior interesado contacta DICOEX por medio del teléfono, correo electrónico o en persona.
- 2- Encargado de informática ingresa la información a base de datos.
- 3- Información es usada para entrar en contacto con el interesado para potenciar la Red de académicos (componente 2).

El registro que realiza DICOEX en conjunto con el INE ha involucrado un proceso de producción mucho más complejo, incluyendo etapas de diseño, planificación, elaboración y organización tanto en su cobertura temporal como geográfica. Forma parte de una partida presupuestaria asignada específicamente al INE, el que deberá usar la infraestructura operacional de DICOEX para la realización física de la preparación del Registro así como para su levantamiento propiamente tal. Le ha correspondido al INE el diseño de la encuesta, su impresión, empaquetado y entrega a DICOEX. Una vez que recibe por parte del INE las instrucciones metodológicas definidas por el diseño, DICOEX procede a difundir y promover la realización del registro entre los chilenos en el exterior, distribuir los cuestionarios, capacitar a los encuestadores y levantar la encuesta. El INE también participa junto a DICOEX en el lanzamiento del registro en 21 países.

Cabe señalar que por la dispersión geográfica de los chilenos en exterior, así como la carencia de recursos humanos e infraestructura, no existe uniformidad en la implementación de la metodología durante la realización de la encuesta. Si bien es cierto existen procedimientos metodológicos a seguir por los encuestadores, bien establecidos por el INE, la manera en que se observan no es igual en todos los países donde el Registro se realiza; hay variaciones de acuerdo a la realidad de cada país y localidad. DICOEX entrega la metodología base al cónsul de Chile en cada país y éste la hace llegar a los entrevistadores y a los lugares de acopio de información. Estos últimos pueden ser tanto los Consulados y las embajadas como instancias menos formales (restaurantes o clubes donde regularmente asisten chilenos). Esta diversidad de actores envueltos en el proceso de producción en terreno hace inevitable las variaciones en la forma en que el cuestionario se entrega y responde. Si bien la encuesta se aplica en terreno sin supervisión, el procesamiento incluye una validación por inconsistencias hecha por monitores capacitados en la metodología del INE por DICOEX.

En el transcurso de la etapa inicial, el INE transfirió a DICOEX la suma de \$ 30.018.222, los que fueron destinados a los Consulados para gastos de difusión y levantamiento. El proceso de recepción de cuestionarios completados empezó en octubre del 2003. El procesamiento de los formularios se realiza por medio del reconocimiento óptico de caracteres (OCR), licitado a través de CHILECOMPRAS. La difusión también se licitó vía CHILECOMPRAS, incluyendo microprogramas en TVN.

En el año 2004 se planea realizar el Registro en 17 países de Norteamérica, Europa y Oceanía, para lo cual el INE deberá transferir \$ 45.300.000 a DICOEX.

El profesional de DICOEX que es responsable de este Registro es el del Área Social. Su trabajo en este componente consiste en lo siguiente:

- Coordinarse con el INE para organizar el levantamiento, presupuesto y proceso operativo.
- Mantención de vínculos con embajadas y de Consulados con la comunidad.
- Organización de talleres de capacitación a encuestadores y monitores
- Envío y recepción de los cuestionarios hacia y desde Embajadas y Consulados

Metodología de Levantamiento:²³

El Registro de los Chilenos en el Exterior se realiza aplicando un cuestionario de 23 preguntas. Este cuestionario, diseñado para que sea contestado en 10 minutos por cada persona, será aplicado a todos los que, residiendo en el exterior, nacieron en territorio chileno, independiente de la nacionalidad que sustente al momento del registro. También se aplicará a todas aquellas personas, que no siendo chilenos/as son hijos/as de madre o padre nacidos en Chile.

El registro se realiza con la participación de cada uno de los Consulados (oficiales y honorarios) existentes en los países donde se aplique el registro, además, se solicita la colaboración de las comunidades de chilenos organizados en el exterior, a quienes se les pide participación en la difusión del registro entre los chilenos/as y en el levantamiento del registro en sus organizaciones y áreas de influencia. Personal voluntario de estas comunidades es capacitado para las labores operativas y para la recogida de datos. De ser necesario, también son capacitados para que encuesten en los lugares de residencia de los chilenos/as o en los lugares donde concurren a registrarse, alternativa usada en aquellos lugares donde hay gran concentración de chilenos/as, que requerirá de una activa participación de la comunidad.

El trabajo de terreno es coordinado por los cónsules en sus respectivas áreas de influencia y monitoreado por el INE, quien tiene contacto directo con los responsables del registro en cada Consulado y con los responsables que designen las organizaciones de chilenos. En adición a

²³ Proyecto Registro Chilenos en el Exterior, Informe de Avance, Marzo 2003, Instituto Nacional de Estadísticas.

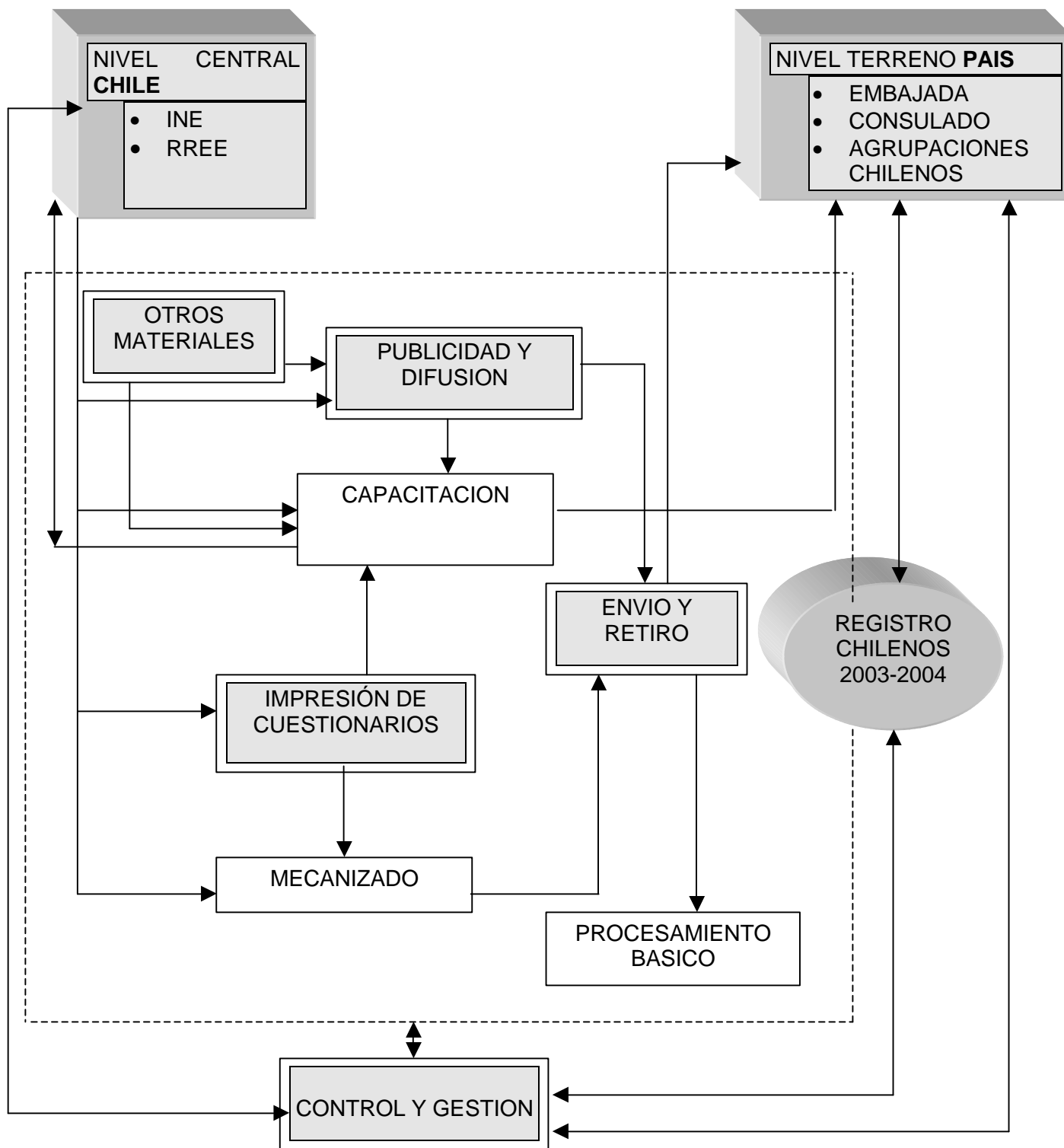
estas organizaciones se recurre a la participación de otras organizaciones locales, como el caso de Argentina donde la Pastoral de Inmigrantes es muy activa en las comunidades de chilenos.

Durante la realización del registro no se solicita al registrado acreditar su condición de chileno.

Las actividades que forman parte del proceso de producción del Registro INE cuentan con la colaboración permanente de los Consulados. Durante el período de realización del registro, los Consulados monitorean constantemente el proceso de levantamiento y dan respuesta a preguntas formuladas por interesados en registrarse. Las actividades del proceso de producción del Registro INE comprenden cinco dimensiones de ejecución por parte de DICOEX:

- 1- Difusión del Registro INE en el exterior (Enero – Septiembre 2003):
 - a. Determinación de elementos a utilizar: trípticos, afiches, jingles radiales, segmentos y *spots* de TV.
 - b. Licitación de elementos (diseño, impresión, propuestas, videos).
 - c. Gestiones ante TVN (Utilización de parte del espacio del Programa de TVN señal internacional “Lo Mejor de Mi Tierra” financiado por DICOEX).
 - d. Aprobación y ejecución de elementos licitados.
 - e. Envío por valija diplomática a Consulados de Chile en los países donde se ejecutará el Censo.
 - f. Difusión del Registro en sitio Web de DICOEX.
- 2- Envío y recepción de formularios del Registro INE (Agosto – Septiembre 2003):
 - a. Coordinación con INE para el embalaje de formularios con destino a cada Consulado de países a registrar.
 - b. Recepción desde el INE de formularios y envío a Consulados por valija diplomática.
 - c. Recepción desde los Consulados de formularios llenos y sobrantes.
 - d. Envío al INE de formularios llenos y sobrantes.
- 3- Realización de Talleres informativos en relación al Registro INE (Mayo – Agosto 2003):
 - a. Selección, en conjunto con el INE, de países en los que realizar talleres informativos del Registro en base a población estimada de chilenos residentes.
 - b. Consulta a Consulados acerca de necesidad de realización del Taller.
 - c. Envío de un funcionario, con cargo a presupuesto DICOEX (pasajes y viáticos), por país que ha manifestado la necesidad de hacerlos, para la realización del Taller. INE envía a funcionario con cargo al presupuesto del Registro.
- 4- Realización del Registro del INE (Agosto y Septiembre 2003):
 - a. Levantamiento del cuestionario
 - b. Chequeo y validación del levantamiento por monitores.
 - c. Recepción y procesamiento de información por parte del INE.
- 5- Primera entrega oficial de resultados por parte del INE y DICOEX (Mayo 2004).
Difusión por medios de comunicación.

FLUJOGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN OPERATIVA DEL REGISTRO DE CHILENOS EN EL EXTERIOR
 REALIZADO EN CONJUNTO CON EL INE (COMPONENTE 1):²⁴



²⁴ Proyecto Registro Chilenos en el Exterior, Informe de Avance, Marzo 2003, Instituto Nacional de Estadísticas.

Los Puntos Operativos:²⁵ son las entidades responsables de la operación y levantamiento del Registro de Chilenos en el Exterior. Por cada país acordado para aplicar el Registro existirán estos puntos; Embajadas, Consulados Generales y Agrupaciones de Chilenos, son los puntos operativos definidos a la fecha. Todos ellos y otros que se necesiten crear, estarán bajo la tutela del Consulado correspondiente y de DICOEX.

Las actividades principales bajo su responsabilidad son:

- Generación de bases de contactos y datos básicos para el levantamiento.
- Capacitación a monitores y personal responsable de tomar el Registro.
- Control y gestión, del material a ser utilizado, bodegaje seguro, cuestionarios, manuales.

Otros.

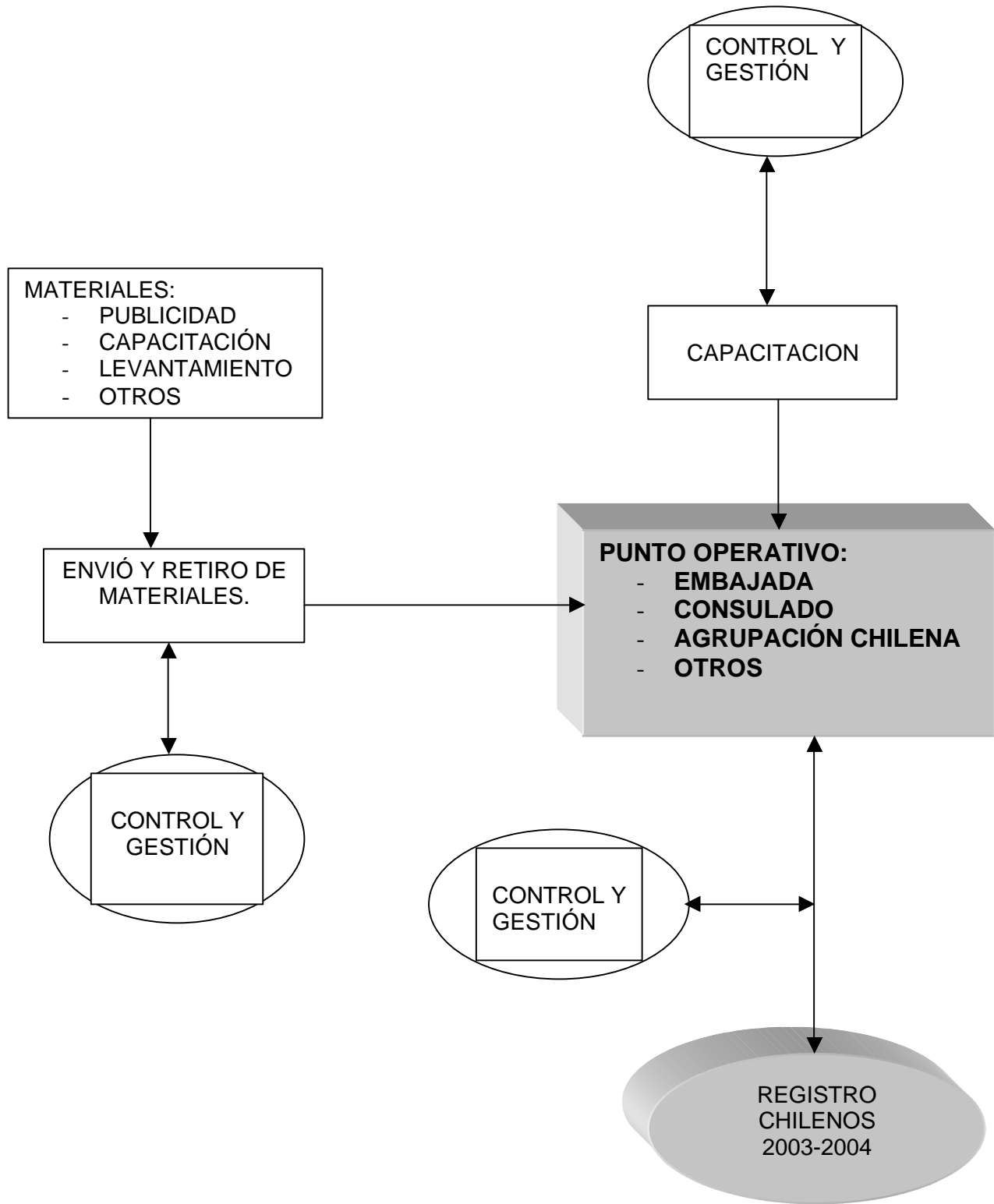
- Control y Gestión del levantamiento bajo su área de responsabilidad.
- Control y Gestión del retiro de material, cuestionarios levantados.
- Generación y envío de informes periódicos, de las actividades bajo su responsabilidad.
- Otros a definir.

Estos puntos operativos, por país y Consulado, son formalizados y definidos según necesidad a partir de la información comprometida con DICOEX, solicitada a cada Consulado involucrado. A partir de ese momento y en acuerdo con DICOEX, se genera la base de datos por cada Punto Operativo, con el detalle suficiente, que dé la factibilidad de comunicación fluida y la posibilidad de integrar estos puntos a una red de Control y Gestión del Proyecto.

Esta información es básica y necesaria para las actividades posteriores (Publicidad y Difusión, Capacitación, Envío y Retiro de Material, Levantamiento, otros).

²⁵ Proyecto Registro Chilenos en el Exterior, Informe de Avance, Marzo 2003, Instituto Nacional de Estadísticas.

FLUJOGRAMA DE LOS PUNTOS OPERATIVOS:



Componente 2: Formación de Redes por categorías entre chilenos residentes en el exterior y aquellos residentes en el país.

El rol de DICOEX en este proceso fue el de confeccionar el catastro de los distintos invitados, cursar las invitaciones, mantener el contacto con los invitados, realizar la Programación y costeo de la actividad logística, la formulación de Programas a desarrollar en los encuentros y someterlos a revisión por los miembros fundadores de la Red, la búsqueda de financiamiento para el encuentro, y la organización de seminarios a realizar por los participantes de la Red para instituciones públicas y privadas a lo largo del país. La responsabilidad por la facilitación de las Redes es del encargado de informática y el sitio Web.

Las actividades específicas para la creación y mantención de una Red son las siguientes:

Contactos permanentes con potenciales miembros de las Redes:

Creación de una Red:

- Recepción peticiones de formación de redes por parte de interesados o por propuesta interna generada en DICOEX.

- Evaluación por equipo de profesionales de DICOEX necesidad o conveniencia de crear la Red.

- Evaluación de nueva red positiva:

 - Se comunica a interesados.

 - Se realiza con los interesados las gestiones para contactar posibles miembros destacados residentes en el país y en el exterior.

 - Se contacta a potenciales Instituciones participantes, públicas o privadas.

 - Se invita a futuros miembros 'fundadores' del país y del exterior, financiando su estadía a todos ellos y pasajes a los residentes en el exterior. (8 a 10 personas en total).

 - Se realiza un Taller para sentar las bases programáticas y estructurales de la Red, con presencia de miembros 'fundadores' del exterior y el país.

 - Se implementa Red como subdominio de www.dicoex.net.

 - Se difunde en el sitio web de DICOEX.

 - Se hacen las modificaciones estructurales necesarias según los participantes de la Red.

 - Se actualizan constantemente los contenidos.

 - Se interactúa constantemente con los participantes en forma personal, en la misma red o por e-mail.

 - Al segundo año de operación de la Red se realiza un Encuentro ampliado relacionado con el cumplimiento de los objetivos propuestos en la fundación de la Red buscando financiamiento de instituciones, públicas y privadas, involucradas o de alguna manera interesadas en participar con su aporte.

Redes Activas a partir del Segundo año de constitución:

 - Se hacen las modificaciones estructurales necesarias según los participantes de la Red

 - Se actualizan constantemente los contenidos

 - Se interactúa constantemente con los participantes en forma personal, en la misma red o por e-mail.

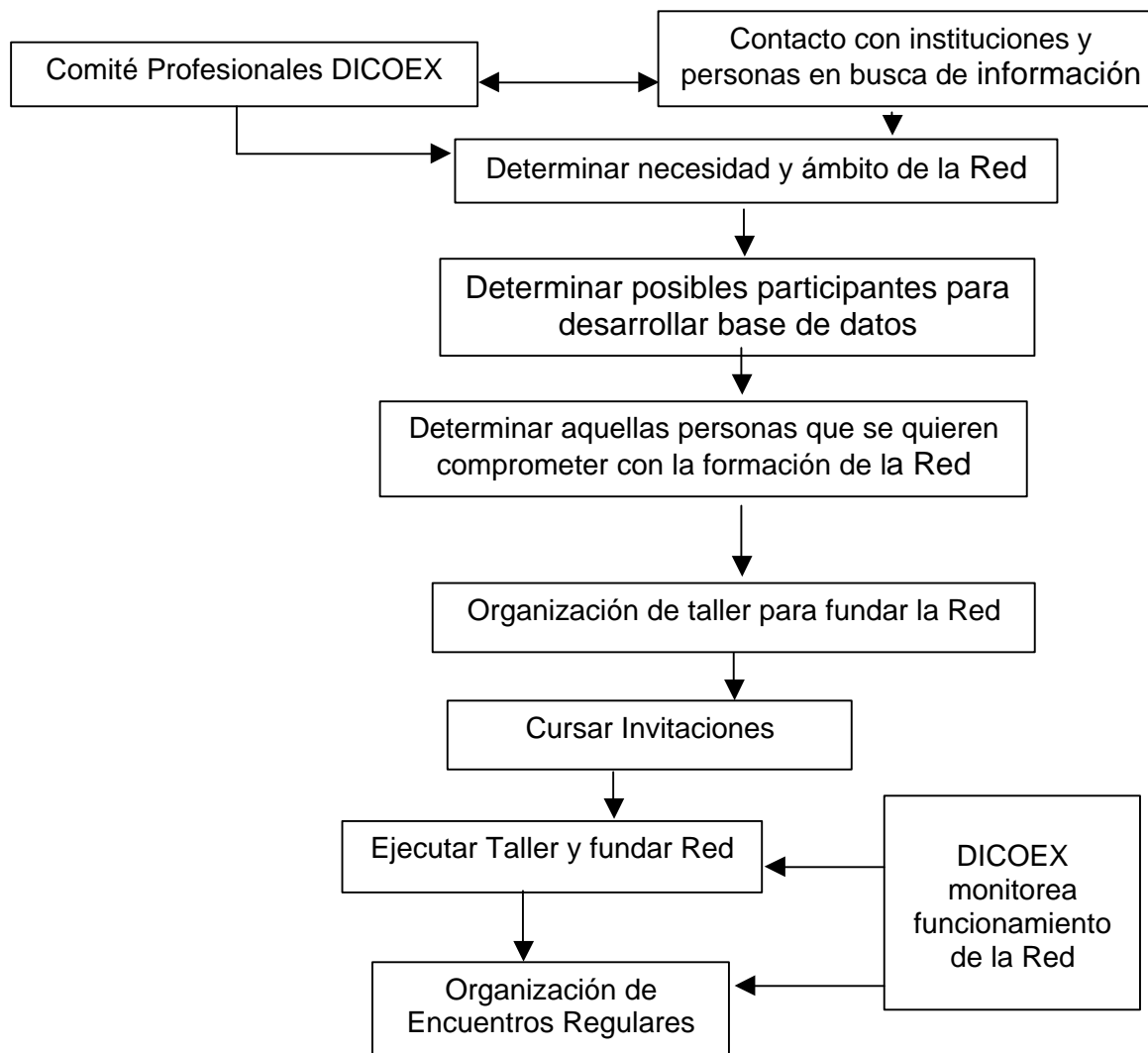
 - Se busca incrementar la participación en la Red de instituciones, públicas o privadas.

 - Se forma un equipo de miembros de la Red para que la gestionen (proceso paulatino y de mediano plazo)

 - Se realizan Talleres o Encuentros periódicos sobre temas específicos propios de la Red y con organización de la Red misma y participación de DICOEX (éstos pueden ser en Chile o en el exterior). Cabe destacar que, si bien es cierto que DICOEX juega un papel importante facilitando la formación de las Redes, el funcionamiento de éstas

es autónomo del Programa, por lo tanto, no se puede dar cuenta de las actividades específicas de éstas una vez que se conforman como tales.

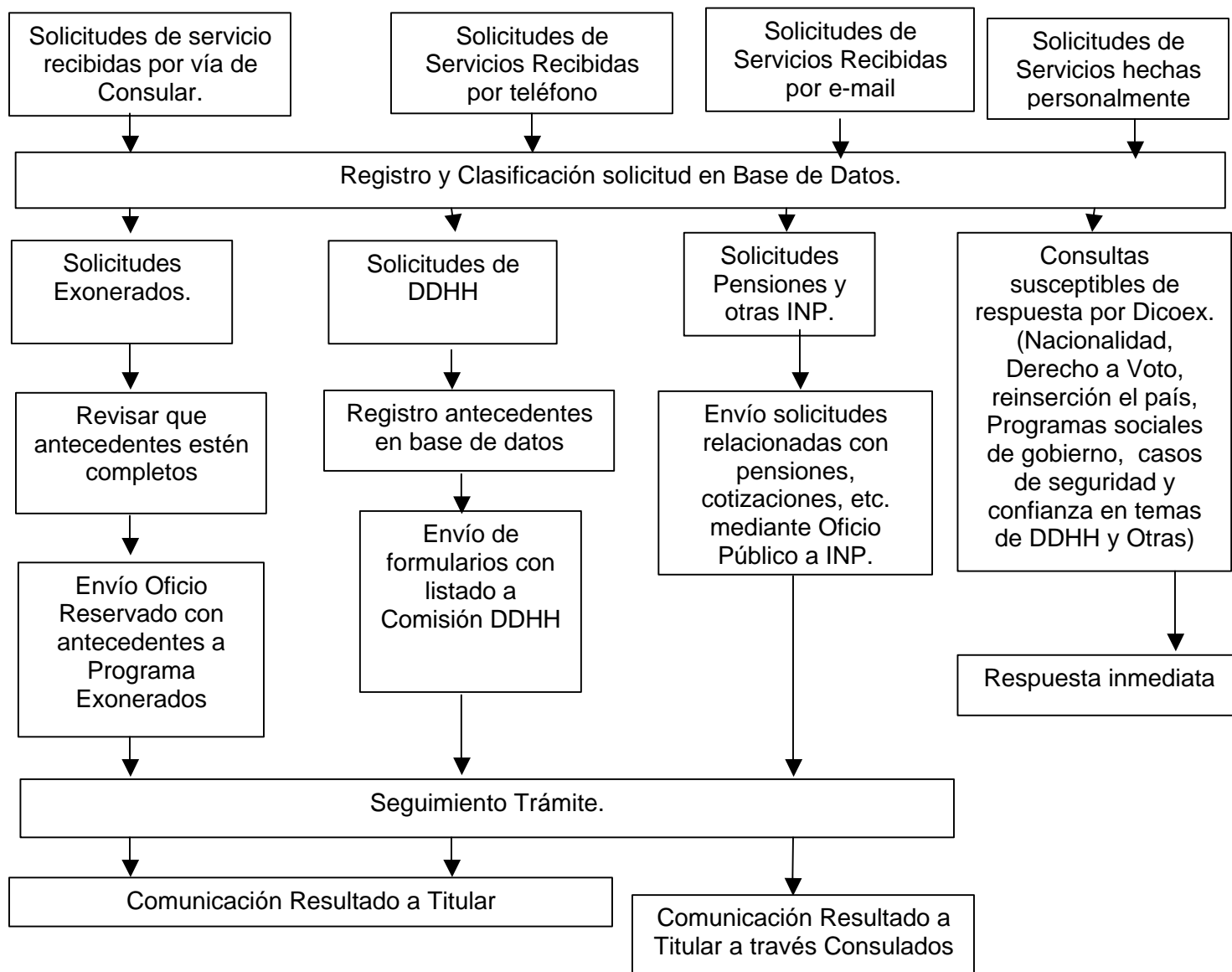
FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE UNA RED (COMPONENTE 2):



Componente 3: Otorgar diversos servicios de orientación y gestión ante instituciones chilenas en el área social.

El Área social de DICOEX presta asistencia para la recepción de consultas, solicitudes y antecedentes, para un posterior envío y seguimiento del trámite en las instituciones respectivas y la interacción continua con el solicitante. Este componente está bajo la responsabilidad del profesional del área de servicios, el cual atiende público y gestiona solicitudes en relación a previsión social, ley de exonerados, Programa de Derechos Humanos y otros. Cuenta con el apoyo de la Secretaria Administrativa.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DEL COMPONENTE 3:

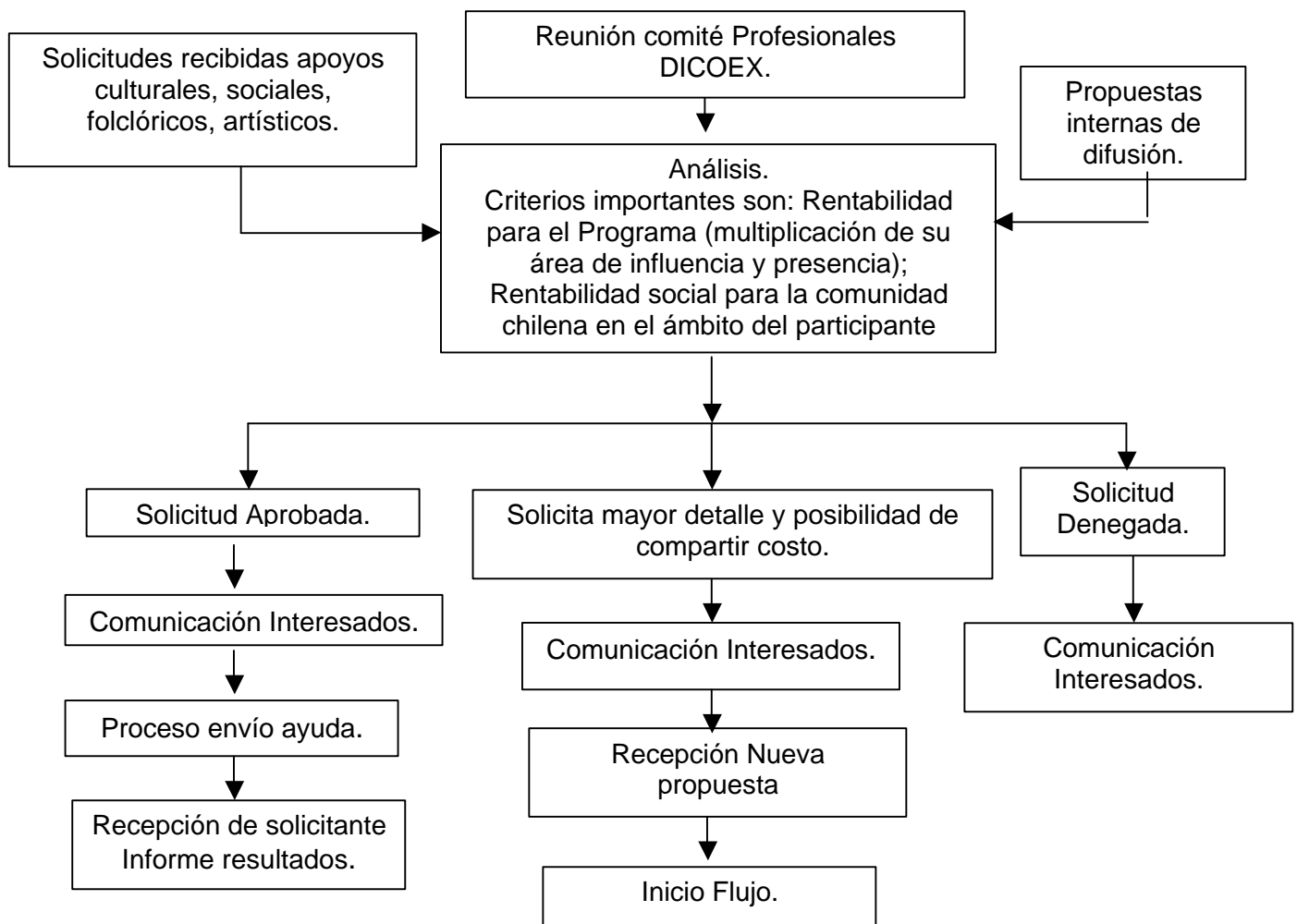


De acuerdo al flujograma, las solicitudes de servicios hechas bajo este componente se hacen por cuatro diferentes medios: los Consulados, el teléfono, e-mail o en persona. Después de esto las solicitudes son registradas y clasificadas en la base de datos. Estas solicitudes están divididas en cuatro categorías: exonerados, derechos humanos, pensiones y solicitudes que DICOEX puede dar respuesta en forma inmediata. Las tres primeras involucran procesos más largos. Estos procesos incluyen la recepción de solicitudes y formularios, el envío de éstos a las oficinas correspondientes, el seguimiento del trámite y la comunicación del resultado al titular por medio del Consulado o directamente.

Componente 4: Difusión de los derechos ciudadanos de los chilenos residentes en el exterior, incluyendo la cultura y los valores chilenos, de actividades deportivas, de oportunidades de negocios, becas, concursos y otros.

Este componente involucra todas las actividades relacionadas con la interacción de los chilenos en el exterior (personas, asociaciones, comunidades) con el país, y la coordinación de esa interacción. Para ello se realizan publicaciones periódicas, y se aportan recursos para realización de actividades culturales, deportivas y sociales. También se financian y organizan visitas a Chile de chilenos connotados en su área profesional con el fin de establecer y reforzar vínculos. El personal responsable de la producción de este componente son los profesionales trabajando en las áreas político-institucional, comunicaciones e informática.

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE PRODUCCIÓN DEL COMPONENTE 4



De acuerdo al flujograma, un grupo de profesionales de DICOEX se reúnen para analizar y evaluar tanto las solicitudes para financiar actividades que hacen individuos u organizaciones de chilenos en el exterior, como también aquellas propuestas que nacen desde dentro de DICOEX. Cuando una solicitud de financiamiento es aprobada en su totalidad, DICOEX cubre todos los costos de la actividad que se planea realizar. Otra alternativa es solicitar más detalles a la parte solicitante o explorar la posibilidad de compartir los costos de la actividad. Una vez tomada la decisión se le comunica al interesado el resultado de su petición.

1.7 Caracterización y número de beneficiarios objetivo

La caracterización y contabilización de los beneficiarios objetivos empezó en el 2003 con el Registro realizado en conjunto con el INE, y las bases de datos que forman parte del componente 1 (incluyendo las del área de servicios, del componente 3). Se debe considerar que el Registro realizado en conjunto con el INE hasta ahora sólo ha aportado datos para la región de Sudamérica y América Central.

El Programa hace una clara distinción entre población potencial y población objetivo. La estimación que el Panel ha hecho de población potencial en base a la información dada por el INE es de 921.363 personas, e incluye tanto a los chilenos como a los hijos de chilenos, residentes en el extranjero. La población objetivo corresponde al número de estos que son contactables por DICOEX y, por lo tanto, están en condiciones de que sus necesidades sean atendidas por el Programa. De acuerdo a las estimaciones hechas por el Panel esta cifra corresponde a 368.592 chilenos e hijos de chilenos. El siguiente cuadro entrega una estimación más detallada en los países de mayor concentración de chilenos residentes.

Cuadro N° 3
Población Potencial

Registro año 2003			
País	N° Chilenos según censos de cada país (no incluye hijos)	N° Chilenos e hijos de chilenos registrados (INE)	N° estimado de chilenos e hijos de chilenos (*)
Argentina	212.420	161.286	398.910
Bolivia	4.469	3.311	8.392
Brasil	17.131	7.209	32.171
Colombia	1.496	1.412	2.809
Costa Rica	1.228	1.141	2.306
Ecuador	4.702	4.919	8.830
El Salvador	209	480	392
Guatemala	198	458	372
Honduras	256	287	481
Nicaragua	230	92	432
Panamá	1.042	1.306	1.957
Paraguay	2.160	2.172	4.056
Perú	4.652	3.466	8.736
Uruguay	1.863	1.089	3.499
Venezuela	15.520	12.393	29.145
Total para Registro 2003	267.576	201.021	502.489
(Total Esperado 2003)		195.000	

Registro año 2004			
País	Nº Chilenos según censos de cada país (no incluye hijos)	Nº estimado de chilenos e hijos de chilenos a ser registrados^(*)	Nº estimado de chilenos e hijos de chilenos^(*)
EE.UU.	81.640	61.333	153.314
Suecia	27.345	20.543	51.352
Australia	23.420	17.595	43.981
Canadá	24.495	18.402	46.000
España	16.948	12.732	31.827
Francia	10.400	7.813	19.530
Israel	6.000	4.508	11.268
Alemania	6.313	4.743	11.855
Países Bajos	4.000	3.005	7.512
México	3.900	2.930	7.324
Noruega	5.511	4.140	10.349
Italia	3.138	2.357	5.893
Bélgica	3.000	2.254	5.634
Reino Unido	2.900	2.179	5.446
Suiza	2.000	1.503	3.756
Austria	841	632	1.579
Dinamarca	1.200	902	2.254
Total para Registro 2004	223.051	167.571	418.874
	Chilenos residentes en el exterior	Población Objetivo estimada por el Panel	Población Potencial estimada por el Panel
Gran Total (Registro 2003 y 2004)	490.627	368.592	921.363

(*): Estimado por el Panel según metodología que se explica a continuación.

Fuente: Información entregada por el Instituto Nacional de Estadísticas y cálculos del Panel.

En la segunda columna del cuadro N° 3 se detalla el número de chilenos residentes en cada país, según los respectivos censos nacionales; en general, estas cifras corresponden a chilenos residentes en el exterior pero no nacionalizados, sin considerar a sus hijos, y arroja un total de 490.627.

La tercera columna presenta para 2003 los números de chilenos e hijos de chilenos registrados en cada país, de acuerdo a la definición utilizada para el Registro (chilenos y sus hijos, con más de 6 meses fuera del país); en esta columna, la línea "Total Esperado 2003" indica el número de chilenos que el Programa esperaba registrar en 2003. Para 2004, esta tercera columna presenta el número de chilenos que el Panel estima será registrado; esta estimación se hizo aplicando a los totales censales de la columna 2, el coeficiente representado por el total de chilenos y sus hijos que fueron efectivamente registrados en 2003 (es decir, 201.021 / 267.576) y supone que en los países del hemisferio norte se logrará una cobertura similar a la obtenida en 2003. El total de esta columna para ambos años llega a la población objetivo estimada por el Panel, de 368.592, entendida como el número estimado de chilenos e hijos de chilenos residentes en el exterior que pueden ser efectivamente contactados (este criterio corresponde al criterio planteado por Programa para definir esta población).

Por último, si se considera que, de acuerdo a información entregada por el INE, el 46,75% de los 201.021 registrados en 2003 corresponde a hijos de chilenos²⁶, que no están considerados en los respectivos censos nacionales de la segunda columna. Si se extrapola esta proporción (lo que probablemente resulte en una sobreestimación, si las tasas de natalidad de los chilenos en los países del hemisferio norte son menores que en Latinoamérica), se llega en la última columna al total, estimado por el Panel, de chilenos e hijos de chilenos residentes en cada país. Sumando esta columna se obtiene, para los 32 países considerados, la cifra de 921.363, que corresponde a la estimación del Panel para la población potencial.

El Panel hace presente que estas estimaciones contienen supuestos que deberán ser superados en cuanto se disponga de información suficiente, por lo que las cifras se deben considerar como provisionales.

1.8 Período de ejecución del Programa

El Programa se inició en el año 2001, y tiene una duración indefinida, pero a ser ratificada el año 2007 ya que hasta el momento el diseño del Programa no contempla una planificación de actividades que vaya más allá del año 2006.²⁷

1.9 Estructura organizacional y mecanismos de coordinación

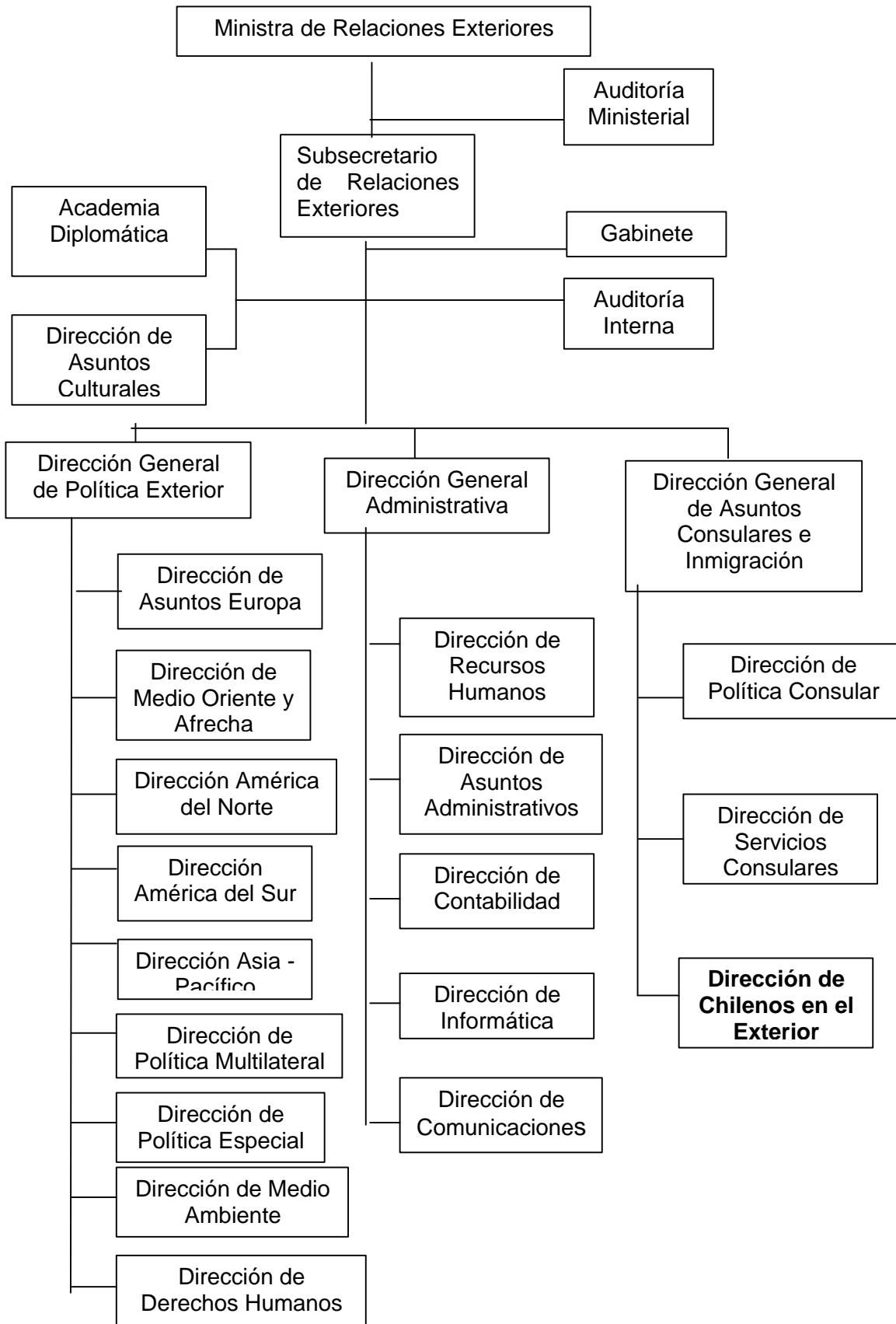
Durante el período cubierto por esta evaluación (2001 – 2003) el Programa dependía directamente de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores (el organigrama correspondiente se encuentra al final del punto 1.10 de este capítulo).

Actualmente el Programa depende de la Dirección General de Asuntos Consulares y de Inmigración (DIGECONSU), que a su vez está bajo la dirección de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores. La DIGECONSU tiene la responsabilidad de supervisar y orientar la ejecución del Programa y facilitar la relación de éste con los Consulados, y así facilitar el vínculo del Ministerio de Relaciones Exteriores con los chilenos en el exterior. El siguiente organigrama detalla la posición que DICOEX tiene dentro de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

²⁶ Operando aritméticamente, se encuentra que eso implica que por cada chileno residente en el exterior que ha sido registrado, hay 0,8685 hijos, que en la estimación se agregan a los datos censales para determinar la población potencial.

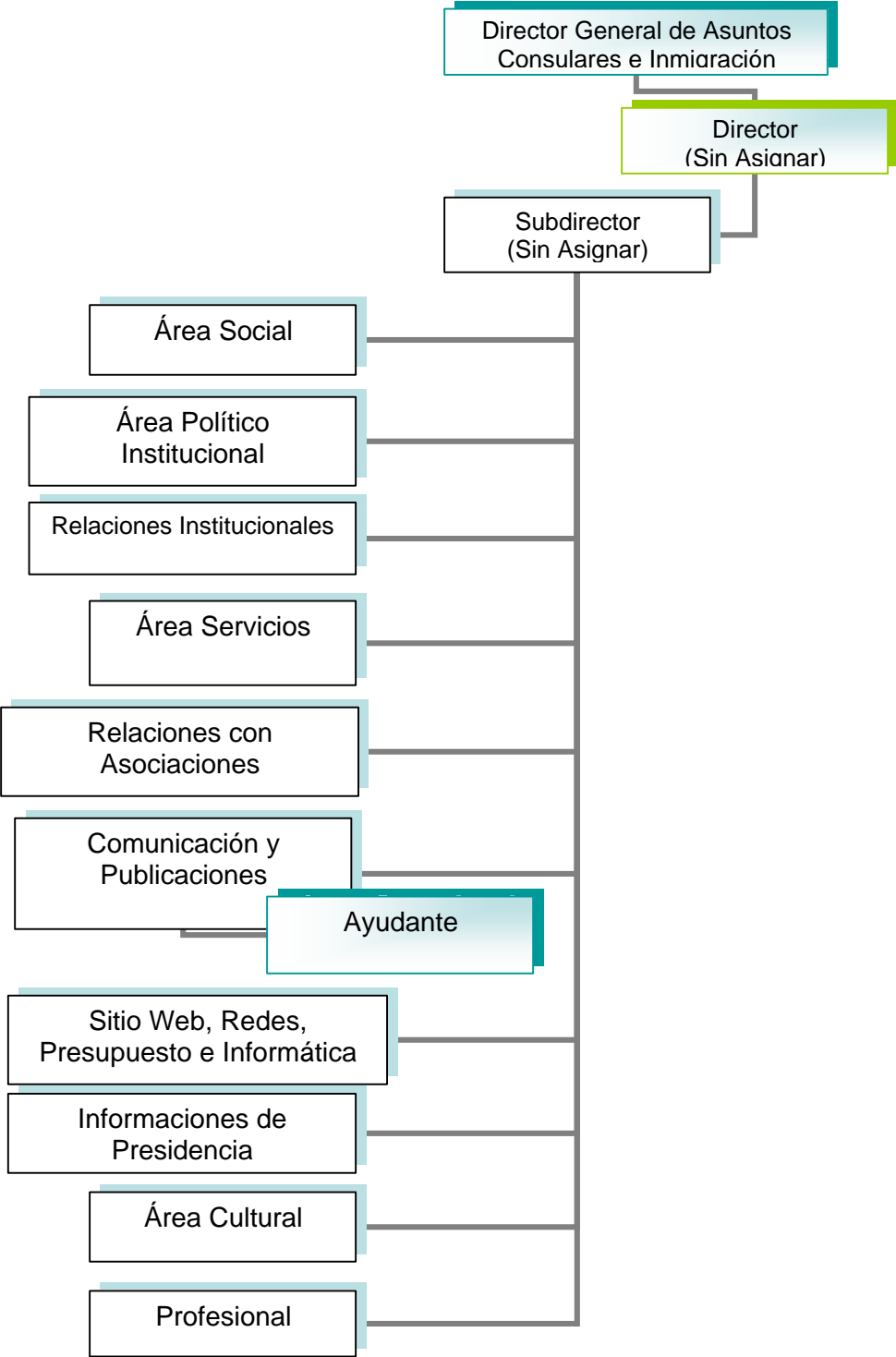
²⁷ Informe DICOEX 2002.

ORGANIGRAMA DE LA SUBSECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
(desde el punto de vista de la gestión), posterior al 01/03/04



El siguiente organigrama da cuenta de la estructura operativa de DICOEX:

ORGANIGRAMA DE LA DICOEX



En estos momentos se está en proceso de nombrar un nuevo director, ya que el antiguo fue asignado como Embajador en Haití. La planta profesional está compuesta de 11 personas y la planta administrativa de 3, según el siguiente detalle:

Área Social: Tipo Contrato: Planta DPT Grado 1 (Cargo Ministerio).

Área Político – Institucional: Tipo Contrato: Profesional a Honorarios (Cargo DICOEX).

Relaciones Institucionales: Tipo Contrato: Planta Servicio Exterior (Consejero) Grado 5 (Cargo Ministerio).

Área Servicios: Tipo Contrato: Profesional a Honorarios (Cargo DICOEX).

Relaciones con Asociaciones: Tipo Contrato: Planta a Contrata DPT, Grado 12 (Cargo Ministerio).

Área Comunicaciones y Publicaciones: Tipo Contrato: Profesional a Honorarios (Cargo DICOEX).

Ayudante de área comunicación, Tipo Contrato Honorarios (Cargo DICOEX).

Sitio Web, Coordinación de Redes, Presupuesto, Desarrollo Informáticos: Tipo Contrato: Profesional a Honorarios (Cargo DICOEX).

Informaciones de Presidencia: Tipo Contrato: Profesional a Honorarios (Cargo DICOEX).

Área Cultura: Tipo Contrato: Honorarios (Cargo Ministerio).

Profesional con funciones varias, Tipo Contrato: Profesional a Honorarios (Cargo DICOEX).

El único mecanismo de coordinación interna informado por el Programa consiste en reuniones semanales del personal profesional, en que cada uno de ellos informa de su quehacer de manera que todos estén en condiciones de responder a consultas sobre el tema, aún cuando hay tareas más especializadas que sólo el encargado de cada área puede resolver (asuntos técnicos del Registro, asuntos técnicos del sitio Web y las Redes, asuntos específicos de trámites de servicios, etc.). No hay notas ni minutas de tales reuniones. Además de eso las reuniones que se han realizado con oportunidad de la formulación presupuestaria implican una actividad ocasional de coordinación.

Con el objeto de cumplir los objetivos del Programa, DICOEX se vincula y coordina con un variado número de instituciones del Estado, así como con organismos privados, académicos y de la sociedad civil en general. El contacto y coordinación con organismos del Estado se va produciendo de manera puntual, sin un modelo de coordinación formalizado, de acuerdo a las demandas específicas requeridas para el funcionamiento efectivo de cada uno de los componentes. El componente 3, por su naturaleza de servicio, obliga a DICOEX a tener contacto continuo con una variedad de instituciones del Estado, con el objeto de asistir a los solicitantes en sus trámites con éstas.

Entre las instituciones del Estado con las cuales DICOEX se coordina se cuentan:

- a) El Ministerio de Educación: coordinación para el envío de materiales didácticos, libros y textos de estudio a las comunidades y la realización de Cabildos Culturales para mantener vivas nuestras raíces culturales entre los chilenos del exterior.
- b) Subsecretaría de Previsión Social: se mantiene estrecho contacto y coordinación para dar seguimiento a los Convenios de Seguridad Social que están en proceso de negociación. Además se coordina con ella la información sobre los beneficios entre los organismos nacionales y entidades extranjeras involucradas.
- c) Instituto de Normalización Provisional: se han tramitado con el INP más de 1.000 solicitudes de pensiones y reparaciones de demandantes del exterior a través de DICOEX.
- d) Banco del Estado: El convenio firmado entre éste y el Ministerio de Relaciones Exteriores permite la apertura de libretas de ahorro y de vivienda, la obtención de créditos hipotecarios, envío de dinero desde y hacia Chile, y mantención de chequera electrónica.
- e) Ministerio de Vivienda: Informa a DICOEX sobre la tramitación y documentos que se necesitan para la adquisición de viviendas, para ser difundidos en el exterior.
- f) Ministerio de Interior: DICOEX mantiene una estrecha relación con este Ministerio para resolver los aspectos legales que enfrentan los chilenos por la pérdida de la nacionalidad, la

situación de familiares y para el seguimiento de proyectos de ley que están en el Parlamento, como el derecho a voto y la nacionalidad.

- g) SERNAM: DICOEX, en conjunto con SERNAM, ha creado una Red de Mujeres Chilenas en el Exterior.
- h) Instituto Nacional de Estadísticas: con él se mantiene estrecho contacto y coordinación con el objeto de realizar el Registro de chilenos en exterior.
- i) Instituto Nacional de Deporte: DICOEX mantiene una estrecha relación con este organismo para conseguir apoyo a las actividades deportivas de los chilenos en el exterior. A través de éste, se ha gestado la entrega de material deportivo y trofeos.

Entre los organismos privados, académicos y de la sociedad civil se cuentan:

- a) Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile: se estableció un acuerdo de cooperación para investigar y recuperar antecedentes sobre la Historia de los Emigrantes Chilenos en el último siglo. Éste será un aporte de los chilenos en el exterior como parte de las actividades culturales del Bicentenario.
- b) Asociación TRIMECH, integrada por las mujeres chilenas ex-residentes en México: se realizó un ciclo de charlas sobre los aportes culturales de la emigración, denominado “Memoria de Género, Géneros para la Memoria” en el Museo Popular Americano Tomás Lagos. Se exhibieron 100 piezas textiles traídas por un grupo de chilenas que vivieron exiliadas en ese país.
- c) OIM, INCAMI y CEMLA: DICOEX ha asistido a varios talleres, organizados por estas entidades, para conocer la situación migratoria en que se encuentran los chilenos, sobre todo en Argentina. El objetivo es buscar un ajuste de las políticas que quieren aplicar esos organismos con los lineamientos existentes en nuestra política exterior. La relación que tiene en particular la OIM con el DICOEX es poner a disposición de ésta, la información y experiencia relativas a cuestiones de las migraciones internacionales con el objeto de desarrollar soluciones a los problemas que pudieran confrontar el Programa.²⁸ La OIM también ha cooperado el proceso repatriación de Chilenos Residentes en el exterior, en coordinación con DIGECONSU y DICOEX.²⁹
- d) Universidad de Chile y Universidad de Talca: en conjunto con estas universidades se realizó un taller preparatorio para formación de la Red de Académicos y Científicos.

1.10 Antecedentes Presupuestarios

Cuadro Nº 4
Presupuesto Total del Programa 2000-2004
(dólares de cada año)

Año	Presupuesto Ministerio / Servicio responsable	Presupuesto Programa	
		Monto	%
2000			
2001	121.035.927 (Min. RR. EE.)	181.942	0,15%
2002	122.046.011 (Min. RR. EE.)	330.006	0,27%
2003	121.423.641 (Min. RR. EE.)	388.617	0,32%
	10.457.663 (INE)	247.687	2,37%
	131.881.303 (TOTAL)	636.304	0,48%
2004	132.345.144 (Min. RR. EE.)	417.856	0,32%
	9.715.368 (INE)	305.519	3,14%
	142.060.512 (TOTAL)	723.375	0,51%

Fuente: Calculado por el Panel a partir de información entregada por el Programa. Detalle en Anexo Nº 2.

²⁸ http://www.iom.int/en/who/main_constitucionespanol.shtml#chap1

²⁹ http://www.oimchile.cl/agenda/agenda_trabajo_02_03.htm

1.11 Reformulaciones del Programa

No se han producido reformulaciones sustanciales en los fines y propósitos del Programa, pero en cada año del Programa ha habido cambios en la definición de los componentes de éste, tanto a nivel de contenido como de cantidad. El siguiente cuadro detalla los cambios que ha tenido la formulación de los fines, propósitos y componentes del Programa³⁰:

Cuadro N° 5
Historia de los cambios que ha tenido el Programa a nivel de objetivos y componentes

	2001	2002	2003	2004.1 ³¹	2004.2 ³²
FIN:	“Creación de una Dirección que coordine y articule la vinculación de los chilenos residentes en el exterior con el Estado, que asegure la integración a las actividades del país y su participación como ciudadanos con plenos derechos de acuerdo a lo expresado por el Presidente de la República en vista a desarrollar los nexos con los chilenos residentes fuera del territorio nacional, concordancia con el objetivo estratégico (<i>sic</i>) del Ministerio de Relaciones Exteriores de mejorar la presencia de Chile en el ámbito internacional.”	“Asegurar la coordinación y articulación de la vinculación de los hombres y mujeres residentes en el exterior con el país., que permita la integración de ellos a las actividades del país y su participación como ciudadanos con plenos derechos.”	“Contribuir a que los chilenos residentes en el exterior puedan ejercer el derecho pleno a la ciudadanía.”	“Avanzar en el proceso de modernizar la cancillería, fortaleciendo la coordinación con el resto de la Administración para implementar el principio de la unidad de la acción exterior del estado.”	“Contribuir a potenciar el desarrollo nacional fomentando el sentido de nacionalidad y la integración de todos los chilenos.”

³⁰ La información con la historia de los componentes incluida en los cuadros fue entregada en su totalidad por el funcionario de DICOEX, Claudio Rivas.

³¹ Formulación en el Marco Lógico aprobado el 2003 para el 2004

³² Formulación hecha en el proceso de diseño de esta evaluación.

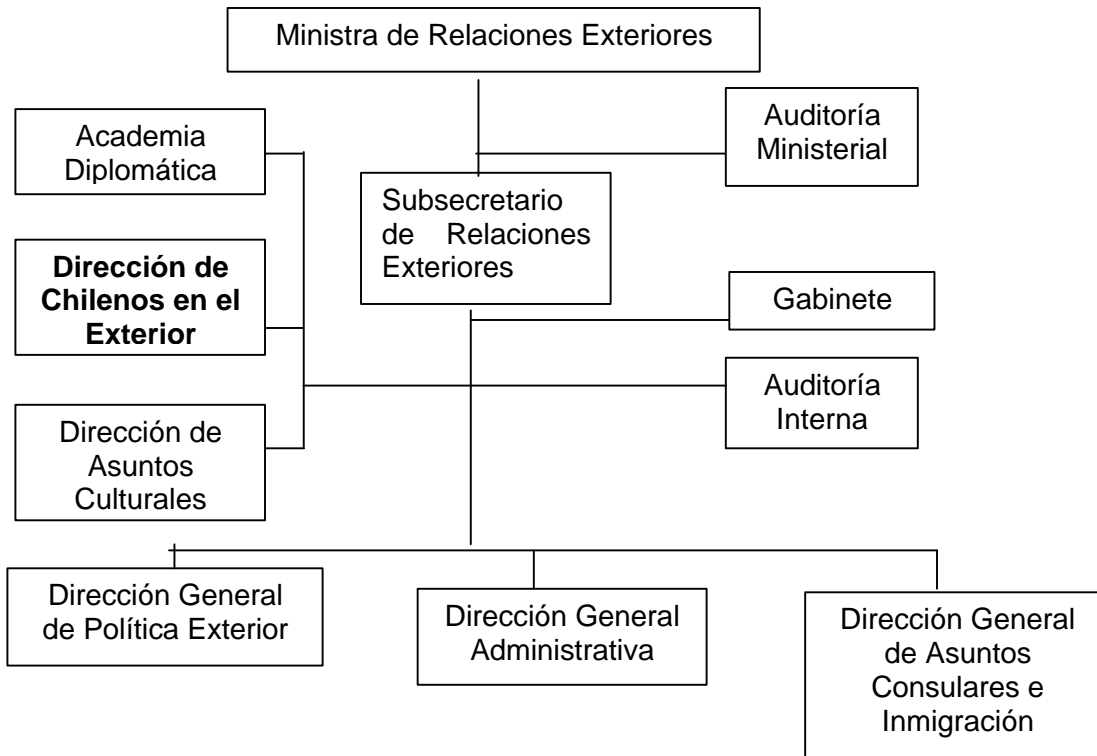
PRO- PÓSI- TO	“Hacer que los chilenos en el exterior sean actores y agentes económicos, sociales y culturales del país en el exterior.”	“Conocer la dimensión real de lo que representan los chilenos radicados en el exterior. Crear condiciones que permitan a los chilenos en el exterior ser actores y agentes económicos, sociales y culturales del país en los lugares donde residen. Facilitar la integración de los chilenos en el exterior y articular con las distintas instituciones del Estado.”	“Facilitar la articulación de los chilenos y chilenas residentes en el exterior con la institucionalidad pública y privada.”	“Generar institucionalidad permanente para los chilenos en el exterior.”	“Integrar a los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad chilena.”
COM- PO- NEN- TE 1	“Identificación y confección de un registro computacional de los chilenos en el exterior”	“Identificación y confección de un registro computacional de los chilenos en el exterior.”	“Ampliación y mantención base de datos.”	“Levantamiento o difusión de información relevante de chilenos en el exterior.”	“Registro de la localización e información de chilenos residentes en el exterior.”
COM- PO- NEN- TE 2	: “Promover y dar seguimiento a los proyectos de ley (nacionalidad y votaciones) que aseguran a los chilenos en el exterior los mismos derechos, obligaciones y responsabilidades que concede la constitución a todo connacional.”	“Medio informativo acerca de la evolución de los proyectos de ley relacionados con los chilenos en el exterior.”	“Difusión de los derechos de los chilenos residentes en el exterior. (Contemplados en los convenios que se desarrollen).”	“Difusión de los derechos de los chilenos residentes en el exterior.”	“Formación de redes por categorías entre chilenos residentes en el exterior y aquellos residentes en el país.”
COM- PO- NEN- TE 3	“Difundir material cultural producido en el país y facilitar la participación de las comunidades chilenas en el papel de promotores de la cultura nacional.”				“Otorgar diversos servicios de orientación y gestión ante instituciones chilenas en el área social.”
COM- PO- NEN- TE 4	“Facilitar la incorporación de los chilenos residentes en el exterior a las actividades económicas y sociales que Chile ofrece a sus habitantes.”				“Difusión y promoción de los derechos ciudadanos de los chilenos residentes en el exterior, de la cultura y valores chilenos, de actividades sociales y deportivas, de oportunidades de negocios, becas, concursos y otros.”

Por otra parte, en términos administrativos el cargo de Director ha tenido dos modificaciones: en Marzo del 2003 renunció el director por razones personales y quedó a cargo de la institución como director subrogante el Sr. Marcel Young (subdirector). Este último fue luego nombrado

Embajador en Haití y dejó su cargo el 19 de Enero de 2004. A principios de junio del 2004 aún no se procede a nombrar un nuevo director.

Desde el 1º de Marzo de 2004 DICOEX ha dejado de depender de la Subsecretaria de Relaciones Exteriores y quedó bajo la dirección de la Dirección General de Asuntos Consulares y de Inmigración (DIGECONSU). El siguiente organigrama da cuenta de la posición que DICOEX tuvo dentro de la Subsecretaria de Relaciones Exteriores antes de esta fecha:

ORGANIGRAMA DE LA SUBSECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES
 (desde el punto de vista de la gestión), anterior al 01/03/04
 (Se muestra sólo hasta el nivel de Direcciones Generales)



Adicionalmente cabe destacar que en estos momentos el Instituto de Estudios Públicos de la Universidad de Chile está realizando, por contrato con el Ministerio de Relaciones Exteriores, un estudio denominado “Una nueva institucionalidad de la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior”, para elaborar una propuesta para la DICOEX, que contemple alternativas de diseño y desarrollo institucional permanente a fin de dar respuesta con mayor eficacia y eficiencia a las demandas de los chilenos en el extranjero, dentro del marco de las políticas del Ministerio de Relaciones Exteriores, y que contribuya a la modernización del Ministerio. El estudio implica:

- a. “Realizar un estudio comparado de la experiencia acumulada por las Cancillerías de otros países en cuanto a los servicios y relaciones con sus connacionales en el extranjero, especialmente el manejo de datos y mejores prácticas en la materia”.
- b. “Realizar un estudio proponiendo opciones de diseño y desarrollo institucional en las materias correspondientes a DICOEX dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores”

Es intención de DICOEX utilizar este estudio como punto de partida de un proceso de definiciones que probablemente conduzca a una futura reformulación del Programa. Se debe señalar que este estudio no corresponde a un mecanismo de monitoreo o de evaluación del Programa, sino busca contribuir a formar la base para un eventual rediseño futuro del Programa.

1.12 Funciones y actividades de monitoreo y evaluación que realiza la unidad responsable

El único tipo de monitoreo y evaluación del Programa se realiza a través de los datos que proporcionan la base de datos del área servicios, la del sitio Web y la de contactos de DICOEX.

La base de datos del área servicios es exclusivamente para la clasificación y monitoreo de los servicios solicitados y de ella se obtiene gran parte de los indicadores para el componente 3, aunque como registro de chilenos en exterior también forma parte del componente 1. Las otras dos bases de datos consisten en registros de los chilenos con los datos personales de éstos o instituciones en las cuales trabajan. Ambas se insertan en la producción del componente 1, están constantemente siendo actualizadas y a través de ellas se lleva a cabo un monitoreo del crecimiento del Programa en tanto a sus usuarios. Hay sólo un profesional a cargo de estas bases de datos: el encargado de informática y página Web.

DICOEX no posee más información sobre sus actividades de monitoreo y evaluación.

1.13 Otros Programas relacionados

Un Programa relacionado con DICOEX dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores es el inserto en la Dirección de Asuntos Culturales (DIRAC); esta Dirección es responsable de difundir, promover y potenciar la presencia artístico-cultural de Chile en el exterior, constituyendo la principal herramienta del Gobierno para el diseño e implementación de la Política Cultural al Exterior. Al igual que el componente 4 de DICOEX (Difusión de los derechos ciudadanos de los chilenos residentes en el exterior, incluyendo la ciudadanía cultural y los valores chilenos; de actividades deportivas; de oportunidades de negocios, becas, concursos y otros), la DIRAC tiene el objeto de difundir los valores culturales en el exterior con el fin de fortalecer la identidad chilena en el exterior, desarrollando esfuerzos “para asegurar la presencia de Chile en los principales certámenes, festivales, bienales de arte y otros acontecimientos decisivos en los circuitos internacionales de la cultura del mundo”.³³ Sin embargo, la actividad de la DIRAC está dirigida básicamente al público extranjero, a diferencia de la DICOEX, que se orienta a los chilenos residentes en el exterior.

³³ <http://www.minrel.cl/pages/subsec/cultura/index.html>

II. TEMAS DE EVALUACIÓN

1. DISEÑO DEL PROGRAMA

1.1. Análisis de aspectos relacionados con el Diseño del Programa

1.1.1. Diagnóstico de la Situación Inicial

La necesidad, planteada en el propósito del Programa, de integración de los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad del país a fin de potenciar el desarrollo nacional, se encuentra identificada sólo en términos generales, pero no existe una medición de esa necesidad ni se ha establecido una definición operacional de la misma o aportado elementos que permitan jerarquizar los distintos intereses del desarrollo nacional y de los chilenos residentes en el exterior, para orientar la definición y priorización de líneas de acción.

Por otro lado, la población potencial del Programa no resulta bien definida:

Desde un punto de vista cualitativo, por la posibilidad de contraposición entre la definición legal de chileno³⁴ y la definición operacional del Programa, que es más amplia pero menos claramente definida:

- Para efectos del Registro que forma parte del primer componente, se considera chilenos residentes en el exterior a todos los chilenos nacidos en Chile, con más de 6 meses de residencia en el exterior, más sus hijos nacidos en el extranjero, aún cuando no tuvieran la ciudadanía chilena.
- En los otros componentes no se maneja una definición operacional que caracterice en forma precisa la población potencial, sino que se opera con los interesados del exterior, resultando una población constituida más bien por aquellos que se sientan chilenos.

Desde el punto de vista cuantitativo, la población potencial no puede ser exactamente cuantificada ni, menos, identificada (quiénes son, dónde están), lo que se explica no sólo por los problemas ya indicados de la falta de una definición operacional del concepto de integración (o de la falta de integración) sino por la imposibilidad física y jurídica de censar a los chilenos en el exterior. Dentro del marco presentado por esas limitaciones, el Panel ha podido estimar el tamaño de la población potencial en 921.363 chilenos residentes en el exterior y sus hijos.

La falta de definiciones previas sobre aspectos claves como los anteriores, ha llevado al Programa a realizar el Registro contenido en su primer componente, como una construcción de estadísticas de base que debe contribuir a una definición de las poblaciones potencial y objetivo, así como a la realización de estudios y definiciones políticas de la necesidad que da origen al Programa.

Sin embargo, las insuficiencias señaladas en los párrafos anteriores no deben ser necesariamente interpretadas como falencias del Programa, pues en parte muy principal resultan del pie forzado impuesto por la necesidad de comenzar a actuar, a pesar de no contarse con los elementos ideales para un buen diseño.

³⁴ Los nacidos en Chile, que no hayan perdido su nacionalidad por adopción de una distinta (excepto la española, por convenio de doble nacionalidad con ese país), además de aquellos que, habiéndola perdido, les haya sido restituida (situación que se da a solicitud del interesado, cuando se considere que se vio obligado a adoptar la otra nacionalidad, por ejemplo por razones laborales o de discriminación), y de los hijos de chilenos nacidos en el exterior y que por haber residido continuamente en Chile durante un año pueden obtener la ciudadanía.

A juicio del Panel la principal insuficiencia del Programa en este sentido está en el haber definido su accionar (componentes y actividades) incluyendo sólo el Registro de Chilenos en el Exterior como acción que aporte centralmente al diagnóstico; este actual componente es sin duda fundamental para orientar el desenvolvimiento futuro del Programa, pero insuficiente para significar en sí mismo un adecuado diagnóstico sobre el cual fundar un plan de acción maduro, pues sólo permitirá saber cuántos son, dónde están y alguna otra información sobre los chilenos residentes en el exterior.

En este Programa, a juicio de Panel, no corresponde la incorporación de un enfoque de género, ya que no se perciben antecedentes que permitieran inferir la existencia de alguna forma de discriminación, ni de necesidades diferenciales, que hicieran aconsejable un tratamiento diferenciado o discriminación compensatoria. Si bien una de las redes generadas en el segundo componente es la de mujeres, también existen una red de comunicadores y una de académicos; un enfoque de género no aparece más justificado que uno de comunicación, o uno de academia.

1.1.2 Lógica Vertical de la Matriz de Marco Lógico

El logro del propósito conduce lógicamente al logro del fin de “contribuir a potenciar el desarrollo nacional fomentando el sentido de nacionalidad y la integración de todos los chilenos”, a través del aporte de los chilenos residentes en el exterior que es de esperar como resultado de su integración, no sólo a la institucionalidad sino en aspectos emotivos y valóricos. Sin duda los chilenos residentes en el exterior son una fuerza que puede contribuir sensiblemente al desarrollo nacional, principalmente a través de su aporte facilitador de los distintos aspectos de la política exterior, de su interacción con los nacionales residentes en el país en aspectos como la creación de cultura, identidad y riqueza, e incluso de eventuales remesas a sus familiares en el país.

Sin embargo, el propósito está definido sólo en términos generales y no en el sentido estricto. Una dificultad de importancia para lograr una definición precisa del propósito es que la población chilena en el exterior es muy heterogénea en su composición socio-cultural (incluyendo no sólo elementos culturales propios sino además los adquiridos en el país de destino), y en su nivel socio-económico, como para tener las mismas necesidades y compartir en consecuencia una definición común de “integración a la institucionalidad chilena.” Lo que puede constituir “el sentido de nacionalidad” entre un grupo y otro, es muy diferente y hasta contradictorio³⁵.

Así, se tiene un diseño del Programa nacido – aunque con antecedentes precursores en los dos gobiernos anteriores – básicamente de una decisión política enunciada en un discurso del actual Presidente de la República, pero que se implementó sin que se realizaran, ni los necesarios estudios para definir en forma precisa (y adecuadamente acotada) su propósito, ni el proceso de planificación a partir del cual se debió darle forma al Programa. Este problema recién está siendo superado en lo operativo por el Programa, pero trabajando con una definición de toda una estructura vertical de la matriz que, si bien satisface la necesaria lógica, no resulta garantizado que encare las principales facetas de la necesidad que da origen al Programa, ya que los distintos aspectos de la falta de integración no están adecuadamente identificados ni menos priorizados.

En su diseño el Programa presume lo que es la identidad chilena sin considerar las variaciones que ésta pueda tener el exterior entre un chileno y otro. El diagnóstico requiere explicar con más profundidad qué significa la identidad chilena en sus dimensiones socio-

³⁵ Ver Collins, 2002

culturales y las transformaciones que ésta sufre en el contexto de la emigración. Esto resulta de suma importancia si se busca integrar a los chilenos en el exterior a una plena ciudadanía, tanto en el orden legal como cultural. Si bien los chilenos en el exterior pueden demostrar interés por la integración a nivel legal (aspectos como derecho a voto y doble ciudadanía), aún no está del todo claro qué significa su integración en otros órdenes (tales como el afectivo y el cultural). Mientras no se sepa con mayor claridad qué es “sentirse chileno” en el exterior, es absolutamente imposible saber si el logro de integración a que apunta el Programa se está cumpliendo.

Sólo a fin de 2003 se inició un estudio, contratado externamente (del que se da cuenta en el Capítulo I de este informe, punto 1.11), que apunta a la proposición de opciones de diseño y desarrollo institucional de DICOEX, basado principalmente en la experiencia de otros países; sus resultados se podrán sumar a los elementos de diagnóstico sobre la situación de los chilenos en el exterior que está aportando el Registro, para encarar el análisis del diseño del Programa y sus eventuales modificaciones.

Por otro lado, los cuatro componentes definidos no son en rigor suficientes y necesarios para el logro del propósito (“integrar a los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad del país”). A juicio del Panel, estos componentes contribuyen efectivamente al logro del propósito, pero no lo garantizan ya que, adicionalmente a los problemas de la definición misma del propósito, se debe considerar que este logro depende también de variables no controlables como la atracción ejercida por el país de residencia, aspectos emotivos relacionados con la decisión de emigrar, y otros³⁶.

No existen en el diseño del Programa elementos que permitan evaluar si los componentes definidos son precisamente aquellos que más significativamente podrían contribuir al logro del propósito. Cabe destacar que el propósito es de orden cualitativo, y no está definido qué significaría un logro pleno o total integración de los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad del país. No sólo porque el grado de integración no es una variable mensurable en una escala cardinal, sino porque el concepto mismo de logro pleno de integración a la institucionalidad requiere de una definición política (por ejemplo, sobre si incorpora o no el derecho a voto, y si es afirmativo, en qué niveles: presidencial, parlamentario, municipal u otros). Sin embargo, se estima que la existencia y operación del Programa debe ayudar a obtener las definiciones políticas en el área.

En este diseño se han tenido en cuenta, en forma general, las demandas y aspiraciones de las alrededor de 550 organizaciones comunitarias chilenas en el exterior; sin embargo, esto no otorga garantías suficientes del logro del propósito, no solo por la ausencia de un mecanismo formal de participación o por la posiblemente incompleta representatividad de esas organizaciones, sino por la posibilidad de discrepancias entre esas aspiraciones y la condicionante general del Programa, de potenciación el desarrollo nacional, que forma parte de su Fin.

En un análisis de la contribución de los distintos componentes al logro del propósito, se aprecia que el primer componente (registro de los chilenos en el exterior) no corresponde en rigor a un componente, sino a la generación de información necesaria para el diagnóstico del problema y para el diseño mismo del Programa de acción (o, en lo referente a los registros internos de DICOEX, a actividades de los procesos productivos de otros componentes). Los otros tres componentes producen un efecto positivo en el logro deseado y han podido ser

³⁶ Los indicados corresponden en rigor a supuestos que no fueron considerados en la Matriz de Marco Lógico. Se hace presente que el Panel, más que proponer una matriz modificada, hace una recomendación que implica la construcción de una nueva matriz, sobre bases de información y de decisiones políticas adicionales.

implementados sin necesidad de esperar a contar con un diagnóstico adecuado, pero su pertinencia deberá ser revisada a la luz de este diagnóstico.

El segundo componente (formación de redes) es claramente un elemento integrador, ya que genera interacciones y proyectos comunes entre chilenos residentes en el país y otros residentes en el extranjero, pero debe señalarse que cada red tiene su justificación y propósito específico que no son, necesariamente, los de DICOEX. El Panel considera adecuado que el rol de DICOEX en ellas consista en hacer sólo los primeros contactos y ofrecer facilidades y buenos oficios para generar nuevas redes. El acompañar a determinadas redes en forma prolongada en el tiempo no estaría del todo justificado.

El tercer componente, que otorga servicios de orientación y gestión en diversos trámites, sin duda ayuda también a establecer vínculos con los chilenos en el exterior

El cuarto componente, relativo a promoción y difusión de derechos, cultura y otros entre los chilenos en el exterior, se percibe también como claramente integrador, pues no solo ayuda a que los chilenos en el exterior hagan uso de sus derechos – uso que constituye en sí un acto de integración – sino facilita la integración cultural y afectiva, que constituyen elementos clave de cualquier proceso integrador.

Las actividades correspondientes a cada componente son adecuadas para la producción de los mismos.

La Matriz de Marco Lógico vigente no identifica supuestos a nivel de actividades, componentes ni propósito, pero el rediseño de la matriz recomendado por el Panel deberá considerarlos.

1.1.3 Lógica Horizontal de la Matriz de Marco Lógico

Los indicadores definidos a nivel de propósito aportan medidas del logro de éste que, si bien son indirectas, resultan adecuadas.

Como ya se indica en el punto anterior (II.1.1.2), el logro del propósito incorpora elementos subjetivos (como el “grado” en se ha logrado integrar a los chilenos residentes en el exterior), y otros no controlables (como la atracción ejercida por el país de residencia). Si bien no se cuenta con una modelación que, proponiendo relaciones causa-efecto verificables científicamente, permitiera establecer los factores de que depende este logro, no resulta razonable exigirla del Programa por la complejidad, alto costo y limitada confiabilidad que presumiblemente tendría un modelo de este tipo. En esas circunstancias, los indicadores establecidos, si bien no dan cuenta cabalmente del logro del propósito, son considerados por el Panel como adecuados a la situación aunque, dependiendo de la operacionalización del concepto de “integración” podrían surgir otros.

Los medios de verificación a nivel de propósito son informaciones internas que DICOEX mantiene y un estudio complementario³⁷ que forma parte de esta evaluación y que puede ser replicado en el futuro. Si bien, como se explica en el Anexo N° 4, el estudio tiene limitaciones estadísticas, los indicadores calculados resultan de gran utilidad en ausencia de información de mayor confiabilidad.

³⁷ La Encuesta de Satisfacción de Usuarios con Servicios Prestados por Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior, cuyos resultados y principales consideraciones metodológicas se presentan en el Anexo N° 4 de este informe. Esta encuesta, exploratoria y preliminar realizada por la DIPRES en el marco de la presente evaluación, se envió a 500 personas, de las cuales contestaron 97.

En cuanto a la información interna de carácter económico-presupuestario ocupada en los indicadores de eficiencia y economía, ésta no ha estado disponible con el desglose y cobertura deseables, pero a juicio del Panel el grado de error sería aceptable para los datos del año 2003 (no así para los años anteriores, que se caracterizan por la casi nula información). Por último, en cuanto a la información interna ocupada en los indicadores de eficacia, si bien no está auditada el Panel la estima de calidad adecuada (también, sólo para 2003).

A nivel de componentes, se debe analizar separadamente la situación de los medios de verificación de cada uno.

El primer componente, “registro de la localización e información de chilenos residentes en el exterior”, cuenta con indicadores adecuados de eficacia y eficiencia, pero limitados porque no existen medios para conocer la población total de chilenos residentes en el exterior, debido a ineludibles dificultades de costo y de soberanía, por lo que a partir de este registro deberá constituirse la mejor –aunque ineludiblemente imperfecta- medición de este universo. Consecuentemente, no es posible conocer el grado en que el componente logre incorporar a la población total de chilenos – y sus hijos – residentes en cada país (población potencial) aunque es posible estimarla, extrapolar los resultados obtenidos durante la aplicación del Registro, lo que fue realizado por el Panel de evaluación, como se presentó en el Cuadro Nº 3 (Sección 1.7 del Capítulo I de este informe).

El segundo componente, “formación de redes por categorías entre chilenos residentes en el exterior y aquellos residentes en el país”, cuenta con un indicador de eficacia, que mide la variación porcentual anual del número de personas que forma parte de las redes; este indicador se aprecia adecuado a pesar de la inexistencia de un valor de referencia, ya que se desconoce el número total de personas susceptible de ser incorporada (tanto anualmente como en total). El indicador de calidad, que mide satisfacción de usuarios, es conceptualmente adecuado.

El tercer componente: “otorgar diversos servicios de orientación y gestión ante instituciones del área social” presenta un indicador de eficacia que permite sólo la comparación del desempeño del componente en el tiempo, y otro que carece de valor de referencia; en ambos casos la limitación surge de la imposibilidad de estimar adecuadamente la demanda potencial de estos servicios. El indicador de calidad es adecuado en su definición y su medio de verificación es, para el año 2003, el estudio complementario mencionado anteriormente.

El último componente, consistente en la “difusión y promoción de los derechos ciudadanos de los chilenos residentes en el exterior, de la cultura y valores chilenos, de actividades sociales y deportivas, de oportunidades de negocios, becas, concursos y otros”, cuenta con tres indicadores de eficacia, con medios de verificación adecuados; estos entregan una visión parcial, pero adecuada al conocimiento disponible. El indicador de calidad (que mide opinión de los encuestados) tiene un adecuado diseño y su medio de verificación para el año 2003 es el estudio complementario ya mencionado. Los indicadores de eficiencia y de economía son por diseño adecuados pero sus medios de verificación tienen las limitaciones ya mencionadas de calidad de la información y de falta de suficiente desglose de la información económico-presupuestaria.

Debe explicitarse que, a pesar de las limitaciones de los distintos indicadores y de sus medios de verificación, el Panel los considera aceptables atendida la imposibilidad de disponer de información sobre la población objetivo y dada la relativa juventud del Programa.

1.1.4 Reformulaciones del Programa a nivel de Diseño

El Programa no presenta reformulaciones definidas formalmente como tales. Sin embargo, la revisión de los componentes definidos en las presentaciones realizadas para la obtención de presupuesto de los distintos años desde 2001, muestra una importante variabilidad, fluctuando entre cuatro componentes para 2001, seis para 2002, dos para 2003 y dos para 2004; el detalle se encuentra en el cuadro N° 5 (dentro del punto I.1.11, en la sección descriptiva del presente informe). Entre ellos se aprecia (a pesar que en la documentación para 2003 los componentes no aparecen identificados) como constante el Registro de los chilenos residentes en el exterior, que está siendo implementado mediante convenio con el INE desde 2003 (actual componente N° 1) y la difusión hacia los chilenos en el exterior (componente N° 4).

Según ha podido apreciar el Panel, esta variabilidad de los componentes es en parte formal, sin que corresponda a cambios en la operación de éste. Los principales cambios detectados (ver el Cuadro N° 5) tienen relación principalmente con: a) la transición desde un Fin original de carácter fundacional, (en 2001: “Creación de una Dirección que”...) hacia uno de carácter bastante más operacional (en la Matriz actual: “Contribuir a potenciar el desarrollo”...); b) la consideración en algunas formulaciones, de componentes posteriormente descartados, referidos a la promoción de cambios legislativos (componente 2 en 2001 y 2002); c) el reconocimiento tardío de áreas de acción iniciadas por el año 2002, que corresponden a los actuales componentes 2 y 3 (relativos a las redes y los servicios de orientación y gestión en diversos trámites), y d) la aparición en 2003 (aunque con un planteamiento ligeramente diferente) del componente 4.

No se cuenta con información evaluativa que permita dimensionar el verdadero impacto de estas discontinuidades, las que parecen estar originadas tanto en la ausencia de una planificación inicial (de la que se dio cuenta en los puntos II.1.1.1 y II.1.1.2) como en la alta rotación en la dirección (que actualmente se encuentra acéfala) y personal del Programa. Se debe resaltar que las apreciaciones del Panel enunciadas en este párrafo, se han basado en entrevistas con personal de la DICOEX ingresado a ésta en el año 2002 o después y en información correspondiente al mismo período, ya que no se pudo disponer de mayor información sobre aspectos como estructura, manejo presupuestario, acciones realizadas y logros obtenidos con anterioridad a esta fecha.

Se prevé el próximo análisis por parte del Programa de posibles reformulaciones al mismo, a partir del estudio externo contratado para proponer opciones de diseño y desarrollo institucional de DICOEX, del que se da cuenta en la sección 1.11 del capítulo primero del presente informe.

1.2 Conclusiones sobre el Diseño

El Programa nace de una decisión política enunciada en un discurso del Presidente de la República, pero sin el necesario proceso fundacional de la definición rigurosa – y su contraparte operacional – del propósito, ni el proceso de planificación a partir del cual se debió darle forma al Programa. Como resultado de ello presenta un primer período sin más rumbo que la evidente necesidad de medir la población objetivo y de realizar acciones concretas de contacto y apoyo a los chilenos residentes en el exterior.

El diseño actual del Programa se aprecia efectivamente tendiente al logro de su fin y propósito, conteniendo componentes y actividades razonables y factibles de implementar, tendientes a la

integración de los chilenos residentes en el exterior, (y a través de ello potenciar el desarrollo nacional), pero sin un previo análisis de si son efectivamente estos los pasos más adecuados para el logro del propósito, y sin un criterio validado de focalización (ineludible ante la imposibilidad práctica de llegar a todos los beneficiarios potenciales) más allá de cierta concentración en grupos de tamaño significativo.

El propósito del Programa sólo cuenta con una definición operacional de carácter general. Para llegar a una buena definición operacional son necesarios un adecuado diagnóstico del nivel de marginación de los chilenos residentes en el exterior con respecto a su patria, y una definición – esencialmente política – del nivel deseado de integración de los mismos.

La población potencial no puede ser exactamente cuantificada ni, menos, identificada (quiénes son, dónde están), lo que se explica por la imposibilidad física y jurídica de censar a los chilenos en el exterior. El Registro emprendido, en conjunto con el INE, dentro del primer componente está entregando la base para una determinación – incompleta e imperfecta, pero adecuada dadas las limitaciones jurisdiccionales y de costo existentes – de esta población.

La población objetivo se encuentra definida de manera bastante imprecisa, y en la práctica se refiere a aquella parte de la población potencial que puede ser contactada sin un grado muy alto de dificultad. Operacionalmente la población objetivo presenta diferencia entre el Registro que corresponde al primer componente, el que utiliza una definición operacional clara de la población potencial y busca registrar la mayor parte posible de ella dentro de las limitaciones presupuestarias, y el resto del Programa, abierto en la práctica a todos los interesados que residan en el exterior. El Panel realizó una primera cuantificación de la población objetivo, en base a los resultados obtenidos por el Registro durante el año 2003.

Las insuficiencias señaladas no deben ser necesariamente interpretadas como falencias del Programa, pues en parte muy principal resultan del pié forzado impuesto por la necesidad de comenzar a actuar, a pesar de no contarse con los elementos ideales para un buen diseño. Al respecto, debe destacarse la realización de acciones, tardías pero apropiadas, de recopilación de información – principalmente el Registro – sobre la población objetivo, y de contratación de un estudio comparativo y propositivo, ambos de utilidad (pero aún insuficientes) para un adecuado diseño.

La lógica vertical, en su estructura actual, se aprecia en general adecuada. Ello, a pesar de que el primer componente no es en rigor un componente, sino más bien un conjunto de actividades (principalmente del diagnóstico que debe ser previo al diseño del Programa, y en parte de los otros componentes); no obstante, su consideración dentro de la matriz ha permitido evaluar esas actividades que constituyen una muy importante realización del Programa.

No es posible evaluar si los componentes, aún cuando aportan al logro del propósito, son precisamente aquellos que tendrían un más alto impacto (esto, tanto por la falta de conocimiento sobre los procesos de integración aplicable a los chilenos residentes en el exterior como por la falta de una definición política de qué significaría un logro pleno o total integración de los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad del país). Adicionalmente se aprecian dificultades en la generación de información evaluativa adecuada, principalmente por limitaciones en los medios de verificación, algunas irremediables pero otras sobre las cuales es posible obtener mejoramientos.

Tanto a nivel de propósito como de componentes, se aprecia que los indicadores definidos en la matriz de marco lógico aportan medidas indirectas (configurando *proxies* de los indicadores ideales), pero en general adecuadas, del logro. Las limitaciones se encuentran principalmente en la existencia y calidad de información evaluativa (la que es prácticamente inexistente antes del año 2003).

En la actualidad los indicadores de eficacia resultan en general limitados por la falta de valores de referencia (no hay metas formales definidas, lo que se agrega a las limitaciones ya mencionadas en la definición de las poblaciones potencial y objetivo); los indicadores de calidad son medidos por primera vez en una encuesta realizada dentro de la presente evaluación; los indicadores de eficiencia resultan limitados por la falta de valores de referencia (los que podrían irse construyendo en base a comparaciones temporales dentro del mismo Programa) y por la falta de disponibilidad de información presupuestaria con un desglose más orientado a propósitos evaluativos; por último, el indicador de economía definido a nivel de propósito cuenta con información suficiente.

Se percibe una gran variabilidad en las definiciones del Programa, sin que los cambios aparezcan justificados lógicamente (ni explicados en los documentos a que tuvo acceso el Panel), variabilidad relacionada aparentemente más bien con la rotación de las jefaturas y que, de no ser resuelta, puede comprometer la continuidad necesaria para el buen logro de fin y objetivos del Programa.

2 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA

2.1 Análisis de aspectos relacionados con la Organización y Gestión del Programa

2.1.1 Estructura Organizacional y Mecanismos de Coordinación al interior de la Institución Responsable y con otras instituciones.

(a) Estructura Organizacional

La estructura organizacional del Programa no surge del esperado proceso de planificación a partir de un adecuado diagnóstico de la situación – problema, sino ha ido generándose durante la operación.

En la actualidad esta estructura es simple pues sólo presenta dos niveles de jefatura, y además es funcional en el sentido que cada funcionario está adscrito a una función o actividad específica del Programa.

A pesar de la forma en que se ha ido generando, la actual estructura es percibida por el Panel como razonablemente adaptada a la actual forma y operación del Programa, aunque no es posible sin un estudio bastante más profundo analizar en detalle cada una de las funciones descritas en ella, en cuanto a su separabilidad de otras funciones, la distribución de cargas de trabajo y otros aspectos.

El Programa no está descentralizado territorialmente dentro de Chile, ni se percibe que deba estarlo. Sin embargo, otra cosa es la descentralización territorial en el extranjero, donde es posible suponer que tener un agente, ya sea propio o corresponsal, en cada país o continente, podría ser un requisito para que DICOEX cumpliera su propósito a cabalidad. En este sentido, el cambio de dependencia a la Dirección General de Asuntos Consulares y de Inmigración puede ayudarle a establecer estos agentes, dentro de los Consulados. El Panel no contó con la información de terreno necesaria para establecer la real conveniencia o no de tal descentralización, lo que excede el campo de la presente evaluación, y efectuará una recomendación en el sentido de estudiar el punto.

El Programa incorpora a 13 personas en una estructura con 9 áreas, encabezada por un Director. A juicio del Panel la cantidad de profesionales dedicados a tiempo completo a sus respectivas áreas es actualmente adecuada, pues constituye un equipo suficiente para desarrollar los objetivos y componentes presentes del Programa. Sin embargo este personal es reciente en el Programa (con una sola excepción, es ingresado desde el año 2002), lo que atenta contra la necesaria continuidad en su forma de ejecución.

El Programa sufre actualmente una prolongada situación de acefalía. El cargo de Director está vacante desde marzo de 2003, habiéndolo subrogado el anterior Subdirector, quien a su vez asumió otro cargo fuera de la DICOEX desde el 14 de enero del 2004; actualmente están vacantes los cargos de Director y de Subdirector. El “Responsable del Programa” designado por DICOEX para efectos de la presente evaluación es el encargado del sitio Web, Redes, Presupuesto e Informática. Esta acefalía resiente, obviamente, su funcionamiento. En tales casos los liderazgos transitorios, sean formales o informales, no detentan la autoridad necesaria para orientar la marcha institucional, lo cual atenta contra el rendimiento del equipo de trabajo.

Los cambios de conducción que ha tenido el Programa han ido acompañados de cambios reales (y no sólo formales) en su orientación y marcha, en opinión del Panel (no es posible establecerlo con certeza por la falta de información histórica sobre gestión, estructura, personal y funciones). Se aprecia el efecto de una creciente profesionalización en la formulación del Programa, reflejada en las distintas estructuras de componentes definidas formalmente en el tiempo.

Una estructura organizacional más definitiva debe surgir del conjunto de diagnóstico y decisiones políticas de acción que configuren una estructura lógica validada de componentes y sus correspondientes objetivos, y el Panel formula recomendaciones en tal sentido. El estudio contratado en 2003 con la Universidad de Chile (del que se da cuenta en la sección I.1.11, correspondiente a la parte descriptiva del presente informe), deberá proponer opciones de diseño y desarrollo institucional de DICOEX.

(b) Mecanismos de coordinación y asignación de responsabilidades.

Los mecanismos de coordinación internos son más bien informales, no existiendo manuales de procedimientos, descripciones de cargo, planes de contingencia o prácticas formales de coordinación propios de un modelo de gestión formal y estructurado.

En una unidad pequeña, y máxime durante una situación de acefalía, los mecanismos informales y semi-formales de coordinación interna pueden operar satisfactoriamente sólo entre personal motivado y en ausencia de conflictos interpersonales de importancia (lo cual parece ser la situación actual del Programa, ya que como se analiza más adelante ha podido alcanzar un significativo nivel de producción tanto en volumen como en calidad). Sin embargo, esto configura una situación de fragilidad organizacional ya que corresponde a un equilibrio precario que puede romperse dentro de la dinámica de las relaciones interpersonales.

La buena evaluación por parte de los usuarios (de la que se da cuenta en la sección 3.2.2.d del presente capítulo de evaluación de este informe) si bien puede interpretarse como que valida la práctica del Programa, se explica también en parte porque ésta representa la antítesis del modelo organizacional del Ministerio de Relaciones Exteriores, que es de carácter jerárquico y formal.

A juicio del Panel el Programa está en una situación de fragilidad potencialmente peligrosa, debida a la falta de mecanismos formales y suficientes de coordinación, y agravada por la prolongada vacancia del cargo de Director en propiedad.

Los Consulados chilenos tienen una clara función técnico-administrativa y burocrática, estando entre sus responsabilidades el fomento de, y la información referente a: relaciones comerciales y económicas, turismo, vínculos culturales, cooperación científica, académica e industrial, así como información sobre referencias al país publicadas en el exterior, y además la atención a chilenos en el exterior en caso de: pérdida o robo del pasaporte, dificultades financieras, arresto y encarcelamiento, enfermedad, accidente grave, fallecimiento y dificultades diversas.³⁸ Más allá de las situaciones indicadas, la atención de los chilenos residentes, el escuchar sus problemas o sugerencias, su organización, etc. no es una función central del Consulado, y recae más bien en la persona del cónsul en adición a su responsabilidad por la marcha operativa de la oficina. complementando de esta manera parte de la función consular y diplomática. Sin embargo, mientras DICOEX dependía directamente del Subsecretario de Relaciones Exteriores, la coordinación con los Consulados prácticamente se limitaba al envío a

³⁸ <http://www.minrel.cl/pages/consulares/index.html>

DICOEX de las solicitudes de trámites y algunas otras inquietudes dentro del ámbito de DICOEX, que llegaban al Consulado y, en el caso puntual de los Consulados involucrados el Registro, en un trabajo conjunto para la preparación y realización de éste.

Desde el cambio de dependencia a la Dirección General Consular se está generando una coordinación institucional que busca la complementación y el aprovechamiento mutuo de las ventajas que cada modelo y tamaño de organización dan a DICOEX y a los Consulados (estos últimos se benefician de la mayor agilidad y mejor llegada del PROGRAMA a la población objetivo, que lo es también de los Consulados, y el Programa se beneficia de la cobertura territorial de la DIGECONSU, con personal y mesones de atención a público en terreno, así como de su línea de mando más fuerte). El peligro de esta nueva dependencia de DICOEX es que la cultura organizacional de la organización mayor puede llegar a absorber la cultura de este pequeño Programa. Es aún muy temprano para pronunciarse sobre los resultados de esta incipiente coordinación.

La coordinación con otras instituciones se establece directamente, sobre una base de caso a caso, cuando se considera necesaria la participación de tales organismos. Así se ha hecho con el MECESUP (Ministerio de Educación), Universidad de Chile, Consejo Nacional de las Artes, Biblioteca Nacional, BancoEstado, etc. A juicio del Panel este sistema de coordinación es suficiente.

(c) Gestión y Coordinación con Programas relacionados

El único componente que presenta un Programa relacionado es el cuarto, “difusión y promoción de los derechos ciudadanos de los chilenos residentes en el exterior, de la cultura y valores chilenos, de actividades sociales y deportivas, de oportunidades de negocios, becas, concursos y otros” que implica la organización de eventos que son coordinados con, e involucran a, los chilenos residentes en el extranjero, generando el riesgo de duplicidad con la Dirección de Asuntos Culturales (DIRAC) del mismo Ministerio. Es responsabilidad de la DIRAC difundir, promover y potenciar la presencia artístico-cultural de Chile en el exterior, constituyendo la principal herramienta del Gobierno para el diseño e implementación de la Política Cultural al Exterior.

Cada Programa, sin embargo, va dirigido a diferentes audiencias y tiene diferentes objetivos específicos. DICOEX busca la integración de los chilenos residentes en el exterior, y la difusión que realiza de valores culturales tiene el fin de fortalecer su identidad chilena, en tanto DIRAC busca generar una imagen-país en el exterior y en consecuencia está dirigido tanto (o más) a extranjeros como a chilenos residentes en el exterior. Esta diferencia mitiga, aunque no elimina, la necesidad de coordinación con DIRAC. La forma específica de coordinación con otros organismos era resorte exclusivo de la Jefatura del Programa, desconociéndose las políticas aplicadas en esta materia.

2.1.2 Criterios de Asignación de Recursos, Mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago

Se desconocen los criterios usados para la asignación y distribución de los recursos durante el mandato del primer Director, ya que no han quedado registros de ello ni está en la memoria de los funcionarios entrevistados. Posteriormente, la distribución de recursos entre componentes se ha hecho en base a los conocimientos operacionales del Subdirector (quien luego fuera Director Subrogante).

Respecto de la modalidad y los criterios usados, sólo se ha logrado saber que un Comité, compuesto por un grupo de funcionarios de la DICOEX, se reunía a mediados de cada año con el Subdirector, para ir definiendo los principales lineamientos para la asignación de los recursos y solicitar los fondos correspondientes; estos fondos sin embargo se reacomodaban a lo largo del año por decisión del Subdirector de acuerdo al avance y demanda de cada componente. Tampoco se ha podido apreciar mecanismos de asignación de recursos que estén formalmente relacionados con los objetivos y situación del Programa. Esta información es insuficiente para evaluar los criterios utilizados (salvo el elemento, mínimo, de consulta a los involucrados, necesario pero no suficiente para asegurar una buena asignación de recursos), y constituye una falla del sistema de gestión.

Para efectos de la realización del Registro de los chilenos en el exterior a que se refiere el primer componente del Programa, el INE transfiere a DICOEX, a través del Ministerio de Relaciones Exteriores, la suma establecida en los convenios correspondientes, a fin de que DICOEX solvente el trabajo de terreno en los países determinados (DICOEX se encarga de administrar y supervisar la aplicación del registro, en tanto el INE es el responsable técnico del mismo). Esto, con una distribución entre países y Consulados acordada entre ambas partes para 2003, y proporcionalmente a la cantidad de chilenos residentes para 2004. El riesgo cambiario es de responsabilidad de DICOEX (en 2003 ello requirió una modificación al convenio). Los criterios de asignación de recursos establecidos son considerados adecuados por el Panel, ya que dan garantías de atender los requerimientos de las tareas programadas, con la sola salvedad de una posible insuficiencia provocada por variaciones negativas de los diversos tipos de cambio involucrados (pesos a dólares y a las monedas de cada país), que se podían considerar a priori bastante probables dada la volatilidad del tipo de cambio registrada precisamente en esos años, razón por la cual el Panel considera que se debió haber estipulado valores fijos en la moneda de cada país involucrado.

2.1.3 Funciones y actividades de seguimiento y evaluación que realiza la Unidad Responsable

No se dispone de información sobre las actividades de seguimiento y evaluación – ni sobre el desempeño – del Programa en sus primeros años; esta información recién comienza a estar disponible a partir de fines del año 2002.

Actualmente, en DICOEX se realizan reuniones semanales del conjunto de los profesionales para informar acerca de lo que están haciendo e interactuar en busca de aportar a un mejor desempeño u orientación. La jefatura del Programa solicita al responsable del componente un informe de resultados, que se analiza en estas reuniones, y se concluye el grado de satisfacción respecto a los objetivos propuestos.

Adicionalmente existe un seguimiento periódico del avance de los trámites correspondientes al componente N° 3, controlado mediante la base de datos del componente; este seguimiento es considerado adecuado por el Panel, y permite alimentar, en el ámbito de este componente, las reuniones de evaluación y coordinación indicadas en el párrafo anterior.

Recién a partir de febrero del 2004 se implementó un sistema de control que permite determinar los costos de cada evento producido en el componente N° 4, con el desglose presupuestario determinado por la Dirección de Contabilidad del Ministerio, y que permitirá el necesario seguimiento del gasto en el componente a lo largo de cada año.

A instancias del Panel de evaluación se ha desarrollado un estudio complementario que es básicamente una encuesta de opinión aplicada a los usuarios. A juicio del Panel de este

instrumento, que se utiliza por primera vez, es pertinente pero insuficiente por consideraciones muestrales y por requerirse su aplicación en forma periódica. No se conocen definiciones por parte del Programa respecto de su repetición en el futuro ni hay establecidos mecanismos formales de retroalimentación a partir de ella

Los instrumentos de seguimiento y evaluación indicados son considerados insuficientes por el Panel, haciéndose sentir la falta de más instrumentos formales que generen informes evaluativos periódicos sobre el accionar cada componente del Programa.

2.2 Conclusiones sobre la Organización y Gestión del Programa

La estructura organizacional del Programa no surge del esperado proceso de planificación a partir de un adecuado diagnóstico de la situación – problema, sino ha ido generándose durante la operación. A pesar de ello, es percibida por el Panel como razonablemente adaptada a la actual forma y operación del Programa, aunque no es posible sin un estudio bastante más profundo analizar en detalle cada una de las funciones descritas en ella. El Programa ha contratado un estudio externo que debería ayudar en el necesario proceso de reevaluar su diseño y estructura; en el intertanto, se puede apreciar un creciente profesionalismo en la marcha del Programa.

El personal se aprecia adecuado a la actual operación del Programa, salvo por la situación de afealdía en que se encuentra, ya que están vacantes los cargos de Director y de Subdirector.

Los mecanismos internos de coordinación son poco formales, y consisten principalmente en reuniones periódicas de todo el personal profesional. No se han implementado sistemas de planificación, organización, dirección y control. Esto puede ser efectivo en unidades pequeñas como lo es DICOEX, pero hace depender el resultado, de la forma y calidad de las relaciones interpersonales.

A juicio del Panel el Programa está en una situación de fragilidad potencialmente peligrosa, debida a la falta de mecanismos formales y suficientes de coordinación, y agravada por la prolongada vacancia del cargo de Director en propiedad.

La coordinación respecto a otras unidades de la institución – básicamente los Consulados – ha sido casi inexistente salvo en las actividades relacionadas con el Registro, en las que han sido efectivas. Esta inadecuada situación está cambiando como consecuencia del cambio de dependencia desde directamente del Subsecretario de Relaciones Exteriores, ya que el Director General Consular (de quien ahora depende el Programa) se ha propuesto establecer una acción coordinada entre DICOEX y los Consulados; sin embargo no es posible aún evaluar el éxito de esta coordinación, que no está exenta del riesgo de burocratizar al Programa.

La coordinación con otras instituciones se aprecia adecuada.

No se tiene información sobre la coordinación con programas relacionados (que era resorte exclusivo de la jefatura del Programa), destacando en este sentido el programa llevado a cabo por la DIRAC, del mismo Ministerio, que realiza también actividades culturales aunque orientadas hacia objetivos y público diferentes. Se considera necesario, a pesar de las diferencias, un cierto grado de coordinación entre ambos programas.

El Panel no ha podido acceder a información sobre los criterios usados para la asignación y distribución de los recursos durante el mandato del primer Director por no existir registros ni memoria colectiva al respecto. Posteriormente, no se aprecian mecanismos de asignación de recursos que estén formalmente relacionados con los objetivos del Programa, enfrentándose el

problema en forma discrecional (pero a partir del trabajo de un Comité que se reunía anualmente con el Director para definir los principales lineamientos para la asignación de recursos y solicitud de presupuesto).

Los mecanismos de transferencia de recursos con el INE para la realización del Registro han sido adecuados.

El Panel no pudo disponer de información sobre actividades de seguimiento y evaluación del Programa en sus primeros años. Actualmente, en las ya mencionadas reuniones semanales de coordinación se incluye una cuenta de las distintas áreas, el tercer componente lleva un control del avance de sus operaciones mediante una base de datos propia y en el cuarto componente se implementó recién en 2004 un sistema de control que permite determinar los costos de cada evento producido, ya que anteriormente no existía información sistematizada. A las actividades anteriores se agrega el estudio complementario, destinado principalmente a medir satisfacción de usuarios, realizado a proposición del Panel y dentro del proceso de evaluación.

Estos procedimientos de seguimiento y evaluación son considerados insuficientes por el Panel. Faltan más instrumentos formales que generen informes evaluativos periódicos sobre el accionar cada componente del Programa, e instancias también formales de decisión a partir de esas evaluaciones.

3 EFICACIA Y CALIDAD DEL PROGRAMA

3.1 Desempeño del Programa en cuanto a la Producción de Componentes

Componente 1: Registro de la localización e información de chilenos residentes en el exterior.

En el Registro que se está realizando en conjunto con el INE, durante el año 2003 se registró a 201.021 chilenos (e hijos de chilenos) residentes en 15 países de Sudamérica y América Central, lo que representa un 40% de la población potencial estimada por el Panel para la misma área geográfica, y un 103% de la meta fijada inicialmente. Estas cifras son bastante satisfactorias considerando que el Registro es de carácter voluntario, que se realiza dentro de territorio soberano de terceros países, y que la población potencial se encuentra dispersa geográficamente y en muchos casos sin que hayan mantenido una relación rastreable con el país. A juicio de este Panel, este Registro se ha desarrollado de manera profesional y sistemática por parte de las instituciones participantes, y la etapa de producción que corresponde al año 2003, concluyó con éxito en cantidad y calidad, cumpliendo con los plazos de ejecución establecidos. La metodología seguida, diseñada por el INE, es adecuada, con diversos mecanismos de control y validación, y sólo cabe cuestionar la falta de acreditación de la condición de chileno por los registrados (situación que en todo caso se aprecia razonable a la luz de las dificultades prácticas de realizar tal acreditación) y la ausencia de un sistema de verificación en terreno.

En cuanto a las bases de datos producidas por medio del registro de chilenos residentes en el exterior llevado a cabo en diversas bases de datos del Programa, ellas contienen información de 876 personas (en la base originada por auto inscripción en el sitio Web), 3.208 (en la base del tercer componente), 3.366 personas y 551 organizaciones (en la base de contactos DICOEX) y 408 personas (base de académicos). El Panel está conciente que su actualización depende de la existencia de nuevos contactos en que se modifique la información anterior, y considera que estas bases cumplen razonablemente su objetivo de mantener un registro de la población beneficiaria y, en el caso particular de la del tercer componente, cumple también con su objetivo de facilitar el seguimiento de las solicitudes. Sin embargo una falencia de estas bases es que la información contienen no se complementa de manera sistemática y coherente, por lo tanto no generan un registro único de inscritos.

En una acción desafortunada, el año 2002 el Programa financió un proyecto para crear un "Sistema de Comunidad Virtual para la Transmisión de Información y Conocimientos". La base resultante, de 502 académicos, contenía información incompleta y sólo una mínima parte pudo ser aprovechada por el Programa.

Componente N° 2: Formación de redes por categorías entre chilenos residentes en el exterior y aquellos residentes el país.

Se han establecido tres redes: la de comunicadores, fue creada en Marzo del 2003 y que agrupa a 126 chilenos; la red de mujeres, creada en Abril del 2003, que agrupa a 193 chilenas, y la red de académicos que, creada en diciembre del 2003, agrupa a 116 académicos. No es posible emitir un juicio evaluativo sobre estas cifras por la inexistencia de valores de referencia, y por lo reciente de su creación.

Ciertamente el número de personas que integran las redes no es significativo dentro del tamaño de la población objetivo, pero el criterio de evaluación no debe decir relación con el tamaño de las redes, sino con el impacto que estas generen. Al respecto, la política del Programa ha sido participar en el establecimiento de las redes pero después dejarles operar en forma totalmente autónoma, prestando sólo el apoyo de infraestructura computacional (servidor de redes) de tal manera que la responsabilidad por el funcionamiento de cada red radica en sus propios miembros y no en DICOEX. Esta circunstancia no permite evaluar el éxito de las redes, por no generarse información sistemática sobre sus acciones. Sin embargo, el Panel reconoce que la política seguida es acertada en tanto no pretende mantener un vínculo (la red) si éste no se justifica por sí mismo, pero considera deseable alguna participación del Programa en la operación de la red, aunque se limite a una función facilitadora y recolectora de información.

Con el objeto de tener mayor información para evaluar el desempeño del Programa se llevó a cabo, a instancia del Panel de evaluación y con el apoyo técnico del DIPRES, una encuesta para medir la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Programa.³⁹

Componente 3: Otorgar diversos servicios de orientación y gestión ante instituciones del área social.

Este componente, que busca asistir a los chilenos residentes en el exterior en la realización de trámites ante instituciones chilenas, es una respuesta a las demandas que organizaciones de chilenos en el exterior hicieron para que se les asistiera con sus trámites dentro de Chile de manera eficaz⁴⁰. Los servicios que se prestan a los chilenos en el exterior bajo este componente consisten fundamentalmente en orientar u gestionar trámites relacionados con temas de derechos humanos, de exonerados y de seguridad social ante las instituciones del Estado chileno.

DICOEX carece de información que permita al Panel hacer una comparación año tras año de la evolución en los niveles de producción y la eficacia de los servicios. Por ende, no se puede establecer si en el curso de vida del Programa las demandas hechas por las organizaciones chilenas en el exterior han sido completamente satisfechas. Tan sólo en el año 2003 se desarrolló el primer registro y cuantificación de actividades; este año se realizaron 2.569 trámites complejos y 1.580 trámites simples; lo que significa que un total de 4.149 personas buscaron y recibieron asistencia de la DICOEX (esta es una cota superior, válida solamente si cada persona realizó un único trámite con el apoyo del componente). El porcentaje de servicios cuya tramitación fue completada por DICOEX en el período septiembre 2003 a marzo 2004 alcanza a un 64,5%. Este es un porcentaje razonablemente bueno, que da cuenta de una tramitación en general oportuna (se debe considerar que el Programa se limita a gestionar la tramitación de la solicitud por las instituciones a las que corresponda, y no tiene tuición sobre la demora de ésta). Se desconoce si existen solicitudes que no lleguen a su normal término. Debe destacarse que este componente actúa ante la demanda de los usuarios, y cubre el 100% de ésta, por lo que el Panel considera satisfactorio el volumen de producción del componente.

La Encuesta a usuarios estableció que sólo un 50,5% de los encuestados han utilizado los servicios prestados por este componente. De estos, el 9% solicitó asistencia en relación a temas de derechos humanos, el 36% por ser exonerados, el 7% por temas de pensiones, el 25% por temas de ciudadanía y el 23% por otros motivos. A juicio del Panel este

³⁹ La Encuesta de Satisfacción de Usuarios con Servicios Prestados por Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior, cuyos resultados y principales consideraciones metodológicas se presentan en el Anexo N° 4 de este informe. Esta encuesta, exploratoria y preliminar realizada por la DIPRES en el marco de la presente evaluación, se envió a 500 personas, de las cuales contestaron 97.

⁴⁰ DICOEX, Informe año 2002.

componente cumple con lo esperado en términos de volumen de producción, aunque este juicio está limitado por la información disponible.

Componente 4: Difusión y promoción de los derechos ciudadanos de los chilenos residentes en el exterior, de la cultura y valores chilenos, de actividades sociales y deportivas, de oportunidades de negocios, becas, concursos y otros.

Siendo un componente que también nace de las demandas por integración hechas por muchas organizaciones de chilenos en el exterior⁴¹, el Programa no cuenta con la información que permita afirmar que estas demandas hayan sido siempre satisfechas en el curso de vida del Programa. Durante cada año desde 2001 a 2003, se publicaron y distribuyeron a través de los consulados, 2 ejemplares de la revista (con un tiraje de 10.000 ejemplares) y 11 cartas informativas (con un tiraje de 3.000 ejemplares). El Panel no puede evaluar estas cifras dado que no hay establecidos objetivos de cobertura ni focalización.

También dentro de este componente se realizaron dos eventos de difusión en 2003 y uno en 2002 (relacionados con la formación de las redes del componente 3), y una cantidad no determinada de otras actividades de difusión, principalmente culturales y sociales, respecto de las cuales el Programa no mantiene información sistematizada sobre cantidad y tipo de actividades y sus costos, lo que no permitió evaluación alguna por parte del Panel.

De acuerdo a la encuesta de usuarios, tan sólo un 39,2% de los encuestados ha participado en las actividades sociales, deportivas y/o culturales asociadas con el componente 4. Por otra parte, 52% dijeron estar al tanto del trabajo de difusión de Derechos Ciudadanos que hace el Programa.

La Encuesta también incluyó algunas preguntas que tenían por propósito indagar el nivel de conocimientos de los encuestados respecto de derechos que pueden ejercer en Chile, esto con el objeto de evaluar la eficacia del componente 4 en difundir y promover los derechos ciudadanos. Los resultados en esta materia no son muy positivos puesto que un porcentaje alto, casi 50%, no contesta, y del resto, casi el 15% se equivocaba en las respuestas. Por el alto número de encuestados que se encuentra en la duda sobre sus derechos, el Panel estima que el Programa no está cumpliendo en forma suficientemente eficaz los objetivos que se planteó bajo el componente 4, pero también esta cifra es indicadora de una necesidad urgente por su fortalecimiento.

3.2 Desempeño del Programa a Nivel de Propósito.

3.2.1 Análisis de Cumplimiento del Propósito

No está definido qué condición o conjunto de condiciones corresponderían a un pleno logro del propósito de “integrar a los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad chilena”, contra el cual sea posible comparar los logros del Programa. La población chilena en el exterior es muy heterogénea en su composición socio-cultural y en su nivel socio-económico como para tener las mismas necesidades y compartir en consecuencia una definición común de “integración a la institucionalidad chilena”. Tampoco internamente al Programa está establecida una definición precisa de este concepto de integración, definición que tendría que darse en el contexto político pero nutriéndose del análisis social, cultural y económico.

⁴¹ DICOEX, Informe año 2002.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta ya citada, la inmensa mayoría de los chilenos en el exterior encuestados valoran positivamente la existencia del mismo. Ante la pregunta: ¿que grado de importancia le asigna Ud. a la labor que desarrolla el Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior a cargo de DICOEX para la integración de los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad chilena?, casi el 75% de los encuestados señaló que de “muchísima importancia”, mientras que un 23% le dio un grado de “regular importancia”. Sólo un 2% de los encuestados señaló darle al Programa un grado de “poca” o “ninguna importancia”

A pesar de la importancia que los encuestados le otorgan al Programa, hay un número considerable de éstos que aún se sienten poco o regularmente integrados a la institucionalidad del país. Frente a la pregunta: ¿cómo percibe su situación actual en términos de su “integración a la institucionalidad chilena”?, el 29% de los encuestados se consideró “más integrado”, casi el 47% “regularmente integrado” y el 24% “nada integrado”.

Considerando los elementos anteriores, el Panel concluye que, si bien el Programa aporta al logro del propósito, este aporte no es suficientemente profundo; esto, a la luz de la opinión de los beneficiarios encuestados.

3.2.2 a) Análisis de Beneficiarios Efectivos del Programa

Cuadro Nº 6
Nº de Beneficiarios Efectivos Años 2000-2003

	2000	2001	2002	2003
Componente 1	n/d	n/d	n/d	Registro con INE: 201.021
				Base WEB: 876
				Servicios: 3.208
				Contactos DICOEX:
				a) Personas: 3.366
				b) Organizaciones: 551
				Académicos: 408
Componente 2	n/d	n/d	n/d	435
Componente 3	n/d	n/d	n/d	4.149 o menos(*)
Componente 4	n/d	n/d	n/d	n/d

(*): Esta cota máxima correspondiente a la situación en que cada beneficiario realizó sólo un trámite.

Fuente: DICOEX

No es posible determinar la cantidad de beneficiarios efectivos con anterioridad al año 2003 por no existir información.

3.2.2 b) Análisis de Cobertura

Este análisis se realiza sólo respecto de la cobertura del primer componente, medida a través del número de personas empadronadas dentro del Registro realizado en conjunto con el INE.

Cuadro Nº 7
Cobertura Años 2000 - 2003

Año	Población Potencial	Población Objetivo	Componente	Beneficiarios Efectivos	% sobre la población potencial	% sobre la población objetivo
2000	--	--	--	--	--	--
2001	n/d	n/d		n/d	n/d	n/d
2002	n/d	n/d		n/d	n/d	n/d
2003	921.363	368.592	1	201.021	21,8178%	54,5375%
			2	435	0,0005%	0,0012%
			3	4.479	0,0049%	0,0122%
			4	n/d	n/d	n/d

Fuente: Calculado por el Panel a partir de información de DICOEX y del INE.

Los beneficiarios del primer componente del Programa alcanzan un 21,8% de la población potencial estimada, a un 54,5% de la población objetivo y a un 103% de la meta, de 195.000 registrados, fijada para el año (cabe señalar que esta es la única meta cuantitativa establecida en todo el Programa). Se espera que a fin del 2004 se alcance un 40% de la población potencial (que corresponde al 100% de la población objetivo, ello por definición de esta última). Los beneficiarios directamente atendidos por el Programa a través de sus componentes 2 y 3 son 4.584, representando en conjunto sólo un 1,2% de la población objetivo. No existe registro de los beneficiarios del componente 4. En general, los componentes 2, 3 y 4 actúan en base a demanda, y salvo el último (respecto del cual no hay información, pero como se aprecia en su proceso de producción, punto 1.5 de la sección descriptiva del presente informe, existen solicitudes que son denegadas), atienden a todos los que solicitan ser atendidos.

El Panel evalúa adecuada la cobertura lograda en el primer componente, en tanto la de los restantes, si bien es significativa, y en general adecuada a la demanda manifestada por los beneficiarios, debe ser ampliamente superada si se desea que el Programa logre su propósito en un grado significativo.

3.2.2 c) Grado de satisfacción de los beneficiarios efectivos

Como ya se señaló anteriormente, para suplir la falta de información evaluativa, la DIPRES realizó, vía correo electrónico, una encuesta cualitativa de satisfacción de beneficiarios.

Las preguntas mas importantes de la encuesta fueron las siguientes:

¿ Cómo calificaría Ud. la iniciativa gubernamental de crear el Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior a cargo de DICOEX para integrar a la institucionalidad chilena a los chilenos que viven en el exterior ? La opción "muy buena" obtuvo el 79%, la opción "buena" un 16%, "regular" un 3%, "mala" un 1% y "muy mala" un 1%.

¿ Cómo calificaría Ud. el desempeño general del Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior a cargo de DICOEX ? “Muy bueno”: 39%; “bueno”: 36%; “regular”, un 18%; “malo” un 4%, y la alternativa “muy malo” un 3%.

Por las respuestas se puede constatar que, en general, aquellas personas que en alguna oportunidad han recibido algún servicio por parte de la DICOEX manifiestan su reconocimiento. Como la base de datos que se utilizó para extraer los contactos es justamente la base de datos de aquellas personas que han tenido alguna clase de relación con este organismo, este resultado no es concluyente, y es factible incluso que la mayor parte de los chilenos residentes en el extranjero desconozca la existencia de este Programa.

Respecto del componente 2, la encuesta indicó que un 83,3% de las 18 participantes de la Red de mujeres que fueron encuestadas, considera “bueno” y “muy bueno” el desempeño del Programa en la formación de la Red, mientras que un 80% de los diez participantes en la Red cultural encuestados tuvieron la misma opinión. Tan sólo un miembro de la red de académicos contestó la encuesta, teniendo una opinión “buena” del desempeño del Programa en relación a este componente. A pesar del escaso número de participantes en las redes dentro de la encuesta, el Panel considera que estas cifras indican un alto grado de satisfacción con el funcionamiento del componente.

Un 91,8% de los que han hecho uso de los servicios del componente 3 opina que el desempeño de éstos es “bueno” o “muy bueno” y sólo un 4% los califica de “malos.”

Un 72,3% de beneficiarios del cuarto componente que tiene una opinión “buena” o “muy buena” respecto a las actividades asociadas a éste. También, un 81% de aquellos encuestados que están al tanto del trabajo de difusión de Derechos Ciudadanos que hace el Programa, tuvieron una opinión “buena” o “muy buena” del desempeño de DICOEX en esta área. Esto configura un alto grado de satisfacción con el componente por parte de los beneficiarios.

3.3 Desempeño del Programa a nivel de Fin

No existe información para aproximarse a medir el desempeño de este Programa a nivel de Fin.

3.4 Conclusiones sobre la Eficacia y Calidad del Programa

Si bien no se cuenta con una definición operativa del propósito, requiriéndose de una definición política pero generada nutriéndose del análisis social, cultural y económico, así como de las diferentes percepciones de los chilenos residentes en el exterior, es interesante considerar los resultados de la encuesta realizada por la DIPRES dentro del presente proceso de evaluación.⁴²

A pesar de la importancia que los encuestados le otorgan al Programa (casi el 75% de los encuestados señaló que “mucha”, un 23% “regular”, y sólo un 2% de los encuestados señaló darle al Programa un grado de “poca” o “ninguna importancia”), hay un número considerable de éstos que aún se siente poco o regularmente integrados a la institucionalidad del país. Cuando se les preguntó ¿cómo percibe su situación actual en términos de su “integración a

⁴² La Encuesta de Satisfacción de Usuarios con Servicios Prestados por Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior, cuyos resultados y principales consideraciones metodológicas se presentan en el Anexo N° 4 de este informe. Esta encuesta, exploratoria y preliminar realizada por la DIPRES en el marco de la presente evaluación, se envió a 500 personas, de las cuales contestaron 97.

la institucionalidad chilena”? el 29% de los encuestados se consideró “más integrado”, casi el 47% “regularmente integrado” y el 24% “nada integrado”. A juicio del Panel, si bien el Programa ha aportado en forma importante al logro del propósito, su impacto sobre los beneficiarios no es suficientemente profundo a la luz de este aporte no es suficientemente profundo a la luz de la opinión de los beneficiarios encuestados, y su cobertura de beneficiarios atendidos más allá del Registro es más bien baja.

A juicio del Panel de evaluación el Programa ha tenido, al menos en el último año (pues no cuenta con información anterior), un logro que en forma global es apreciable, y es en general bien evaluado por sus usuarios de acuerdo a los resultados de la encuesta (75% considera su desempeño como “bueno” o “muy bueno”).

Sin embargo no es posible determinar si su impacto ha sido de magnitud significativa o sólo marginal, en tanto no se definan metas de cobertura del Programa. Cabe también señalar que el Programa no cuenta con registros de información rigurosos sobre sus actividades y beneficiarios, y por lo tanto no existen indicadores suficientemente adecuados para evaluar en profundidad su eficacia y calidad.

En cuanto a los componentes, el Registro realizado en conjunto con el INE como parte del primer componente (sobre localización e información de los chilenos en el exterior) se ha desarrollado de manera profesional y sistemática, y la etapa de producción que corresponde a Sur y Centro América concluyó con éxito en cantidad y calidad, cumpliendo los plazos de ejecución establecidos. Durante el año 2003 se registró a un 21,8% de la población potencial estimada y a un 54.5% de la población objetivo, y se espera que a fin del 2004 se alcance un 40% de la población potencial (correspondiendo al 100% de la población objetivo).

Las otras cuatro bases de datos que forman parte de este primer componente registran en conjunto a 7.858 personas (aunque pueden haber duplicaciones entre las distintas bases) y 551 organizaciones, y a juicio del Panel cumplen razonablemente su objetivo de mantener un registro de la población beneficiaria y, en el caso particular de la del tercer componente, cumple también con su objetivo de facilitar el seguimiento de las solicitudes. Sin embargo, se echa de menos una integración entre las bases que evite las posibles duplicaciones. Además debe mencionarse que durante el año 2002 el Programa financió la generación de una base de datos sobre académicos, que no resultó de mayor utilidad.

En el segundo componente, de formación de redes, durante 2003 se establecieron tres redes (de comunicadores, de mujeres, y de académicos) que en total agruparon a 435 personas. No se genera información sistemática sobre su operación (en aspectos como nivel de actividad e impactos) que permita evaluarlas en este sentido. Las evaluaciones de los participantes en ellas que fueron encuestados son positivas (sobre 80% considera “bueno” o “muy bueno” el desempeño del Programa en la formación de la red en que participó).

El tercer componente, que otorga diversos servicios de orientación y gestión, cuenta con información cuantitativa sobre sus actividades sólo desde 2003; entre septiembre de este año y marzo de 2004 se realizaron 2.569 trámites complejos y 1.580 trámites simples; atendiendo a un total estimado de 4.149 personas. Este componente atiende al total de los solicitantes que correspondan a su esfera de acción. A marzo 2004, el 64,5 % de ellos vio completada su tramitación, lo que da cuenta de una tramitación relativamente rápida. Sólo un 50,5% de los encuestados han utilizado estos servicios; un 91,8% de los que han hecho uso de estos servicios evalúa su desempeño como “bueno” o “muy bueno” y sólo un 4% los califica de “malos”. A juicio del Panel este componente cumple con lo esperado en términos de volumen de producción (ya que atiende al 100% de la demanda) y de calidad, aunque este juicio está limitado por la información disponible.

Los beneficiarios directamente atendidos por el Programa a través de sus componentes 2 y 3 (los del cuarto no pueden ser cuantificados) son 4.584, representando en conjunto sólo un 1,2% de la población.

El cuarto y último componente, de difusión y promoción de derechos, cultura y otros, publica anualmente 2 revistas, con un tiraje de 10.000 ejemplares en total, y 11 cartas informativas con un tiraje de 3.000 ejemplares). durante los tres años respectivos. El Panel no puede evaluar estas cifras dado que no hay establecidos objetivos de cobertura ni focalización.

Además el componente realiza eventos de difusión (uno en 2002 y dos en 2003; fueron preparativos de la formación de las redes) y una cantidad no determinada de otras actividades de difusión, principalmente culturales y sociales, respecto de las cuales no se mantiene información sistematizada sobre beneficiarios, ni sobre cantidad y tipo de actividades y sus costos, lo que no permitió evaluación alguna de estos eventos por parte del Panel.

El 39,2% de los encuestados ha participado en las actividades sociales, deportivas y/o culturales asociadas con el componente 4. Por otra parte, 52% dijeron estar al tanto del trabajo de difusión de Derechos Ciudadanos que hace el Programa. La encuesta indica un alto grado de satisfacción de usuarios, con un 72,3% de beneficiarios del componente que tiene una opinión "buena" o "muy buena" respecto a las actividades asociadas al mismo. Por otro lado, un 81% de los encuestados que están al tanto del trabajo de difusión de Derechos Ciudadanos que hace el Programa, tuvieron una opinión "buena" o "muy buena" de su desempeño en esta área. Sin embargo, en términos de impacto los resultados no son muy positivos. Casi el 50% no contesta las preguntas de conocimiento sobre los derechos ciudadanos de los chilenos residentes en el exterior, y del resto, casi el 15% se equivocaba en las respuestas. Por ello el Panel, dentro de la limitante impuesta por la falta de información evaluativa, estima que el Programa no está cumpliendo en forma suficientemente eficaz los objetivos del componente 4, aunque reconoce que es bien evaluado por los beneficiarios.

4 ANÁLISIS DE ASPECTOS FINANCIEROS

4.1 Análisis de Fuentes y Uso de Recursos Financieros

Cuadro N° 8
Fuentes de Financiamiento del Programa
(dólares de cada año)

Fuentes de Financiamiento	2000	2001	2002	2003 (*)
1. Aporte Fiscal Directo	--	181.942	330.006	636.304
2. Transferencias otras instituciones públicas	--			
3 Otras Fuentes (aporte de terceros, aporte de beneficiarios)	--			
Total	--	181.942	330.006	636.304

(*): 38,93% del presupuesto del año 2003 es aportado a través del INE, para la producción del componente N° 1, según se detalla en el Cuadro N° 4 (Capítulo I, punto 1.10 del presente informe).

Fuente: Anexo 2: "Ficha de presentación de Antecedentes Presupuestarios y de Costos", combinada para las dos instituciones participantes (DICOEX e INE), preparado por el Panel a partir de los anexos separados presentados por ambas instituciones.

El Programa se financia íntegramente mediante el aporte fiscal directo. En los años 2003 y 2004, este aporte se ha canalizado en parte a través de DICOEX y el resto por el INE, para la realización del Registro de los chilenos en el exterior (componente N° 1 del Programa).

Cabe destacar, sin embargo, que existen algunos subsidios al interior de las instituciones, ya que hay gastos generales que por su difícil prorrato no son cargados al Programa. En el caso de la participación del INE en la producción del primer componente, se estima que alrededor del 20% del gasto del Programa es aportado por el presupuesto general de la institución; no fue posible valorizar el aporte del Ministerio de Relaciones Exteriores al Programa con cargo a su presupuesto general. Tal situación no constituye una debilidad ni fortaleza del Programa, correspondiendo más bien a características generales del sistema presupuestario vigente.

Cuadro N° 9
Gasto Efectivo Total del Programa
(dólares de cada año)

AÑO	Gasto Efectivo del Presupuesto Asignado	Otros Gastos	Total Gasto Efectivo del Programa
2000	--	--	--
2001	n/d	n/d	n/d
2002	192.392	0	192.392
2003	614.816	0	614.816

Fuente: Calculado por el Panel a partir de información entregada por el Programa.

Consecuentemente a la estructura de financiamiento indicada en el cuadro anterior, el total del gasto se financia íntegramente mediante el presupuesto asignado a las instituciones.

Cuadro Nº 10
Desglose del Gasto Efectivo del Programa
(dólares de cada año)

	2000	2001	2002	2003 (US\$)	2003 (%)
1. Personal	--	n/d	n/d	209.667	34,1%
2. Bienes y Servicios de Consumo	--	n/d	192.392	393.146	63,9%
3. Inversión	--	n/d	n/d	12.002	2,0%
4. Otros	--	n/d	n/d	0	0,0%
Total Gasto Efectivo Ppto. Asignado	--	n/d	192.392	614.816	100,0%

Fuente: Calculado por el Panel a partir de información entregada por el Programa.

No se dispone en el Programa de información desagregada del gasto para períodos anteriores al año 2003, debido a que tal información no se llevaba o no fue guardada en los registros oficiales del Programa al producirse cambios en su personal. En el caso del año 2002, la información reportada en el Cuadro Nº 10 es la única disponible, aunque evidentemente incompleta. Esta falta o pérdida de información atenta seriamente contra la posibilidad de una buena gestión del Programa. Para el año 2003 se observa un gasto en personal bastante bajo dentro del total, sugiriendo una estructura administrativa mínima y un alto aprovechamiento del personal existente. Este está en su mayoría contratado a honorarios, con las implicancias que ello tiene en términos de la seguridad previsional y de salud y, a través del ahorro de los aportes correspondientes, en el bajo costo laboral.

Cuadro Nº 11
Costo de Producción por Componente
(dólares de cada año)

	2000	2001	2002	2003 (US\$)	2003 (%)
Componente 1	--	n/d	n/d	284.834	49,88%
Componente 2	--	n/d	n/d	50.499	8,84%
Componente 3	--	n/d	n/d	28.535	5,00%
Componente 4	--	n/d	n/d	207.194	36,28%
Total	--	n/d	n/d	571.062	100%

Fuente: Calculado por el Panel a partir de información entregada por el Programa.

También en cuanto al costo por componentes hay falta o pérdida (en caso que alguna vez haya existido) grave de información del Programa, ya que no se cuenta con información para los dos primeros años. Las decisiones de gestión requieren de información detallada y de calidad para poder ir más allá de las acciones sobre problemas tan gruesos como para ser evidentes aún en ausencia de esa información.

Sobre los valores correspondientes a 2003 se hace un análisis en el punto siguiente de este informe, en base a la comparación entre gastos y resultados.

4.2 Análisis de Eficiencia del Programa

4.2.1 Análisis de eficiencia actividades y/o componentes

Cuadro Nº 12
Costo Promedio por Unidad de Producto
(dólares de cada año)

	2000	2001	2002	2003
Componente 1	--	n/d	n/d	1,42
Componente 2	--	n/d	n/d	16.833,00
Componente 3	--	n/d	n/d	6,37
Componente 4	--	n/d	n/d	n/d

Fuente: Calculado por el Panel a partir de información entregada por el Programa y presentada en los cuadros Nº 2 (unidades producidas) y 10 (gasto).

Este costo es difícil de calcular debido a la heterogeneidad de los productos, aún dentro de cada componente. Así, en el componente 2 (formación de redes) se optó por considerar el producto correspondiente al número de redes más que al número de personas que integran esas redes, a pesar de ser ambos aspectos relevantes para describir el producto, y no se pudo contar con información sobre eventos ni sobre realizaciones logradas por esas redes, ya que éstas una vez creadas son autónomas. En el componente 3 se debió sumar trámites simples y complejos, asignando a estos últimos un coeficiente determinado arbitrariamente para poder tener una base de comparabilidad. El detalle de cantidades producidas por cada componente y los criterios de comparabilidad utilizados se encuentran en la sección I.1.5 de este estudio.

Una revisión de los costos unitarios observados para el año 2003 hace pensar que están dentro de un margen adecuado, al menos en cuanto al primer componente. El costo del Registro que se realiza en conjunto con el INE, es posible de comparar con el de último Censo nacional, que fue según información del INE del orden de US\$ 1,4 por registro (persona empadronada). Si bien el censo implicó una cobertura nacional no exenta de dificultades, no tuvo en cambio los costos de extensos viajes de personal técnico y de capacitación, presentes en el registro practicado para este componente.

Los costos por unidad producida del componente 2 (formación de redes), de algo más de 16.000 dólares para poner en funcionamiento una red internacional (lo que implica al menos un evento con presencia física de futuros participantes en la red), y del componente 3, de US\$ 6,37 por trámite unitario realizado (este costo no considera el valor del trámite mismo por parte de la institución que lo realiza, sino sólo el seguimiento que realiza el Programa) no pudieron ser comparados con productos similares. El del componente 3 probablemente sea inferior al costo que tendría para un eventual pariente del beneficiario hacer las mismas gestiones, significando un ahorro neto (y al mismo tiempo una transferencia hacia el beneficiario, que en casos como los de los exiliados está respaldada por ley).

No es posible calcular el costo unitario del cuarto componente, ya que incluye productos demasiado diversos (dos tipos de publicaciones y varios eventos, en el país y en el exterior) y además por la falta de información sistematizada sobre costos.

Las actividades actualmente realizadas para la producción de los componentes parecen acertadas, y no se perciben cambios de importancia en su modo de producción que pudieran impactar positivamente en el grado de eficiencia.

4.2.2 Gastos de Administración

Cuadro N° 13
Gasto efectivo del Programa,
distribuido en administración y en producción
(dólares de cada año)

Año	Gasto en Administración	Gasto en Producción	Total Gasto Efectivo	% Gasto en Administración
2000	--	--	--	--
2001	n/d	n/d	n/d	n/d
2002	n/d	n/d	n/d	n/d
2003	43.754	571.062	614.816	7,1%

Fuente: Calculado por el Panel a partir de información entregada por el Programa.

No se dispone de información para evaluar el gasto en administración anterior 2003. El de este año, que fue calculado por las instituciones separando los gastos (particularmente el de personal directamente productivo del administrativo), se aprecia satisfactoriamente bajo, reflejando una organización orientada hacia los aspectos productivos. Debe tenerse en cuenta sin embargo que dentro del sistema presupuestario en uso en general en la administración pública no existe una distribución formal del gasto entre estas dos categorías, siendo la cifra analizada el resultado de una estimación (que puede estar sujeta a error) realizada por los agentes involucrados.

4.2.3 Análisis de Otros Indicadores de Eficiencia

Para el componente N° 4 se dispone de un indicador adicional, que es el costo promedio por punto-persona en un test de conocimiento de los derechos ciudadanos; si se extrapolara el resultado obtenido en la encuesta al total de la población objetivo, este indicador arrojaría un costo de US\$ 0,0087 por cada punto logrado por cada persona (corresponde a US\$ 3.197,64 por punto promedio logrado, dividido por el tamaño de la población objetivo). Este indicador tiene actualmente validez sólo para la muestra, y podrá ser de utilidad sólo en cuanto se tenga un valor de referencia, el que podrá ser logrado al comparar el valor entre distintos años, y además se cuente con información más desagregada de costos del componente, ya que el conocimiento de los derechos ciudadanos es sólo uno de los objetivos de éste.

4.3 Análisis de Economía

4.3.1 Ejecución presupuestaria del Programa

Cuadro Nº 14
Presupuesto del Programa y Gasto Efectivo (Dólares de cada año)

	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	%
2000	--	--	--
2001	181.942	n/d	n/d
2002	330.006	192.392	58,3%
2003	636.304	614.816	96,6%

Fuente: Calculado por el Panel a partir de información entregada por el Programa.

En 2002 se gastó un muy bajo porcentaje del presupuesto; no fue posible para el Panel establecer las causas, por la falta casi generalizada de información sobre el pasado del Programa. En 2003 se observa un buen grado de cumplimiento con lo programado a través del presupuesto, destacable si se considera la dificultad adicional representada por la existencia de presupuesto (y acciones) del Programa distribuidos entre las dos instituciones que participan en los años 2003 y 2004 (DICOEX e INE).

4.3.2 Aportes de Terceros

El Programa no cuenta con aportes de terceros, ni se aprecia factible ni conveniente establecerlos, más allá de una eventual venta de espacio publicitario en la revista editada por el Programa, posibilidad que podría ser considerada.

4.3.3 Recuperación de Costos

El Programa no tiene mecanismos de recuperación de costos, y no se considera viable ni conveniente establecerlos. Esto resulta evidente en el caso del primer componente, asimilable a la realización de un censo, en el segundo, en que las redes formadas son autónomas y operan sin intervención (ni menos capacidad de cobro) del Programa, y del cuarto que corresponde a una actividad de difusión.

Sólo en el caso del tercer componente se podría implantar alguna forma de cobro al beneficiario, pero el costo administrativo que eso podría implicar, comparado con el bajo costo de las prestaciones, hace que ello no se perciba como una posibilidad práctica; se agrega a ello el próximo término de los períodos establecidos por ley para dos de las principales prestaciones de este componente, siendo previsible una baja significativa de su volumen de producción.

4.4 Conclusiones sobre la Eficiencia y Economía del Programa

No es posible evaluar el Programa en sus aspectos de eficiencia y economía para sus dos primeros años de vida, ya que se encuentra disponible información sólo a partir del 2003. Este hecho da cuenta de graves falencias administrativas y de gestión.

La situación del año 2003 muestra una actividad adecuadamente organizada y con disponibilidad de la información básica para la toma de decisiones.

En el año 2003 se aprecia un costo razonable en la producción de los componentes, a la luz de las escasas fuentes de comparación utilizables, por lo distinto que este Programa es de otros que generen productos a primera vista comparables. En efecto, el costo unitario del Registro que se realiza en el componente 1 (US\$ 1,42) es similar al del último Censo Nacional de Población y Vivienda. Los costos unitarios del componente 2 (US\$ 13.833 por red formada y en operación), y del componente 3 (US\$ 6.37 por trámite unitario gestionado) no pudieron ser comparados con productos similares, pero son apreciados por el Panel como correspondiendo a órdenes de magnitud razonables.

Se aprecia también un buen manejo de los recursos, con un 7,1% del gasto total ocupado en administración, y habiendo gastado un 96,6% del presupuesto, cifra que se compara muy favorablemente con el pobre desempeño del único otro año para el que se contó con información, el 2002 (con un 58,3%).

5 SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA

5.1 Análisis y Conclusiones de Aspectos relacionados con la Sostenibilidad del Programa

El Programa se aprecia sostenible en tanto a la capacidad de operación efectiva de su actual equipo humano, y a las prácticas de operación vigentes, en tanto se limite a su actual concepción.

Sin embargo, requiere de encarar con determinación la construcción de las decisiones – en rigor, previas a la elaboración de un diseño consistente – sobre las definiciones precisas de su fin y propósito, y la estructuración de un conjunto de componentes surgidos de un proceso de planificación que tenga a la vista estas definiciones. Esta tarea ha sido abordada sólo muy marginalmente por el Programa, lo que se ha debido en parte a aspectos como la discontinuidad en su dirección y el hecho de haber operado (debido a situaciones de acefalía) en parte importante de su corta existencia bajo la conducción de mandos medios que, aunque puedan tener la capacidad técnica para encarar este problema, no tienen la capacidad política ni el mandato para hacerlo.

Otro problema que afecta la sostenibilidad del Programa es la inestabilidad que de un año para otro ha presentado la definición de sus objetivos y componentes, la falta de un sistema estructurado de gestión y organización y, a nivel administrativo, la ya mencionada falta de estabilidad de sus funcionarios directivos. Es posible que el reciente cambio de dependencia del Programa dentro del Ministerio afecte positivamente las situaciones indicadas, pero por lo reciente de este cambio el Panel no puede pronunciarse sobre sus efectos.

De los aspectos mencionados en el párrafo anterior, es importante destacar la fragilidad organizacional que resulta de la falta de un sistema estructurado de gestión y organización. En ausencia de tal sistema, operan mecanismos informales de coordinación (que en la práctica han permitido logros significativos del Programa); sin embargo, en una unidad pequeña, y máxime durante una situación de acefalía, estos mecanismos informales pueden operar satisfactoriamente sólo entre personal motivado y en ausencia de conflictos interpersonales de importancia, situación que es imposible garantizar en forma permanente.

Un problema adicional es la situación contractual del personal, en que 8 de los 11 funcionarios del Programa están contratados a honorarios, con la inestabilidad laboral y pérdida de beneficios sociales que esto implica.

6 ASPECTOS INNOVADORES DEL PROGRAMA

6.1 Análisis y Conclusiones de Aspectos Innovadores del Programa

Si bien el Programa no innova mayormente en su diseño interno o en su ejecución, de manera de aportar especialmente a su eficacia, eficiencia o economía, presenta en cambio una significativa innovación a nivel de orientación de la acción del Estado, consistente en que el campo de accionar de éste cambia del concepto tradicional (sólo la población que se agrupa dentro del territorio nacional) a uno nuevo en que interesa adicionalmente la población de chilenos que no residen dentro de las fronteras geográficas nacionales; esto más allá de la atención consular tradicional brindada a cualquier chileno que se encuentre (incluso circunstancialmente) en el exterior.

7 JUSTIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD

7.1 Análisis y Conclusiones de Aspectos relacionados con la Justificación de la Continuidad del Programa

A nivel institucional, el Programa responde a una decisión política que no ha sido alterada. A su vez, esta decisión política refleja un problema real y que continúa vigente, por lo que se justifica su continuidad.

La problemática de los chilenos en el exterior y su búsqueda de vínculos con Chile sigue existiendo. Muchos de ellos, como los exonerados y personas que han sufrido violaciones a los derechos humanos, tienen una variedad de trámites pendientes que son poco posibles de hacer por medio de las Embajadas y Consulados Chilenos, y que tan sólo DICOEX puede llevar a cabo. En ese sentido, el Programa cumple un rol fundamental. Sin embargo, debe indicarse que una significativa parte de los trámites, los relativos a los beneficios establecidos para exonerados y afectados por problemas de derechos humanos, deben desaparecer en los próximos meses por expirar los beneficios correspondientes.

La población inscrita en el Registro realizado (201.021 entre chilenos y sus hijos nacidos en el exterior, cifra significativa a la luz de la población de chilenos en los mismos países, que de acuerdo a los respectivos censos es de 273.915) demuestra la motivación de gran número de chilenos en ser contados como tales por medio de un proceso estadístico de la envergadura de este Registro. El interés por registrarse demuestra en forma activa el deseo y la necesidad de los chilenos en exterior de mantener contacto institucional con Chile.

La población potencial, estimada por el panel de evaluadores en 921.363 chilenos e hijos de chilenos, residentes en el extranjero, y la población objetivo, estimada en 368.952 chilenos e hijos de chileno que pueden ser contactados con relativa facilidad, son claramente de magnitudes significativas, sin que existan razones para pensar que puedan decrecer importantemente en un futuro próximo.

El Registro está aportando algunas primeras mediciones de los problemas que preocupan a los chilenos residentes en el extranjero: el 71,61% de los nacidos en Chile, mayores de 15 años, está interesado en votar en las elecciones chilenas; el 14,84% de los nacidos en Chile que residen habitualmente en los países en que se aplicó el Registro ha debido adoptar otra nacionalidad, y el 55,33% de ellos manifestó interés en recuperar la nacionalidad chilena; el 6,34% de los registrados no ejerce ninguna actividad económica (ni tampoco es estudiante, dueño de casa, jubilado o con otra actividad), siendo presumible una situación de cesantía, y del total de los mayores de 15 años, el 36,23% tiene intenciones de retornar y radicarse en Chile (el 41,09% de ellos, dentro de los próximos 3 años).

Incluso en su forma de ejecución actual, y a pesar de limitaciones tales como la falta de un diseño estructurado a partir de un adecuado diagnóstico, las discontinuidades en su historia (incluyendo la actual acefalía), y la falta de mecanismos formales de gestión, el Panel considera justificada la continuidad del Programa, considerando la existencia de impactos que pueden ser tenidos por significativos a pesar de la insuficiencia de información, la positiva evaluación por los beneficiarios y la marginalidad de su costo dentro de las unidades en que se inserta. Sin embargo, es imperativa la superación de las limitaciones mencionadas.

III. PRINCIPALES CONCLUSIONES

1. El Programa nace de una decisión política enunciada en un discurso del Presidente de la República, pero sin el necesario proceso fundacional de las definiciones rigurosa y operacional del propósito, ni el proceso de planificación a partir del cual se debió darle forma. Como resultado de ello presenta un primer período sin más rumbo que de la evidente necesidad de medir la población objetivo y de realizar acciones concretas de contacto y apoyo a los chilenos en el exterior.
2. Recién en 2003 se empieza a contar con un diseño razonablemente estructurado, que se aprecia efectivamente tendiente al logro de su fin y propósito, pero sin un previo análisis de si tal diseño considera efectivamente los componentes y actividades más adecuados para el logro del propósito, y sin un criterio validado de focalización (ineludible ante la imposibilidad práctica de llegar a todos los beneficiarios potenciales) más allá de cierta concentración en grupos de tamaño significativo. Está realizándose un estudio externo que, basándose en la comparación con otros países, deberá servir de importante insumo para el análisis del diseño del Programa.
3. El propósito del Programa no cuenta actualmente con una definición operacional rigurosa; para lograrla son necesarios un adecuado diagnóstico del nivel de marginación de los chilenos residentes en el exterior con respecto a su patria, y una definición – esencialmente política – del nivel deseado de integración de los mismos.
La población objetivo no puede ser exactamente cuantificada ni identificada (quiénes son, dónde están), lo que se explica no sólo por los problemas de la definición operacional sino por la imposibilidad física y jurídica de censar a los chilenos en el exterior. El registro emprendido dentro del primer componente debe entregar la base para una determinación – incompleta e imperfecta, pero adecuada dadas las limitaciones jurisdiccionales y de costo existentes – de esta población objetivo.
4. La lógica vertical se aprecia en general adecuada a pesar de que el primer componente no es en rigor un componente sino más bien un conjunto de actividades (principalmente, correspondientes al diagnóstico que debe ser previo al diseño del Programa, y en parte a los otros componentes), pero su consideración dentro de la matriz ha permitido evaluar estas actividades, que constituyen una muy importante realización del Programa.
Sin embargo no es posible actualmente evaluar si los componentes, aún aportando al logro del propósito, son precisamente aquellos que tendrían un más alto impacto. Adicionalmente se aprecian dificultades en la generación de información evaluativa adecuada, principalmente por limitaciones en los medios de verificación, algunas irremediables pero otras sobre las cuales es posible obtener mejoramientos.
5. Se percibe una gran variabilidad histórica en las definiciones del Programa (afectando el número y descripción de los componentes), que puede comprometer la continuidad necesaria para el buen logro de fin y objetivos del Programa
6. La estructura organizacional del Programa no surge del esperado proceso de planificación a partir de un adecuado diagnóstico de la situación – problema, sino ha ido generándose durante la operación. A pesar de ello, es percibida por el Panel como razonablemente adaptada a la actual forma y operación del Programa, el que a su vez ha contratado un estudio externo que debería ayudar en el necesario proceso de reevaluar su diseño y estructura; en el intertanto, se puede apreciar un creciente profesionalismo en la marcha del Programa.
7. El personal se aprecia adecuado a la actual operación del Programa, salvo por la situación de acefalía en que éste se encuentra, ya que están vacantes los cargos de Director y de Subdirector.

8. Los mecanismos internos de coordinación son poco formales, por lo que dependen mucho de la forma y calidad de las relaciones interpersonales.

La coordinación respecto a otras unidades de la institución – básicamente los Consulados – ha sido casi inexistente salvo en las actividades relacionadas con el Registro, en las que han sido efectivas. Esto está cambiando como consecuencia del cambio de dependencia del Programa dentro del Ministerio, pero no es posible aún evaluar el éxito de esta coordinación, que no está exenta del riesgo de burocratizar al Programa.

La coordinación con otras instituciones se aprecia adecuada.

No se obtuvo información sobre la coordinación con Programas relacionados (que era resorte exclusivo de la jefatura del Programa), destacando en este sentido el Programa llevado a cabo por la Dirección de Asuntos Culturales del mismo Ministerio; se considera necesario, a pesar de las diferencias de orientación (básicamente, respecto de sus propósitos y sus poblaciones objetivo), un cierto grado de coordinación entre ambos Programas.

9. No se obtuvo información sobre los criterios usados para la asignación y distribución de los recursos durante el mandato del primer Director. Posteriormente, no se aprecian mecanismos de asignación de recursos que estén formalmente relacionados con los objetivos del Programa, enfrentándose el problema en forma discrecional pero con participación de un Comité interno.

Los mecanismos de transferencia de recursos con el INE para la realización del Registro han sido adecuados.

10. No se cuenta con información sobre actividades de seguimiento y evaluación del Programa salvo en su operación actual. Estas consisten en que en las reuniones semanales de coordinación se incluye una cuenta de las distintas áreas, y además el tercer componente lleva un control interno del avance de sus operaciones. A ello se agrega el estudio complementario realizado por la Dirección de Presupuesto dentro de la presente evaluación, destinado principalmente a medir satisfacción de usuarios⁴³.

Estos procedimientos de seguimiento y evaluación son considerados insuficientes por el Panel. Faltan más instrumentos formales que generen informes evaluativos periódicos sobre el accionar de cada componente del Programa, e instancias también formales de decisión a partir de esas evaluaciones.

11. En el año 2003 (no se cuenta con información anterior) el Programa ha tenido un logro apreciable y es en general bien evaluado por sus usuarios de acuerdo a los resultados de la encuesta (75% de aprobación a su desempeño), pero no es posible determinar si su impacto ha sido de magnitud significativa o sólo marginal, en tanto no se estudien y definan metas de cobertura.

Casi el 75% de los encuestados considera de “mucho” importancia al Programa, pero sólo el 29% se considera “más integrado” a la institucionalidad chilena, el 47% “regularmente” integrado y un 24% como “nada integrado”. Si bien no está determinado cuál sería un resultado satisfactorio en términos del propósito de “integrar a los chilenos residentes a la institucionalidad chilena”, a juicio del Panel, el Programa ha aportado en forma importante al logro de su propósito, pero su impacto sobre los beneficiarios no es suficientemente profundo a la luz de la opinión de los beneficiarios encuestados, y su cobertura de beneficiarios atendidos más allá del Registro es más bien baja.

12. El primer componente ha desarrollado en forma exitosa su Registro (en conjunto con el INE), superando levemente la meta para el año 2003 y previéndose llegar en 2004 al 100% de la población objetivo (ello, por construcción de ésta) y al 40% de la población potencial, lo que es considerado satisfactorio por el Panel. Las otras cuatro bases de datos que forman parte de este

⁴³ La Encuesta de Satisfacción de Usuarios con Servicios Prestados por Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior, cuyos resultados y principales consideraciones metodológicas se presentan en el Anexo N° 4 de este informe. Esta encuesta, exploratoria y preliminar realizada por la DIPRES en el marco de la presente evaluación, se envió a 500 personas, de las cuales contestaron 97.

componente cumplen razonablemente su objetivo; sin embargo no están integradas de una manera que permita evitar las posibles duplicaciones de registros. La base de datos generada externamente durante el año 2002 no resultó de mayor utilidad.

13. El segundo componente no puede ser evaluado en términos de eficacia y calidad, por falta de información sobre el accionar de las redes, pero sus usuarios evalúan positivamente el desempeño del Programa en este componente (sobre el 80% lo evalúa como “bueno” o “muy bueno”).
14. El tercer componente atendió entre septiembre del 2003 y marzo del 2004 a 4.149 personas en la gestión de trámites (total de la demanda expresada en el período), habiéndose completado la tramitación del 64,5% de estos dentro del período. El 91,8% de los encuestados que utilizaron estos servicios califica su desempeño como “bueno” o “muy bueno”, y el componente cumple, a juicio del Panel, con lo esperado en términos de volumen de producción y de calidad.
15. Entre el segundo y el tercer componente se atendió a un 2% de la población objetivo, lo que difícilmente corresponde a un tamaño del Programa que pueda generar un impacto significativo en esta.
16. El cuarto componente publicó anualmente dos revistas (con 10.000 unidades de tiraje) y 11 cartas informativas (tiraje de 3.000 ejemplares), desconociéndose su llegada a la población objetivo, y realizó diversos eventos de difusión. No están establecidos objetivos de cobertura ni de focalización contra los cuales se pueda evaluar el componente, ni existe información sistematizada sobre sus realizaciones ni sus beneficiarios (particularmente en cuanto a los eventos).

Un 72,3% de los beneficiarios del componente encuestados califica estas actividades como “buenas” o “muy buenas”, pero las preguntas destinadas a medir el conocimiento de sus derechos ciudadanos arrojaron un pobre resultado; casi 50% no las contesta, y de los que sí responden casi el 15% lo hace con errores. Considerando esto último, el Panel estima que no se ha cumplido eficazmente los objetivos del componente, a pesar de la evaluación positiva por los usuarios.
17. No es posible evaluar el Programa en los aspectos de eficiencia y economía para sus dos primeros años de vida, ya que se encuentra disponible información sólo a partir del 2003. Este hecho da cuenta de graves falencias administrativas y de gestión.
18. La situación del año 2003 muestra una actividad adecuadamente organizada y con disponibilidad de la información básica para la toma de decisiones. A pesar de la falta de patrones de comparación (salvo para el primer componente), se aprecia un costo razonable en la producción de los componentes, y un buen manejo de los recursos. El gasto en administración corresponde a sólo un 7,1% del gasto total.
19. El Programa se aprecia sostenible en tanto a la capacidad de operación efectiva de su actual equipo humano, pero requiere de encarar con determinación la construcción de las decisiones previas sobre las definiciones precisas de su fin y propósito y la estructuración de un conjunto de componentes surgidos de un proceso de planificación estratégica.

Como parte de las condiciones para la sostenibilidad, el Programa deberá superar la inestabilidad en la definición de los objetivos y componentes del Programa de un año para otro, la falta de un sistema estructurado de gestión y organización y la falta de estabilidad de sus funcionarios directivos, aspectos estos últimos que generan una condición de fragilidad en la institución, cuya marcha depende excesivamente de la motivación y de las relaciones interpersonales (que no es posible garantizar se mantengan). Es posible que el reciente cambio de dependencia del Programa dentro del Ministerio afecte positivamente las situaciones mencionadas, pero por lo reciente de este cambio el Panel no puede pronunciarse sobre sus efectos.

Un problema adicional es la situación contractual del personal, en que 8 de los 11 funcionarios del Programa están contratados a honorarios, con la inestabilidad laboral y pérdida de beneficios sociales que esto implica.

20. El Programa, si bien no innova mayormente en su diseño interno o en su ejecución, presenta una significativa innovación a nivel de orientación de la acción del Estado, que consiste en que el campo de acción de éste cambia del concepto tradicional (sólo la población que se agrupa dentro del territorio nacional) a uno nuevo en que interesa adicionalmente la población de chilenos que no residen dentro de las fronteras geográficas nacionales; esto más allá de la atención consular tradicional brindada a cualquier chileno que se encuentre (incluso circunstancialmente) en el exterior.

21. La continuidad del Programa se justifica a nivel institucional, por una decisión política que no ha sido alterada y que refleja un problema real y que continúa vigente: la problemática de los chilenos en exterior y su búsqueda de vínculos con Chile sigue existiendo.

La población potencial, estimada en 921.363 chilenos e hijos de chilenos, residentes en el extranjero, y la población objetivo, estimada en 368.952 de ellos que pueden ser contactados con relativa facilidad, son claramente de magnitudes significativas, sin que existan razones para pensar que puedan decrecer importantemente en un futuro próximo.

Esta continuidad se justifica incluso pesar de limitaciones en su forma de ejecución actual, las que sin embargo no han impedido un efecto significativo y de bajo costo dentro de las instituciones en que se inserta. No obstante, se considera imperativa la superación de tales limitaciones.

IV. RECOMENDACIONES PRIORIZADAS

1. Integrar el Programa a la institucionalidad de la Dirección General de Asuntos Consulares e Inmigración (DIGECONSU) y adecuar la estructura organizacional y diseño del mismo en el marco de esta nueva inserción institucional.

Un aspecto a evaluar es la eventual conveniencia de una descentralización territorial de carácter internacional, lo que implicaría el establecimiento de agentes en cada país, probablemente aprovechando la estructura organizacional a nivel consular.

2. Realizar un nuevo diseño de la Matriz de Marco Lógico del Programa, basándose en un diagnóstico de la situación de los chilenos en el exterior (posible en un primer nivel a partir de la información que se está generando en el Registro que se lleva a cabo dentro del componente 1, en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas, INE), en el estudio que está siendo realizado por la Universidad de Chile⁴⁴ (centrado en la comparación con organismos similares de otros países) y en las necesarias definiciones políticas y legislativas que son externas al Programa, pero respecto de las cuales el Programa está en una condición privilegiada para opinar, por su contacto directo con los chilenos residentes en el exterior. Diseño lógico inspirado en un diagnóstico del estado actual, en una definición del estado deseado y en las relaciones de causalidad que permitan transitar de uno al otro, adaptado al fin y propósito del Programa, y que considere los componentes más adecuados en términos de eficacia y eficiencia. Se hace presente que el Panel, más que sugerir modificaciones específicas en la Matriz de Marco Lógico (las que en ese caso deberían quedar plasmadas en una matriz propuesta por el Panel), recomienda el reestudio completo de dicha Matriz, que debe hacerse a la luz de información, modelación y decisiones políticas que no están actualmente disponibles.

En este rediseño, el actual componente N° 1 debe quedar establecido como un conjunto de actividades (pues no corresponde a la definición lógica de componente) que se pueden desagregar entre aquellas que deben servir de base para definición y las eventuales reformulaciones futuras de Programa (correspondiendo a la generación y permanente actualización del diagnóstico de la situación que da origen al Programa) y aquellas que forman parte de los componentes, generando información sobre su resultado.

Entre esas actividades continuadoras del actual componente N° 1, una que merece especial énfasis consiste en la profundización de las acciones tendientes a obtener un diagnóstico más riguroso, tanto cualitativo (definición conceptual y definición operacional) como cuantitativo (dimensionamiento e identificación, aunque sea limitada por aspectos de soberanías nacionales) de la necesidad de que da cuenta el propósito, considerando para ello la generación y análisis de información sobre los chilenos residentes en el exterior, sus demandas, su potencialidad de aporte al desarrollo nacional, sus particularidades culturales y en general que permita conocer sus principales necesidades, actividad que debe continuar encarándose como prioritaria en tanto a un primer diagnóstico, pero que debe además tener una permanencia en el tiempo para mantener un grado adecuado de actualización de ese diagnóstico.

Entre los aspectos que requieren de definición política vale destacar el concepto mismo del logro pleno de la integración a la institucionalidad, el que requiere de una definición, por ejemplo, sobre si incorpora o no el derecho a voto, y si es afirmativo, en qué niveles: presidencial, parlamentario, municipal u otros.

⁴⁴ “Una nueva institucionalidad de la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior”, que está siendo realizado por el Instituto de Estudios Públicos de la Universidad de Chile.

Un resultado de todo este rediseño deberá ser una mayor permanencia y estabilidad de los componentes, al ser estos resultado de un proceso en que deliberada e informadamente se seleccionen aquellos que sean suficientes y necesarios para el logro del Propósito.

3. Establecer todo un sistema de instrumentos y procedimientos administrativos formales de seguimiento y evaluación, en adición a los actuales (que son considerados por el Panel como bien orientados pero insuficientes).

Este sistema debe considerar la generación de información permanente sobre todo el accionar del Programa (algunos aspectos particularmente críticos son las acciones de las redes del componente 3 y los diversos eventos producidos dentro del componente 4, sobre cuyos resultados actualmente no se tiene datos), a partir de la cual se realicen informes evaluativos periódicos que deben servir de base para la permanente reorientación del accionar del Programa, teniendo en cuenta un análisis de costo / efectividad de cada componente.

Entre esta información evaluativa debe estar, como actividad periódica, una encuesta de satisfacción a beneficiarios.

Una consecuencia de estos instrumentos y procedimientos será el garantizar la existencia y fácil accesibilidad, en forma permanente, de la información necesaria para una adecuada gestión.

4. Generar las condiciones institucionales que permitan dar al Programa una mayor continuidad y estabilidad de su personal, particularmente del directivo.
5. Mientras se realiza el rediseño del programa al que se refieren recomendaciones anteriores, se recomienda:
 - a. Continuar las actividades comprendidas en los actuales componentes (que se perciben aportando al logro del fin y propósito), a falta de una más acabada determinación de líneas de acción.
 - b. Interconectar las bases internas de datos del componente N° 1, de manera de poder acceder por una vía única a toda la información existente sobre contactos o beneficiarios del Programa, evitando además las dobles o triples contabilizaciones de estos.
 - c. Establecer alguna forma de participación del Programa en la operación de las redes (componente N° 3), aunque se limite a una función facilitadora y recolectora de información, a fin de medir su impacto y reconocer y potenciar sus fortalezas, pero sin impedir la autonomía de estas redes.
 - d. Reforzar las actividades de difusión del componente 4, considerando el alto número de encuestados que se encuentra en la duda sobre sus derechos ciudadanos, y la necesidad de afianzar permanentemente los lazos culturales, sociales y otros.

V. REFERENCIAS

1. Bibliografía

a.- Documentos oficiales:

Collins, Philipa, *Chilean Identity, Diaspora and Cosmopolitan Articulations*, University of Tecnology, Sydney, 2002.

DICOEX, *Informe año 2000*, Ministerio de Relaciones Exteriores.

DICOEX, *Informe año 2002*, Ministerio de Relaciones Exteriores.

DICOEX, *Informe estado de avance Registro de chilenos en el exterior*. Marzo 2004.

DICOEX, *Ficha de Presentación de Proyectos, Programas o Líneas de Acción, Presupuesto 2001*. Secretaria y Administración General de Ministerio de Relaciones Exteriores.

DICOEX, *Ficha de Presentación de Proyectos, Programas o Líneas de Acción, Presupuesto 2002*. Secretaria y Administración General de Ministerio de Relaciones Exteriores.

DICOEX, *Ficha de Presentación de Proyectos, Programas o Líneas de Acción, Presupuesto 2003*. Secretaria y Administración General de Ministerio de Relaciones Exteriores.

DICOEX, *Ficha de Presentación de Proyectos, Programas o Líneas de Acción, Presupuesto 2004*. Secretaria y Administración General de Ministerio de Relaciones Exteriores.

DICOEX, *Ficha Antecedentes del Programa*, Preparación Marco Lógico.

DICOEX, *Ficha Antecedentes Complementarios*.

Instituto Nacional de Estadísticas, *Proyecto Registro Chilenos en el Exterior*, Informe de Avance, Marzo 2003.

Instituto Nacional de Estadísticas, *Registro Chilenos en el Exterior*, Manual de Capacitación.

Instituto Nacional de Estadísticas, *Registro Chilenos en el Exterior*, Manual Operativo. Orden de Servicio, Subsec. N° 146, Santiago, 13 de Julio de 2000.

Lagos Escobar, Ricardo, *Carta Abierta a la Comunidad de Chilenos en el Exterior*, Octubre, 1999.

Rettig Guissen, Raúl, *INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE VERDAD Y RECONCILIACIÓN*.

b.- Sitios Web:

<http://dicoex.ciberutem.cl/>

<http://www.immi.gov.au/statistics/infosummary/chile.pdf>

<http://www.ine.cl>

<http://www.minrel.cl/pages/subsec/cultura/index.html>

2. Entrevistas Realizadas

Se realizaron entrevistas con los principales agentes que podían aportar información sobre el Programa. Entre ellas, se pueden mencionar las siguientes

- 12/1/04, con María Teresa Hamuy y Jimena Federici (DIPRES), Mónica Rojas y Paulina Ríos (DIGAD), y Claudio Rivas (DICOEX).
- 16/1/04, con María Teresa Hamuy y Jimena Federici (DIPRES), Mónica Rojas y Paulina Ríos (DIGAD), y Claudio Rivas (DICOEX).
- 19/1/04, con Jimena Federici (DIPRES), Mónica Rojas y Paulina Ríos (DIGAD), y Claudio Rivas (DICOEX).
- 23/1/04, con Dennis Burnett (INE), Jimena Federici (DIPRES), Mónica Rojas y Paulina Ríos (DIGAD), y Claudio Rivas (DICOEX).
- 10/3/04, con Raúl Chamorro y Cora Cortés (INE) y Jimena Federici (DIPRES).
- 19/3/04, con Jimena Federici (DIPRES), Mónica Rojas y Paulina Ríos (DIGAD), y Claudio Rivas (DICOEX).
- 19/4/04, con René Saa (INE), María Teresa Hamuy y Jimena Federici (DIPRES), Mónica Rojas y Paulina Ríos (DIGAD), y Claudio Rivas (DICOEX).
- 23/4/04, con Olivia Mora, Nelly Sáez y Claudio Rivas (DICOEX).
- 24/5/04, con Alejandra Rodríguez y Patricia Quiroz (DIGAD), Jimena Federici (DIPRES) y Claudio Rivas (DICOEX).
- 1/6/04, con Alberto Caro y Claudio Rivas (DICOEX).

IV. ANEXOS

- ANEXO 1: Matriz de Evaluación del Programa**
- ANEXO 2: Medición de Indicadores Matriz de Marco Lógico**
- ANEXO 3: Antecedentes Presupuestarios y de Costos**
- ANEXO 4: Encuesta de Satisfacción de Usuarios con Servicios Prestados por Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior**
- ANEXO 5: Carta abierta de Ricardo Lagos a la comunidad chilena en el exterior**
- ANEXO 6: Cuestionario del Registro DICOEX - INE**

ANEXO 1:

Matriz de Evaluación del Programa

MATRIZ DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL PROGRAMA: : Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior (DICOEX)
AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 2001
MINISTERIO RESPONSABLE: Ministerio de Relaciones Exteriores
SERVICIO RESPONSABLE: Secretaría y Administración General del Ministerio de Relaciones Exteriores

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
FIN Contribuir a potenciar el desarrollo nacional fomentando el sentido de nacionalidad y la integración de todos los chilenos				
PROPÓSITO Integrar a los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad chilena	Eficacia Porcentaje de chilenos residentes en el exterior encuestados que actualmente se perciben “integrados” a la institucionalidad chilena	(N° de chilenos residentes en el exterior encuestados que actualmente se perciben “integrados” a la institucionalidad chilena) / N° total de chilenos residentes en el exterior en contacto con DICOEX encuestados) * 100	Encuesta a chilenos residentes en el exterior ⁴⁵ Periodicidad de medición: anual	

⁴⁵ En el marco de la presente evaluación DIPRES realizó un Estudio Complementario consistente en la aplicación de una encuesta electrónica a chilenos residentes en el exterior beneficiarios del Programa que permitirá tener información acerca de la satisfacción de usuarios respecto de los servicios ofrecidos por DICOEX a chilenos residentes en el exterior. La encuesta, así como una descripción de las limitaciones estadísticas que afectan la interpretación de los resultados, se encuentran en el Anexo N° 4.

	Porcentaje de chilenos residentes en el exterior encuestados que actualmente se perciben “regularmente integrados” a la institucionalidad chilena	$(\text{N}^\circ \text{ de chilenos residentes en el exterior encuestados que actualmente se perciben "regularmente integrados" a la institucionalidad chilena} / \text{N}^\circ \text{ total de chilenos residentes en el exterior en contacto con DICOEX encuestados}) * 100$	Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual	
	Variación porcentual del número de comunicaciones de chilenos residentes en el exterior con DICOEX	$\{ [\text{N}^\circ. \text{ Comunicaciones año } i - \text{N}^\circ. \text{ Comunicaciones año } i-1] / \text{N}^\circ \text{ Comunicaciones año } i-1 \} * 100$ Cantidad de comunicaciones por año	Estadísticas internas Área de Servicios Dicoex ⁴⁶ Periodicidad de medición: anual	
	Variación porcentual del número de visitas a la Página WEB de DICOEX ⁴⁷	$\{ [\text{N}^\circ \text{ de Visitas año } i - \text{N}^\circ \text{ de Visitas año } i-1] / \text{N}^\circ \text{ Visitas año } i-1 \} * 100$	Base de Datos Dicoex en Sitio Web ⁴⁸ Periodicidad de medición: anual	
	Calidad Porcentaje de chilenos residentes en el exterior encuestados que considera “de mucha importancia” la labor que desarrolla el Programa para la integración de los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad chilena	$(\text{N}^\circ \text{ de chilenos residentes en el exterior encuestados que considera "de mucha importancia" la labor que desarrolla el Programa para la integración de los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad chilena} / \text{N}^\circ \text{ total de chilenos residentes en el exterior encuestados}) * 100$	Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual	

⁴⁶ Los registros Dicoex se inician en Agosto 2003 por lo que el año i-1 es un elemento sin significación para el primer año. Cabe destacar que los servicios de Ley de Exonerados se terminan por ley el 30/06/04 y los de Comisión de DDHH el 11/05/04.

⁴⁷ El entrar al portal demuestra actitud de interés hacia Chile, contribuye a la integración.

⁴⁸ Es necesario hacer presente que muchas visitas (cantidad indeterminable) provienen de accesos por buscadores que no necesariamente manifiestan interés en Dicoex mismo, sino por contenidos presentes en el sitio web (fotos de Chile, es el caso más significativo). Sin embargo ese tipo de visitas pueden significar el darse a conocer por parte de Dicoex. (Datos 2003 disponibles sólo a partir de septiembre de ese año).

	Porcentaje de chilenos residentes en el exterior encuestados que tiene una opinión “muy buena” del desempeño general del Programa	$[\text{N}^\circ \text{ de chilenos residentes en el exterior encuestados que tiene una opinión "muy buena" del desempeño general del Programa} / \text{total chilenos residentes en el exterior encuestados}] \times 100$	Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual	
	<u>Eficiencia</u> Porcentaje gastos administrativos del Programa sobre el gasto total en USD del Programa	$[\text{Gastos administrativos del Programa en el año (i)} / \text{Gasto total del Programa año (i)}] \times 100$	Informes Diconta. Periodicidad de medición: anual	
	<u>Economía</u> Porcentaje de ejecución presupuestaria	$[\text{Gasto efectivo del presupuesto asignado al Programa año (i)} / \text{Presupuesto total asignado al Programa año (i)}] \times 100$	Informes Gastos Diconta y Control Interno Dicoex Periodicidad de medición: anual ⁴⁹	
COMPONENTES				
COMPONENTE 1 Registro de la localización e información ⁵⁰ de chilenos residentes en el exterior establecido	<u>Eficacia</u> Porcentaje de chilenos residentes en el exterior incorporados a Base de Datos DICOEX (vía web, mail, fax, cartas, etc.)	$(\text{N}^\circ \text{ total de chilenos residentes en el exterior incorporados a Registro DICOEX} / \text{Estimación N}^\circ \text{ total de chilenos residentes en el exterior}^{51}) \times 100$	Base de Datos web Dicoex, Base de datos Servicios Dicoex y estimaciones INE ⁵² Periodicidad de medición: anual	

⁴⁹ En 2003 se incluye información del presupuesto asignado vía el INE al Programa.

⁵⁰ Información de tipo socio-demográfica, económica, entre otras.

⁵¹ Se utilizará datos del INE ya disponibles para América del Sur y los datos estimados (para 2003, por el Panel) para el resto del mundo con datos obtenidos de procesos censales de los países.

⁵² Datos disponibles a partir de Septiembre 2003.

	Porcentaje de chilenos residentes en países con información censal incorporados a Registro INE	$(\text{N}^\circ \text{ total de chilenos residentes en países con información censal incorporados a Registro INE} / \text{N}^\circ \text{ chilenos residentes en países con información censal}) * 100$	Información INE sobre resultados del Registro (parciales el 2004, definitivos el 2005) y datos censales de los países proporcionados por INE Periodicidad de medición: anual	
	Eficiencia Gasto promedio por individuo agregado a la base de datos del registro del INE	$(\text{Gasto total Registro INE año } i / \text{total de chilenos residentes en el exterior agregados a la base de datos del registro del INE año } i)$	Informe de Gastos Diconta e informes de traspasos INE Periodicidad de medición: anual	
COMPONENTE 2	Eficacia			Existe interés por parte de académicos, jóvenes, mujeres, instituciones empresariales y laborales por formar parte de redes en sus respectivas áreas de interés
Formación de Redes por categorías ⁵³ entre chilenos residentes en el exterior y aquellos residentes en el país	Variación porcentual del número de personas que forma parte de Redes	$\{ [\text{N}^\circ \text{ de integrantes de redes año } i / \text{N}^\circ \text{ de integrantes redes año } i-1] - 1 \} * 100$	Base de Datos Redes de Dicoex ⁵⁴ Periodicidad de medición: anual	

⁵³ Por ejemplo, redes de académicos, mujeres, empresarial-laboral, jóvenes, cultural

⁵⁴ Datos disponibles a partir de Noviembre 2003

	Calidad Porcentaje de académicos ⁵⁵ encuestados que integran Red de Académicos que tiene opinión “muy buena” y “buena” respecto del desempeño de DICOEX en la formación de esta Red (lo mismo para integrantes de otras redes)	(N° académicos encuestados que integran Red de Académicos que tiene opinión “muy buena” y “buena” respecto del desempeño de DICOEX en la formación de esta Red / total de académicos chilenos que integran Red de Académicos y que contestaron encuesta) * 100	Encuesta a chilenos residentes en el exterior y a participantes en redes Periodicidad de medición: anual	
COMPONENTE 3 Otorgar diversos servicios de orientación y gestión ante instituciones chilenas en el área social ⁵⁶	Eficacia Porcentaje de servicios tramitados para chilenos residentes en el exterior	(N° total de servicios solicitados por chilenos residentes en el exterior tramitados año i / total de servicios solicitados por chilenos residentes en el exterior año i) * 100	Base de datos Dicoex ⁵⁷ Periodicidad de medición: anual	
	Porcentaje de beneficiarios encuestados que ha utilizado los servicios de orientación y gestión que ofrece DICOEX a chilenos residentes en el exterior	(N° de beneficiarios encuestados que ha utilizado los servicios de orientación y gestión que ofrece DICOEX a chilenos residentes en el exterior / total de chilenos residentes en el exterior encuestados) * 100	Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual	

⁵⁵ Chilenos residentes en el exterior o en Chile.

⁵⁶ Principalmente instituciones de pensiones, exonerados, derechos humanos

⁵⁷ Datos disponibles a partir de Septiembre de 2003.

	<p>Calidad Porcentaje de beneficiarios encuestados que tiene opinión “muy buena” y “buena” respecto del desempeño de DICOEX en los servicios de orientación y gestión que esta Dirección ofrece</p>	<p>(N° de beneficiarios encuestados que tiene opinión “muy buena” y “buena” respecto del desempeño de DICOEX en los servicios de orientación y gestión que esta Dirección ofrece / N° total de beneficiarios encuestados que ha utilizado los servicios de orientación y gestión que ofrece DICOEX a chilenos residentes en el exterior) * 100</p>	<p>Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual</p>	
	<p>Eficiencia Gasto promedio por trámite completado</p>	<p>Gasto total en trámites año i / N° total de trámites completados año i</p>	<p>Base de Datos Dicoex Periodicidad de medición: anual</p>	
<p>COMPONENTE 4 Difusión y promoción de los derechos ciudadanos de los chilenos residentes en el exterior, de la cultura y valores chilenos, de actividades sociales, y deportivas, de oportunidades de negocios, becas, concursos y otros.</p>	<p>Eficacia Porcentaje de eventos y jornadas realizados anualmente con respecto a lo planificado</p>	<p>(N° de eventos y jornadas realizados año i / total de eventos y jornadas planificadas para ser realizadas año i) * 100</p>	<p>Registro Dicoex Periodicidad de medición: anual</p>	
	<p>Porcentaje de beneficiarios encuestados que ha participado en actividades sociales, deportivas y/o culturales organizadas por DICOEX</p>	<p>(N° de beneficiarios encuestados que ha participado en actividades sociales, deportivas y/o culturales organizadas por DICOEX / N° total de beneficiarios encuestados) * 100</p>	<p>Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual</p>	

	Porcentaje de chilenos residentes en el exterior encuestados que responde correctamente el 80% de las alternativas que dicen relación con derechos que puede ejercer actualmente un chileno viviendo en el exterior	(N° de chilenos residentes en el exterior encuestados que responde correctamente el 80% de las alternativas que dicen relación con derechos que puede ejercer actualmente un chileno viviendo en el exterior / N° total de chilenos residentes en el exterior encuestados) * 100	Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual	
	Calidad Porcentaje de beneficiarios encuestados que tiene opinión “muy buena” y “buena” respecto de las actividades sociales, deportivas y/o culturales organizadas por DICOEX	(N° de beneficiarios encuestados que tiene opinión “muy buena” y “buena” respecto de las actividades sociales, deportivas y/o culturales organizadas por DICOEX / N° total de beneficiarios encuestados que ha participado en actividades sociales, deportivas y/o culturales organizadas por DICOEX) * 100	Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual	
	Eficiencia Gasto promedio por punto-persona en test de conocimiento de derechos ciudadanos	Gasto en el Componente /promedio de puntaje por persona en test de conocimiento de derechos ciudadanos.	Test de conocimiento de derechos ciudadanos y Registro de gastos por componente de DICOEX. Periodicidad de medición: anual	
	Gasto promedio por actividad realizada	Gasto total actividades realizadas año i / N° total actividades realizadas año i	Registro Diconta Periodicidad de medición: anual	
	Porcentaje del gasto en difusión	(Gasto en difusión año i / Gasto total componente año i) * 100	Informe gastos Diconta: Periodicidad de medición: anual	

ACTIVIDADES				
<p>COMPONENTE 1:</p> <p>Registro Chilenos en colaboración con INE:</p> <p>DICOEX difunde Registro INE en el exterior</p> <p>DICOEX envía a Consulados formularios Registro INE</p> <p>DICOEX organiza envío de personas de DICOEX y del INE para la realización de Talleres de preparación de Monitores en países en que se llevará a cabo registro</p> <p>Chilenos residentes en el exterior completan formulario de registro</p> <p>Consulados envían a DICOEX formularios completados y los sobrantes, los que son remitidos al INE ordenados por países.</p> <p>Registro en sitio web de Dicoex:</p> <p>Revisión periódica coherencia de registros y eliminación de registros que no sean de chilenos</p>				

<p>COMPONENTE 2:</p> <p>Creación de una Red:</p> <p>Recepción peticiones de formación de redes por parte de interesados o por propuesta interna generada en DICOEX</p> <p>Evaluación por equipo de profesionales de DICOEX necesidad o conveniencia de crear la Red</p> <p>Organización taller para sentar las bases programáticas y estructurales de la Red. Con presencia de miembros 'fundadores' del exterior y el país</p> <p>Se implementa Red como subdominio de www.dicoex.net</p> <p>Se difunde Red en el sitio web de Dicoex</p> <p>Redes Activas a partir del Segundo año de constitución:</p> <p>Actualización permanente de los contenidos de los sitios webs de las Redes</p> <p>Interacción permanente participantes de Red en forma personal, en la misma red o por <i>e-mail</i>.</p>				
--	--	--	--	--

<p>Formación de equipo de miembros de la Red para que gestionen la Red (proceso paulatino y de mediano plazo)</p> <p>Realización de Talleres o Encuentros periódicos sobre temas específicos propios de la Red y con organización de la Red misma y participación de Dicoex (éstos pueden ser en Chile o en el exterior)</p>				
<p>COMPONENTE 3:</p> <p>DICOEX recibe solicitud de servicio (por vía Consular, <i>e-Mail</i>, teléfono o personal)</p> <p>Clasificación por tipo de solicitud de servicio y registro en Base de Datos</p> <p>Verificación antecedentes estén completos</p> <p>Envío de oficio a institución correspondiente solicitando realización de trámite respectivo</p> <p>Seguimiento Trámite</p> <p>Comunicación resultado a Titular y Consulado cuando corresponda</p>				

<p>COMPONENTE 4:</p> <p>Recepción solicitudes de Asociaciones, Consulados, Personas o internas de Dicoex para proyectos de apoyos culturales (traída al país de chilenos destacados, envío al exterior de chilenos destacados), sociales (Tercera Edad, jóvenes, etc.), deportivos, etc.</p> <p>Comité evaluador de DICOEX revisa Proyectos (equipo de profesionales Dicoex)</p> <p>DICOEX Comunica a los interesados aprobación / no aprobación de proyectos</p> <p>DICOEX envía ayudas correspondientes a proyectos (Ej.: pasajes para expertos en folclor para realización talleres en distintos países; aportes construcción o terminación sedes sociales asociaciones de chilenos en el exterior, etc.).</p> <p>Publicaciones periódicas:</p> <p>Generación de contenidos Licitación diseño, diagramación e impresión Impresión ejemplares Envío a Consulados ejemplares de la publicación</p>				
---	--	--	--	--

ANEXO 2:

Medición de Indicadores Matriz de Marco Lógico

MATRIZ DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL PROGRAMA: : Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior (DICOEX)
AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 2001
MINISTERIO RESPONSABLE: Ministerio de Relaciones Exteriores
SERVICIO RESPONSABLE: Secretaría y Administración General del Ministerio de Relaciones Exteriores

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	VALORES
	Enunciado	Forma de Cálculo		
FIN Contribuir a potenciar el desarrollo nacional fomentando el sentido de nacionalidad y la integración de todos los chilenos				
PROPÓSITO Integrar a los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad chilena	Eficacia Porcentaje de chilenos residentes en el exterior encuestados que actualmente se perciben “integrados” a la institucionalidad chilena	(N° de chilenos residentes en el exterior encuestados que actualmente se perciben “integrados” a la institucionalidad chilena / N° total de chilenos residentes en el exterior en contacto con DICOEX encuestados) * 100	Encuesta a chilenos residentes en el exterior ⁵⁸ Periodicidad de medición: anual	28,89%

⁵⁸ En el marco de la presente evaluación DIPRES realizó un Estudio Complementario consistente en la aplicación de una encuesta electrónica a chilenos residentes en el exterior beneficiarios del Programa, que permitió tener información acerca de la satisfacción de usuarios respecto de los servicios ofrecidos por DICOEX a chilenos residentes en el exterior. La encuesta, así como una descripción de las limitaciones estadísticas que afectan la interpretación de los resultados, se encuentran en el Anexo N° 4.

	Porcentaje de chilenos residentes en el exterior encuestados que actualmente se perciben “regularmente integrados” a la institucionalidad chilena	$(\text{N}^\circ \text{ de chilenos residentes en el exterior encuestados que actualmente se perciben "regularmente integrados" a la institucionalidad chilena} / \text{N}^\circ \text{ total de chilenos residentes en el exterior en contacto con DICOEX encuestados}) * 100$	Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual	46,39%
	Variación porcentual del número de comunicaciones de chilenos residentes en el exterior con DICOEX	$\{ [\text{N}^\circ \text{ Comunicaciones año } i - \text{N}^\circ \text{ Comunicaciones año } i-1] / \text{N}^\circ \text{ Comunicaciones año } i-1 \} * 100$ Cantidad de comunicaciones por año	Estadísticas internas Área de Servicios Dicoex ⁵⁹ Periodicidad de medición: anual	n/d ⁶⁰ n/d ⁶¹
	Variación porcentual del número de visitas a la Página WEB de DICOEX ⁶²	$\{ [\text{N}^\circ \text{ de Visitas año } i - \text{N}^\circ \text{ de Visitas año } i-1] / \text{N}^\circ \text{ Visitas año } i-1 \} * 100$	Base de Datos Dicoex en Sitio Web ⁶³ Periodicidad de medición: anual	n/d ⁶⁴

⁵⁹ Los registros Dicoex se inician en Agosto 2003 por lo que el año i-1 es un elemento sin significación para el primer año. Cabe destacar que los servicios de Ley de Exonerados se terminan por ley el 30/06/04 y los de Comisión de DDHH el 11/05/04.

⁶⁰ DICOEX no cuenta con registros de esta información

⁶¹ DICOEX no cuenta con registros de esta información

⁶² El entrar al portal demuestra actitud de interés hacia Chile, contribuye a la integración.

⁶³ Es necesario hacer presente que muchas visitas (cantidad indeterminable) provienen de accesos por buscadores que no necesariamente manifiestan interés en Dicoex mismo, sino por contenidos presentes en el sitio web (fotos de Chile, es el caso más significativo). Sin embargo ese tipo de visitas pueden significar el darse a conocer por parte de Dicoex. (Datos 2003 disponibles sólo a partir de septiembre de ese año).

⁶⁴ No es posible estimar esta variación ya que la misma persona puede visitarlo muchas veces e igual quedar registrada por el contador

	<p>Calidad Porcentaje de chilenos residentes en el exterior encuestados que considera “de mucha importancia” la labor que desarrolla el Programa para la integración de los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad chilena</p>	<p>(N° de chilenos residentes en el exterior encuestados que considera “de mucha importancia” la labor que desarrolla el Programa para la integración de los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad chilena / N° total de chilenos residentes en el exterior encuestados) * 100</p>	<p>Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual</p>	<p>74,22%</p>
	<p>Porcentaje de chilenos residentes en el exterior encuestados que tiene una opinión “muy buena” del desempeño general del Programa</p>	<p>[N° de chilenos residentes en el exterior encuestados que tiene una opinión “muy buena” del desempeño general del Programa / total chilenos residentes en el exterior encuestados] X 100</p>	<p>Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual</p>	<p>38,14%</p>
	<p>Eficiencia Porcentaje gastos administrativos del Programa sobre el gasto total en USD del Programa</p>	<p>[Gastos administrativos del Programa en el año (i) / Gasto total del Programa año (i)] x 100</p>	<p>Informes Diconta. Periodicidad de medición: anual</p>	<p>2001: n/d 2002: n/d 2003: 7,1%</p>
	<p>Economía Porcentaje de ejecución presupuestaria</p>	<p>[Gasto efectivo del presupuesto asignado al Programa año (i) / Presupuesto total asignado al Programa año (i)] x 100</p>	<p>Informes Gastos Diconta y Control Interno Dicoex Periodicidad de medición: anual⁶⁵</p>	<p>2001: n/d 2002: 58,3% 2003: 96,6%</p>

⁶⁵ En 2003 se incluye información del presupuesto asignado vía el INE al Programa.

COMPONENTES				
COMPONENTE 1				
Registro de la localización e información ⁶⁶ de chilenos residentes en el exterior establecido	Eficacia Porcentaje de chilenos residentes en el exterior incorporados a Base de Datos DICOEX (vía web, mail, fax, cartas, etc.)	(N° total de chilenos residentes en el exterior incorporados a Registro DICOEX / Estimación N° total de chilenos residentes en el exterior ⁶⁷) * 100	Base de Datos web Dicoex, Base de datos Servicios Dicoex y estimaciones INE ⁶⁸ Periodicidad de medición: anual	21,8%
	Porcentaje de chilenos residentes en países con información censal incorporados a Registro INE	(N° total de chilenos residentes en países con información censal incorporados a Registro INE / N° chilenos residentes en países con información censal) * 100	Información INE sobre resultados del Registro (parciales el 2004, definitivos el 2005) y datos censales de los países proporcionados por INE Periodicidad de medición: anual	40,0%
	Eficiencia Gasto promedio por individuo agregado a la base de datos del registro del INE	(Gasto total Registro INE año i / total de chilenos residentes en el exterior agregados a la base de datos del registro del INE año i)	Informe de Gastos Diconta e informes de trasposos INE Periodicidad de medición: anual	2001: No corresponde 2002: No corresponde 2003: US\$ 1,42
COMPONENTE 2				
Formación de Redes por categorías ⁶⁹ entre chilenos residentes en el exterior y aquellos residentes en el país	Eficacia Variación porcentual del número de personas que forma parte de Redes	{ [N° de integrantes de redes año i / N°. N° de integrantes redes año i-1] - 1 } * 100	Base de Datos Redes de Dicoex ⁷⁰ Periodicidad de medición: anual	n/d ⁷¹

⁶⁶ Información de tipo socio-demográfica, económica, entre otras.

⁶⁷ Se utilizará datos del INE ya disponibles para América del Sur y los datos estimados por el INE para el resto del mundo con datos obtenidos de procesos censales de los países.

⁶⁸ Datos disponibles a partir de Septiembre 2003.

⁶⁹ Por ejemplo, redes de académicos, mujeres, empresarial-laboral, jóvenes, cultural

⁷⁰ Datos disponibles a partir de Noviembre 2003

⁷¹ DICOEX no cuenta con registros de esta información

	Calidad Porcentaje de académicos ⁷² encuestados que integran Red de Académicos que tiene opinión “muy buena” y “buena” respecto del desempeño de DICOEX en la formación de esta Red (lo mismo para integrantes de otras redes)	(N° académicos encuestados que integran Red de Académicos que tiene “muy buena” y “buena” respecto del desempeño de DICOEX en la formación de esta Red / total de académicos chilenos que integran Red de Académicos y que contestaron encuesta) * 100	Encuesta a chilenos residentes en el exterior y a participantes en redes Periodicidad de medición: anual	Red académicos: 100,0% ⁷³ Red mujeres: 83,3% Red cultural: 80,0% Red empresarial laboral: 100,0% ⁷⁴ Red jóvenes: n/d. ⁷⁵
COMPONENTE 3 Otorgar diversos servicios de orientación y gestión ante instituciones chilenas en el área social ⁷⁶	Eficacia Porcentaje de servicios tramitados para chilenos residentes en el exterior	(N° total de servicios solicitados por chilenos residentes en el exterior tramitados año i / total de servicios solicitados por chilenos residentes en el exterior año i) * 100	Base de datos Dicoex ⁷⁷ Periodicidad de medición: anual	64,5%
	Porcentaje de beneficiarios encuestados que ha utilizado los servicios de orientación y gestión que ofrece DICOEX a chilenos residentes en el exterior	(N° de beneficiarios encuestados que ha utilizado los servicios de orientación y gestión que ofrece DICOEX a chilenos residentes en el exterior / total de chilenos residentes en el exterior encuestados) * 100	Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual	50,5%

⁷² Chilenos residentes en el exterior o en Chile.

⁷³ Se registró sólo una respuesta

⁷⁴ Se registró sólo una respuesta

⁷⁵ No se registraron respuestas

⁷⁶ Principalmente instituciones de pensiones, exonerados, derechos humanos

⁷⁷ Datos disponibles a partir de Septiembre de 2003.

	<p>Calidad Porcentaje de beneficiarios encuestados que tiene “muy buena” y “buena” respecto del desempeño de DICOEX en los servicios de orientación y gestión que esta Dirección ofrece</p>	<p>(N° de beneficiarios encuestados que tiene opinión “muy buena” y “buena” respecto del desempeño de DICOEX en los servicios de orientación y gestión que esta Dirección ofrece / N° total de beneficiarios encuestados que ha utilizado los servicios de orientación y gestión que ofrece DICOEX a chilenos residentes en el exterior) * 100</p>	<p>Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual</p>	<p>91,8%</p>
	<p>Eficiencia Gasto promedio por trámite completado</p>	<p>Gasto total en trámites año i / N° total de trámites completados año i</p>	<p>Base de Datos Dicoex Periodicidad de medición: anual</p>	<p>2001: n/d 2002: n/d 2003: US\$ 6,37</p>
<p>COMPONENTE 4 Difusión y promoción de los derechos ciudadanos de los chilenos residentes en el exterior, de la cultura y valores chilenos, de actividades sociales, y deportivas, de oportunidades de negocios, becas, concursos y otros.</p>	<p>Eficacia Porcentaje de eventos y jornadas realizados anualmente con respecto a lo planificado</p>	<p>(N° de eventos y jornadas realizados año i / total de eventos y jornadas planificadas para ser realizadas año i) * 100</p>	<p>Registro Dicoex Periodicidad de medición: anual</p>	<p>n/d⁷⁸</p>

⁷⁸ No se cuenta con el número de eventos y jornadas planificadas

	Porcentaje de beneficiarios encuestados que ha participado en actividades sociales, deportivas y/o culturales organizadas por DICOEX	(N° de beneficiarios encuestados que ha participado en actividades sociales, deportivas y/o culturales organizadas por DICOEX / N° total de beneficiarios encuestados) * 100	Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual	39,2%
	Porcentaje de chilenos residentes en el exterior encuestados que responde correctamente el 80% de las alternativas que dicen relación con derechos que puede ejercer actualmente un chileno viviendo en el exterior	(N° de chilenos residentes en el exterior encuestados que responde correctamente el 80% de las alternativas que dicen relación con derechos que puede ejercer actualmente un chileno viviendo en el exterior / N° total de chilenos residentes en el exterior encuestados) * 100	Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual	15,5% encuestados tuvieron un 75% de respuestas correctas. 6,2% de encuestados tuvieron un 87,5% de respuestas correctas
	Calidad Porcentaje de beneficiarios encuestados que tiene opinión “muy buena” y “buena” respecto de las actividades sociales, deportivas y/o culturales organizadas por DICOEX	(N° de beneficiarios encuestados que tiene opinión “muy buena” y “buena” respecto de las actividades sociales, deportivas y/o culturales organizadas por DICOEX / N° total de beneficiarios encuestados que ha participado en actividades sociales, deportivas y/o culturales organizadas por DICOEX) * 100	Encuesta a chilenos residentes en el exterior Periodicidad de medición: anual	72,3%

	Eficiencia			
	Gasto promedio por punto-persona en test de conocimiento de derechos ciudadanos	Gasto en el Componente /promedio de puntaje por persona en test de conocimiento de derechos ciudadanos.	Test de conocimiento de derechos ciudadanos y Registro de gastos por componente de DICOEX. Periodicidad de medición: anual	2001: n/d 2002: n/d 2003: US\$ 3.197,64
	Gasto promedio por actividad realizada	Gasto total actividades realizadas año i / N° total actividades realizadas año i	Registro Diconta Periodicidad de medición: anual	2001: n/d 2002: n/d 2003: n/d ⁷⁹
	Porcentaje del gasto en difusión	(Gasto en difusión año i / Gasto total componente año i) * 100	Informe gastos Diconta: Periodicidad de medición: anual	2001: n/d 2002: n/d 2003: 36,3%

⁷⁹ Este indicador no ha sido calculado por la no comparabilidad entre las distintas actividades (publicaciones y eventos) del componente.

ACTIVIDADES				
<p>COMPONENTE 1:</p> <p>Registro Chilenos en colaboración con INE:</p> <p>DICOEX difunde Registro INE en el exterior</p> <p>DICOEX envía a Consulados formularios Registro INE</p> <p>DICOEX organiza envío de personas de DICOEX y del INE para la realización de Talleres de preparación de Monitores en países en que se llevará a cabo registro</p> <p>Chilenos residentes en el exterior completan formulario de registro</p> <p>Consulados envían a DICOEX formularios completados y los sobrantes, los que son remitidos al INE ordenados por países.</p> <p>Registro en sitio web de Dicoex:</p> <p>Revisión periódica coherencia de registros y eliminación de registros que no sean de chilenos</p>				

<p>COMPONENTE 2:</p> <p>Creación de una Red:</p> <p>Recepción peticiones de formación de redes por parte de interesados o por propuesta interna generada en DICOEX</p> <p>Evaluación por equipo de profesionales de DICOEX necesidad o conveniencia de crear la Red</p> <p>Organización taller para sentar las bases programáticas y estructurales de la Red. Con presencia de miembros 'fundadores' del exterior y el país</p> <p>Se implementa Red como subdominio de www.dicoex.net</p> <p>Se difunde Red en el sitio web de Dicoex</p> <p>Redes Activas a partir del Segundo año de constitución:</p> <p>Actualización permanente de los contenidos de los sitios web de las Redes</p> <p>Interacción permanente participantes de Red en forma personal, en la misma red o por e-mail.</p>				
--	--	--	--	--

<p>Formación de equipo de miembros de la Red para que gestionen la Red (proceso paulatino y de mediano plazo)</p> <p>Realización de Talleres o Encuentros periódicos sobre temas específicos propios de la Red y con organización de la Red misma y participación de Dicoex (éstos pueden ser en Chile o en el exterior)</p>				
<p>COMPONENTE 3:</p> <p>DICOEX recibe solicitud de servicio (por vía Consular, e-mail, teléfono o personal)</p> <p>Clasificación por tipo de solicitud de servicio y registro en Base de Datos</p> <p>Verificación antecedentes estén completos</p> <p>Envío de oficio a institución correspondiente solicitando realización de trámite respectivo</p> <p>Seguimiento Trámite</p> <p>Comunicación resultado a Titular y Consulado cuando corresponda</p>				

<p>COMPONENTE 4:</p> <p>Recepción solicitudes de Asociaciones, Consulados, Personas o internas de Dicoex para proyectos de apoyos culturales (traída al país de chilenos destacados, envío al exterior de chilenos destacados), sociales (Tercera Edad, jóvenes, etc.), deportivos, etc.</p> <p>Comité evaluador de DICOEX revisa Proyectos (equipo de profesionales Dicoex)</p> <p>DICOEX Comunica a los interesados aprobación / no aprobación de proyectos</p> <p>DICOEX envía ayudas correspondientes a proyectos (Ej.: pasajes para expertos en folclor para realización talleres en distintos países; aportes construcción o terminación sedes sociales asociaciones de chilenos en el exterior, etc.).</p> <p>Publicaciones periódicas:</p> <p>Generación de contenidos Licitación diseño, diagramación e impresión Impresión ejemplares Envío a Consulados ejemplares de la publicación</p>				
---	--	--	--	--

ANEXO 3:

Antecedentes Presupuestarios y de Costos

FICHA DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS Y DE COSTOS⁸⁰

MONEDA: DÓLARES DE EE. UU.

1.1 Instrucciones Generales

Para efectos de comparar presupuestos y gastos, estos deben ser expresados en moneda de igual valor. Para actualizar los valores en pesos nominales a valores en dólares de cada año, se debe dividir los primeros por los tipos de cambio señalados en la siguiente tabla⁸¹: Los valores expresado originalmente en dólares no sufren modificación.

AÑO	TIPO DE CAMBIO
2000	539,49
2001	634,94
2002	688,94
2003	691,40
2004	595,00

I. Información de las Instituciones Responsables del Programa Período 2000-04 (en dólares)

1.1. Presupuesto de Gasto de las Instituciones Responsables del Programa y Gasto Efectivo

- Se debe señalar el total de presupuesto y gasto (Ver Notas Técnicas, VIII.2) correspondiente a la institución responsable (Subsecretaría, Servicio, Dirección, según corresponda) de la ejecución del Programa en evaluación, en los ítemes de: (i) personal, ii) bienes y servicios de consumo, iii) inversión, iv) transferencias y v) otros.
- El presupuesto asignado corresponde al presupuesto inicial aprobado en la Ley de Presupuestos del Sector Público más las variaciones que ocurren a lo largo del año. El año 2004, el presupuesto asignado corresponde al presupuesto inicial aprobado (Ver Notas Técnicas, VIII.2).

Cuadro N°1a: Presupuesto de Gasto y Gasto Efectivo de la Institución Responsable del Programa:
Ministerio de Relaciones Exteriores

(en dólares de cada año)

⁸⁰ En el presente instructivo los conceptos de costo y gasto se utilizan indistintamente.

⁸¹ La tabla considera el valor promedio del dólar observado para cada año con la excepción del 2004, en que se utilizó el valor considerado en el Presupuesto de la Nación.

AÑO 2000	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal			
Bienes y Servicios de Consumo			
Inversión			
Transferencias			
Otros			
TOTAL			

AÑO 2001 (Valor dólar promedio: 634,94)	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal	67.067.321		
Bienes y Servicios de Consumo	36.487.658		
Inversión	2.876.644		
Transferencias	14.301.506		
Otros	302.798		
TOTAL	121.035.927		

AÑO 2002 (Valor dólar promedio: 688,94)	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal	67.412.155		
Bienes y Servicios de Consumo	35.676.079		
Inversión	2.610.000		
Transferencias	15.955.077		
Otros	392.700		
TOTAL	122.046.011		

AÑO 2003 (Valor dólar promedio: 691,40)	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal	67.578.867		
Bienes y Servicios de Consumo	34.182.106		
Inversión	2.358.025		
Transferencias	16.663.816		
Otros	640.826		
TOTAL	121.423.641		

AÑO 2004 (Valor dólar promedio: 578,98)	Presupuesto Asignado US \$	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal	69.683.541		
Bienes y Servicios de Consumo	34.358.699		
Inversión	5.386.740		
Transferencias	21.665.778		
Otros	250.000		
TOTAL	131.344.758		

**Cuadro N°1b: Presupuesto de Gasto y Gasto Efectivo de la Institución Responsable del Programa: Instituto
Nacional de Estadísticas**

(en dólares de cada año)

AÑO 2000	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal			
Bienes y Servicios de Consumo			
Inversión			
Transferencias			
Otros			
TOTAL			

AÑO 2001	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal			
Bienes y Servicios de Consumo			
Inversión			
Transferencias			
Otros			
TOTAL			

AÑO 2002	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal			
Bienes y Servicios de Consumo			
Inversión			
Transferencias			
Otros			
TOTAL			

AÑO 2003 En miles de \$ (2003)	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal	6.406.516	6.366.830	99,4%
Bienes y Servicios de Consumo	1.218.993	1.213.363	99,5%
Inversión	147.857	87.742	59,3%
Transferencias	2.417.784	2.313.519	95,7%
Otros	266.513	256.796	96,4%
TOTAL	10.457.663	10.238.250	97,9%

(Año 2003 no considera Saldo final de Caja)

AÑO 2004	Presupuesto Asignado
Personal	7.388.077
Bienes y Servicios de Consumo	1.378.921
Inversión	133.810
Transferencias	809.518
Otros	5.042
TOTAL	9.715.368

II. Información Específica del Programa, Período 2000-04 (en dólares de cada año)

2.1. Fuentes de Financiamiento del Programa

- Corresponde incluir las fuentes de financiamiento del Programa (Ver Notas Técnicas, VIII.1), y sus montos y porcentajes respectivos. Las fuentes a considerar son las siguientes:
 - El aporte fiscal directo del Programa: es aquel que se realiza con cargo al presupuesto asignado a la institución responsable mediante la Ley de Presupuestos del Sector Público.
 - Las transferencias de otras instituciones públicas: son los recursos financieros incorporados en el presupuesto de otros organismos públicos (Ministerios, Servicios y otros), diferentes al responsable del Programa. Corresponde incluir el detalle de dichos montos identificando los organismos públicos que aportan.
 - Otras fuentes de financiamiento: son los recursos financieros, que no provienen del Presupuesto del Sector Público tales como: aportes de Municipios, organizaciones comunitarias, los propios beneficiarios de un Programa, privados o de la cooperación internacional. Corresponde incluir el detalle de los montos provenientes de "otras fuentes de financiamiento" identificando las fuentes.

Cuadro N°2: Fuentes de Financiamiento del Programa

(en dólares de cada año)

Fuentes de Financiamiento	2000		2001		2002		2003		2004	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%
1.1 Aporte Fiscal Directo vía DICOEX					330.006	100%	388.617	65%	417.856	58%
1.2 Aporte Fiscal Directo vía INE							247.687	39%	305.519	42%
2. Transferencias de otras instituciones públicas										
2.1										
2.2										
2.3										
3. Otras fuentes de financiamiento										
3.1										
3.2										
3.3										
Total					330.006	100%	636.304	100%	723.375	100%

2.2. Presupuesto de Gasto y Gasto Efectivo del Programa

- Se debe señalar el total de presupuesto y gasto del Programa en evaluación, en los ítemes de: (i) personal, (ii) bienes y servicios de consumo, (iii) inversión, y (v) otros. En la medida que esto no sea posible, por estar algunos o la totalidad de estos ítemes en clasificaciones presupuestarias más amplias, se debe realizar la estimación correspondiente, asumiendo el Programa respectivo como un Centro de Costos (Adjuntar anexo de cálculo y supuestos de dicha estimación).
- El presupuesto asignado corresponde al presupuesto inicial aprobado en la Ley de Presupuestos del Sector Público más las variaciones que ocurren a lo largo del año. El año 2004, el presupuesto asignado corresponde al presupuesto inicial aprobado.
- El gasto efectivo es la parte del presupuesto efectivamente gastada (Ver Notas Técnicas, VIII.2).
- La información contenida en este punto debe ser consistente con la del Cuadro N°4 “Total de Gasto Efectivo del Programa”, en lo que se refiere a gasto efectivo del presupuesto asignado.

Cuadro N°3: Presupuesto y Gasto Efectivo del Programa.

(en dólares de cada año)

AÑO 2000	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal			
Bienes y Servicios de Consumo			
Inversión			
Transferencias			
Otros			
Total			

AÑO 2001 (Valor dólar promedio: 634,94)	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal			
Bienes y Servicios de Consumo	181.942		
Inversión			
Transferencias			
Otros			
Total	181.942		

AÑO 2002 (Valor dólar promedio: 688,94)	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal			
Bienes y Servicios de Consumo	330.006	192.392 ⁸²	58,30
Inversión			
Transferencias			
Otros	0	0	
Total	330.006	192.392	58,30

AÑO 2003 (Valor dólar promedio: 691,40)	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal	259.667	209.667	80,7%
Bienes y Servicios de Consumo	363.268	393.146	108,2%
Inversión	13.369	12.002	89,8%
Transferencias	0	0	
Otros	0	0	
Total	636.304	614.816	96,6%

AÑO 2004	Presupuesto Asignado \$
Personal	243.677
Bienes y Servicios de Consumo	476.168
Inversión	3.530
Transferencias	0
Otros	0
Total	723.375

⁸² Datos de DICOEX: al 30 de Septiembre de 2002. Incluye Gastos en Personal

2.3. Total de Gasto Efectivo del Programa

- Se debe señalar el total de gasto efectivo por año del Programa, incluidos aquellos con cargo a los recursos aportados por otras instituciones públicas o provenientes de las otras fuentes señaladas en el cuadro N° 2.
- El monto total de gasto efectivo del Programa para cada año debe ser igual al monto total del Cuadro N°6 “Costos de Administración del Programa y de Producción de los Componentes del Programa” del respectivo año y consistente con el monto total del Cuadro N°2 “Fuentes de Financiamiento del Programa” del respectivo año.

Cuadro N°4: Total de Gasto Efectivo del Programa

(en dólares de cada año)

AÑO	Gasto efectivo del Presupuesto Asignado	Otros Gastos ⁸³	Total Gasto Efectivo del Programa
2000			
2001	S/i ⁸⁴		S/i (Ver nota 4)
2002	192.392 ⁸⁵		192.392
2003	614.816		614.816

2.4. Costo de Producción de los Componentes del Programa

- Se debe señalar el monto total de costo involucrado en la producción de cada componente del Programa (Ver Notas Técnicas, VIII.3). En los casos que corresponda se debe hacer el desglose por región.

Cuadro N°5: Costo de Producción de los Componentes del Programa

(en dólares de cada año)

AÑO 2003	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	Total
Componente 1														284.834 ⁸⁶
Componente 2														50.499 ⁸⁷
Componente 3														28.535 ⁸⁸
Componente 4														207.194 ⁸⁹
Total														571.062

⁸³ Corresponde a gastos con cargo a recursos aportados por otras instituciones públicas o privadas (puntos 2 y 3 del cuadro N° 2 “Fuentes de Financiamiento del Programa”).

⁸⁴ No se cuenta con información para el año 2001.

⁸⁵ Datos al 30/09/02. No se dispone de datos posteriores

⁸⁶ Incluye US\$ 15.534 en viáticos correspondientes a actividades directamente productivas del Programa

⁸⁷ Incluye US\$ 9.323 en honorarios correspondientes a actividades directamente productivas del Programa

⁸⁸ Incluye US\$ 5.062 en honorarios correspondientes a actividades directamente productivas del Programa

⁸⁹ Incluye US\$ 19.927 en honorarios y viáticos correspondientes a actividades directamente productivas del Programa

2.5. Costos de Administración del Programa y Costos de Producción de los Componentes del Programa

- Corresponde señalar el desglose del gasto efectivo en: (i) costos de administración y (ii) costos de producción de los componentes del Programa.
- Los costos de administración se definen como todos aquellos desembolsos financieros que están relacionados con la generación de los servicios de apoyo a la producción de los componentes, tales como contabilidad, finanzas, capacitación, evaluación, monitoreo, etc. (Ver Notas Técnicas, VII).
- Los costos de producción de los componentes del Programa son aquellos directamente asociados a la producción de los bienes y/o servicios (componentes) del Programa, tales como pago de subsidios, becas, prestaciones de salud, etc. (Ver Notas Técnicas, VIII.3).

Cuadro N°6: Gastos de Administración y Costos de Producción de los Componentes del Programa

(en dólares de cada año)

AÑO	Gastos de Administración	Costos de Producción de los Componentes	Total Gasto Efectivo del Programa
2000			
2001			
2002			
2003	43.754	571.062	614.816

ANEXO 4:

Encuesta de Satisfacción de Usuarios con Servicios Prestados por Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior

Se realizó un estudio complementario que consistió en la aplicación de una encuesta electrónica a chilenos residentes en el exterior beneficiarios del Programa, a fin de obtener información sobre satisfacción de los usuarios respecto de los servicios ofrecidos por DICOEX. Se envió la encuesta a 500 personas de las bases de datos de DICOEX que contaban entre los datos registrados con las direcciones de correo electrónico (por lo tanto correspondían a personas que ya tenían algún vínculo con el Programa), obteniéndose 97 respuestas.

Si bien este estudio resulta limitado por la imposibilidad de establecer una muestra aleatoria y de tamaño suficiente, cumple la finalidad principal de entregar información sobre satisfacción de usuarios, para lo cual la población debe entenderse como el total de usuarios del Programa (y no sólo aquellos que tengan dirección de correo electrónico que además se encuentre registrada en DICOEX). Adicionalmente, busca obtener elementos evaluativos sobre aspectos no limitados a quienes hayan entrado en contacto formal con DICOEX (tales como conocimiento de derechos y apreciaciones sobre la importancia y desempeño general del Programa), y para este objetivo la población de la cual extraer la muestra coincide con la población potencial.

Por ello la muestra utilizada puede presentar sesgos de selección originados, para el objetivo principal, en la disposición a contestar la encuesta (que hizo que poco menos del 20% la respondiera), y para el objetivo adicional en las presumibles diferencias entre quienes han tenido contactos formales con DICOEX y quienes no los han tenido.

Debido a tales limitaciones muestrales, el estudio no tiene validez estadística.

A pesar de ello los indicadores calculados, si bien son sólo sugerentes del valor del verdadero indicador, resultan de gran utilidad en ausencia de información de mayor confiabilidad.

A continuación se entrega el formato de la encuesta aplicada.

Encuesta de Satisfacción de Usuarios con Servicios Prestados por Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior, DICOEX, Ministerio de Relaciones Exteriores

Antecedentes personales

Nombre completo (optativo): _____

País de residencia: _____

Año en el cual comenzó su residencia en el extranjero: _____

Correo Electrónico (optativo): _____

Antecedentes socio-demográficos

1.2

1- Profesión u Oficio: _____

2- País de nacimiento: _____

3- ¿Tiene la nacionalidad chilena?

a.-	Sí → Vaya a pregunta 4	85	86%
b.-	No	14	14%

3. a- Si es No, ¿Qué relación guarda usted con Chile?

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Nacido en Chile	90	91%
b.-	Hijo de chileno	3	3%
c.-	Nieto de chileno	3	3%
d.-	Otro	3	3%

4- Sexo

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Nacido en Chile	34	35%
b.-	Hijo de chileno	62	65%

5- Edad

	Respuesta	Frec.	%
a.-	15 a 24 años	2	2%
b.-	25 a 34 años	12	12,5%
c.-	35 a 44 años	16	16,7%
d.-	45 a 54 años	29	30,2%
e.-	55 a 64 años	31	32,2%
f.-	65 años o más	6	6,3%

6- Nivel educacional

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Enseñanza básica incompleta	0	0%
b.-	Enseñanza básica completa	2	2%
c.-	Enseñanza media incompleta	4	4,1%
d.-	Enseñanza media completa	10	10,4%
e.-	Enseñanza técnica incompleta	3	3,1%
f.-	Enseñanza técnica completa	8	8,3%
g.-	Enseñanza profesional incompleta	10	10,4%
h.-	Enseñanza profesional completa	28	29,2%
i.-	Estudios de postgrado	31	32,3%

7- Estado civil

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Soltero	15	15,6%
b.-	Casado	68	70,8%
c.-	Viudo	1	1%
d.-	Divorciado	12	12,5%

8- ¿Cuál es la nacionalidad de su cónyuge? _____

Cuestionario

1- ¿A través de qué medios entró usted en contacto con DICOEX?

	Respuesta	Frec.	%
a.-	El sitio Web de DICOEX	20	20%
b.-	Un evento organizado por DICOEX	30	31%
c.-	A través de una de las redes auspiciadas por DICOEX	9	9%
d.-	Por medio de amigos o conocidos	16	17%
e.-	Otros	21	22%

2- ¿Ha utilizado usted los servicios de orientación y gestión que ofrece DICOEX a los chilenos que viven en el exterior?

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Sí	49	51%
b.-	No → Vaya a pregunta 5	47	49%

2(a) Si la respuesta es Sí, ¿en cuál de las siguientes áreas se enmarcan los servicios de orientación / gestión que Ud. ha solicitado a DICOEX? (Señale más de una alternativa si es necesario):

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Derechos Humanos	5	9%
b.-	Exonerados	20	36%
c.-	Pensiones	4	7%
d.-	Ciudadanía	14	25%
e.-	Otros	13	23%

2(b) ¿Cuál es su opinión del desempeño de DICOEX en la prestación de los servicios que Ud. solicitó? 42 no respondieron

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Muy buena	30	56%
b.-	Buena	15	28%
c.-	Regular	4	7%
d.-	Mala	2	4%
e.-	Muy mala	3	6%

3- ¿Participa Ud. en alguna de las redes de chilenos creadas por DICOEX?

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Sí	31	32%
b.-	No → Vaya a pregunta 6	65	68%

3(a) Si la respuesta es Sí, señale en cuál de estas redes participa (Señale más de una alternativa si es necesario):

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Red de mujeres	18	60%
b.-	Red de académicos	1	3%
c.-	Red cultural	10	33%
d.-	Red empresarial-laboral	1	3%
e.-	Red de jóvenes	0	0%

3(b) ¿Cuál es su opinión del desempeño de DICOEX en la formación de la red a la cual usted pertenece? (Si participa en más de una, indique en el espacio en blanco aquella en que su participación le resulte más importante _____ y responda respecto a ella)

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Muy buena	18	60 %
b.-	Buena	8	27%
c.-	Regular	2	7%
d.-	Mala	1	3%
e.-	Muy mala	0	0%
	No contesta	2	

4- ¿Está usted al tanto del trabajo de difusión de Derechos Ciudadanos que lleva a cabo DICOEX?

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Sí	50	52%
b.-	No → Vaya a pregunta 6	7	46%

4(a) Si la respuesta es Sí, ¿Cuál es su opinión del desempeño de DICOEX en la difusión de los Derechos Ciudadanos?

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Muy buena	22	46%
b.-	Buena	17	35%
c.-	Regular	8	17%
d.-	Mala	1	2%
e.-	Muy mala	0	0%
	No contesta	3	

4(b) Del siguiente listado, indique cuáles son los derechos que puede ejercer actualmente un chileno viviendo en un país que no sea Chile. Señale Sí o No.

a. El derecho a votar en elecciones presidenciales

	Respuesta	Frec.
a.-	Sí	16
b.-	No	33
c.-	No contesta	48

b. El derecho a votar en elecciones parlamentarias

	Respuesta	Frec.
a.-	Sí	13
b.-	No	36
c.-	No contesta	48

c. El derecho a votar en elecciones municipales

	Respuesta	Frec.
a.-	Sí	16
b.-	No	30
c.-	No contesta	50

d. El derecho a la doble ciudadanía

	Respuesta	Frec.
a.-	Sí	12
b.-	No	36
c.-	No contesta	42

e. El derecho de ingresar bienes a Chile sin pagar impuestos después de haber vivido más de cinco años fuera del país

	Respuesta	Frec.
a.-	Sí	38
b.-	No	13
c.-	No contesta	45

f. Conducir vehículos motorizados en Chile

	Respuesta	Frec.
a.-	Sí	49
b.-	No	5
c.-	No contesta	42

g. Ingresar pareja con visa.

	Respuesta	Frec.
a.-	Sí	33
b.-	No	12
c.-	No contesta	51

h. Reconocimiento del título profesional

	Respuesta	Frec.
a.-	Sí	34
b.-	No	14
c.-	No contesta	48

5- ¿Ha participado Ud. en alguna de las actividades sociales, deportivas y/o culturales organizadas por DICOEX?

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Sí	38	40%
b.-	No → Vaya a pregunta 7	58	60%

6- ¿Cuál es su opinión del desempeño de las actividades sociales, deportivas y/o culturales organizadas por DICOEX en las cuales usted ha participado?

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Muy buena	34	52%
b.-	Buena	13	20%
c.-	Regular	11	17%
d.-	Mala	5	8%
e.-	Muy mala	2	3%

- 7- ¿Cómo calificaría Ud. la iniciativa gubernamental de crear el Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior a cargo de DICOEX para integrar a la institucionalidad chilena a los chilenos que viven en el exterior?

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Muy buena	76	79%
b.-	Buena	15	16%
c.-	Regular	3	3%
d.-	Mala	1	1%
e.-	Muy mala	1	1%

- 8- ¿Cómo calificaría Ud. el desempeño general del Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior a cargo de DICOEX?

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Muy buena	37	39%
b.-	Buena	35	36%
c.-	Regular	17	18%
d.-	Mala	4	4%
e.-	Muy mala	3	3%

- 9- En su opinión, ¿que grado de importancia le asigna Ud. a la labor que desarrolla el Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior a cargo de DICOEX para la integración de los chilenos residentes en el exterior a la institucionalidad chilena?

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Mucha importancia	72	75%
b.-	De Importancia	22	23%
c.-	Regular importancia	1	1%
d.-	Poca importancia	1	1%
e.-	Ninguna importancia	0	0%

- 10- Si compara su situación antes de tomar contacto con el Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior a cargo de DICOEX y después de tomar contacto con el mismo: ¿cómo percibe su situación actual en términos de su "integración a la institucionalidad chilena"?

	Respuesta	Frec.	%
a.-	Integrado	28	29%
b.-	Regularmente integrado	45	47%
c.-	Nada de integrado	23	24%

- 11- Si desea hacer algún comentario sobre la labor del Programa Comunidad de Chilenos en el Exterior a cargo de DICOEX, escriba en el siguiente espacio.

Gracias por su colaboración

ANEXO 5:

Carta abierta de Ricardo Lagos a la comunidad chilena en el exterior

Carta abierta de Ricardo Lagos a la comunidad chilena en el exterior

Estimadas amigas y amigos:

A pocas semanas de la elección presidencial, he querido dirigirme a mis compatriotas en el exterior para compartir con ustedes algunas reflexiones.

Son muchos los desafíos que la actual situación de Chile nos impone. Durante estos últimos 10 años hemos recorrido un largo y complejo camino de reconstrucción democrática, crecimiento económico y cambio social. Hemos avanzado, pero también hemos enfrentado serios obstáculos. Aunque para nosotros la suma final de esta etapa es positiva, estamos conscientes de que queda mucho por hacer. A pesar de los importantes logros de los dos gobiernos de la Concertación, aún estamos en deuda con importantes sectores de la sociedad chilena.

Mi candidatura presidencial y la alianza social y política que la sustenta se proponen enfrentar las tareas pendientes bajo el imperativo categórico de la igualdad. Queremos que los beneficios del desarrollo alcancen para todos. Buscamos crecer con igualdad en un país donde todos tengan las mismas oportunidades, sin diferencias de clase, de sexo, etnia, creencia religiosa o convicción política. Necesitamos un país donde la tolerancia y la memoria constituyan fundamentos éticos y donde el respeto a los derechos humanos con verdad y justicia sea parte de nuestro acervo cultural, como legado de un período oscuro y como presagio de un nuevo día.

Quiero convocar a todos y cada uno de los chilenos en este esfuerzo nacional, particularmente a quienes, por diversas razones, no han sido protagonistas del proceso político, económico, social y cultural de Chile en las últimas décadas.

En esta perspectiva me interesa y preocupa la realidad de los chilenos en el exterior. Tanto la de aquellos que fueron expulsados por la dictadura a un exilio obligado como de quienes emigraron en busca de mejores horizontes económicos. Un grupo humano que hoy, por razones familiares o laborales, permanece en el extranjero pero ansía mantener una vinculación real y concreta con su Patria.

Bien sabemos que la comunidad chilena en el exterior ha debido construir una nueva vida, pero añora poder involucrarse en el proyecto de país que estamos trazando en Chile. Conocemos de sus esfuerzos por seguir manteniendo su ciudadanía, su cultura y su identidad nacional, así como también de la vehemencia con que por diversos medios han expresado su deseo de permanecer conectados a nuestra realidad. De hecho, muchos compatriotas se han agrupado en la perspectiva de incidir en el porvenir del país, clamando por derechos que a ciudadanos de otros países en el extranjero se les reconoce sin dificultad.

La comunidad chilena en el exterior conforma una virtual "décimocuarta región", que reclama un legítimo derecho a participar en la construcción del país. Estamos convencidos de que un primer y simbólico paso en esta dirección debe consistir en reconocer sus inalienables derechos ciudadanos, en primer lugar el derecho a voto en elecciones presidenciales. Sin perjuicio de las consideraciones constitucionales involucradas, respaldo esta reivindicación que debe ser atendida por el Parlamento. Actualmente, existe un proyecto de ley sobre la materia radicado en el Senado, que apoyaré decididamente. Es bien sabido que numerosos países otorgan este derecho a sus ciudadanos residentes en el exterior y no vemos razones que justifiquen el no hacer lo mismo con los ciudadanos chilenos.

Del mismo modo, creo que es preciso abordar las cuestiones relativas al capítulo II de la Constitución, sobre Nacionalidad y Ciudadanía. La recuperación de la nacionalidad para quienes se vieron obligados a renunciar a ella con el propósito de igualar sus derechos a los de los nacionales de los países en que residen, constituye un reclamo justo, que respaldo. En este sentido, apoyo el proyecto de ley que se tramita en el Congreso Nacional tendiente a aclarar y precisar las normas constitucionales sobre adquisición y pérdida de la nacionalidad y que otorga al Ministerio del Interior facultades para rehabilitar por ley a las personas que hayan perdido su nacionalidad chilena por cualquier causa.

Por otra parte, son de conocimiento público los múltiples inconvenientes que enfrentan en Chile los compatriotas que han logrado adquirir algún grado de perfeccionamiento técnico, profesional o académico en el extranjero y que desean convalidar sus estudios para restablecerse en el país. Me propongo impulsar la firma de acuerdos y convenios de convalidación de títulos que, asegurando la calidad y nivel de los estudios cursados, faciliten la reinserción de los compatriotas que desean volver a Chile. El desafío de construir el futuro común no puede permitirse el lujo de marginar a los chilenos que quieren hacer su aporte al desarrollo nacional.

Me propongo iniciar un Programa de recuperación de talentos chilenos en el exterior, consistente en desarrollar un esfuerzo sostenido para atraer a las universidades y a otros centros académicos de nuestro país, por períodos específicos, a numerosos compatriotas radicados en el exterior que han logrado el éxito y la distinción en sus respectivos campos en países extranjeros. Esos chilenos son un valioso activo científico, cultural y económico que el país debe saber aprovechar. El uso del mecanismo del año sabático podría ser una oportunidad para que esos compatriotas viniesen a Chile a ejercer temporalmente la docencia o la investigación en el ámbito nacional.

La creación de nuevas condiciones que tiendan a facilitar el proceso de reinserción nos obliga también a revisar algunos aspectos vinculados al retorno, fundamentalmente aquellos referidos a temas previsionales e impositivos. Durante mi gobierno apoyaré firmemente la suscripción de convenios bilaterales de seguridad social, como ya ha ocurrido en los casos de Argentina, Alemania, Canadá, España, Suecia, Holanda, Italia y diversos otros países. Dichos convenios contemplan los principios básicos de totalización de períodos cotizados en un país para hacerlos válidos en el otro, igualdad de trato, exportación de pensiones y beneficios para los trabajadores desplazados. También en el campo previsional, estoy a favor de las acciones de los gobiernos de la Concertación que, a través de las leyes Nos 19.234 y 19.582 sobre exoneraciones políticas, han otorgado acceso a pensiones de excepción a un importante número de exiliados que están siendo beneficiados con un claro sentido reparatorio.

Pensando en los compatriotas que retornan al país, buscaremos facilitar la internación de los bienes del hogar y útiles de trabajo con normas aduaneras adecuadas al efecto, y nos preocuparemos de facilitar un acceso más expedito de los chilenos retornantes a los sistemas de salud del Estado y a los establecimientos educacionales en que ellos o sus hijos deban continuar estudios.

Es mi propósito, además, impulsar nuevas iniciativas culturales para revincular a los chilenos en el exterior con el país. Un claro ejemplo a seguir es el trabajo que el Ministerio de Educación ha estado desarrollando con la comunidad chilena en Suecia, respaldado por el propio gobierno sueco, que apunta a la recuperación de la lengua materna en la segunda y tercera generación de chilenos en ese país. Igualmente, me parece importante estudiar la posible creación de una Oficina Especial en el ámbito consular de la Cancillería dedicada específicamente a promover los lazos con las comunidades chilenas en el exterior y a canalizar sus inquietudes y aportes al país.

Finalmente, los invito a brindarme sugerencias sobre otras acciones para integrar a los compatriotas residentes en el exterior al quehacer en Chile, y también a sumarse al esfuerzo electoral de diciembre. Respecto a esto último, ya hay diversos grupos en el exterior realizando campañas de contacto con familiares residentes en Chile, para que éstos apoyen nuestra opción presidencial; algunos se organizan para viajar a Chile y votar el 12 de diciembre; otros nos envían recursos o materiales de campaña. En definitiva, lo importante es contar con ustedes en las tareas que enfrentaremos en el futuro para construir un país más democrático, más próspero y más igualitario para todos los chilenos.

Ricardo Lagos Escobar

Octubre, 1999.

ANEXO 6:

Cuestionario del Registro DICOEX - INE



CUESTIONARIO
PERSONAS DE ORIGEN CHILENO RESIDENTES EN EL EXTRANJERO



COMPLETE EL CUESTIONARIO CON LAPIZ O BOLIGRAFO MARCANDO LA CUADRICULA Y, CUANDO CORRESPONDA, ESCRIBA CON LETRA DE IMPRENTA MAYUSCULA, NO ACENTUE LAS PALABRAS, NO TACHE, ESCRIBA CON ESTE TIPO DE LETRAS Y NUMEROS. CONTESTE CON CONFIANZA Y VERACIDAD TODAS LAS PREGUNTAS. LOS DATOS QUE SE REGISTREN NO SERAN DIVULGADOS INDIVIDUALMENTE, NI SERAN UTILIZADOS PARA OTROS FINES QUE NO SEAN ESTADISTICOS.

Marque así X

A B C D E F G H I J K L M N Ñ O P Q R S T U V W X Y Z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

PAIS Nombre País

CIUDAD Nombre Ciudad

ZONA GEOGRAFICA
(NO LLENAR)

América del Sur	<input type="checkbox"/>	1
América Central	<input type="checkbox"/>	2

Los datos que el INE solicita son **CONFIDENCIALES**. El artículo 29 Ley 17.374 establece el **SECRETO ESTADISTICO**

0210437

IDENTIFICACION

APELLIDO PATERNO <input type="text"/>		APELLIDO MATERNO <input type="text"/>	
PRIMER NOMBRE <input type="text"/>		SEGUNDO NOMBRE <input type="text"/>	

PARA TODAS LAS PERSONAS

1. SEXO

Hombre 1 Mujer 2

2. ¿CUANTOS AÑOS CUMPLIDOS TIENE? (Anote la edad en años cumplidos, no los que va a cumplir. Para un menor de 1 año anote 00)

Años

3. PAIS Y LUGAR DE NACIMIENTO (Si nació en Chile, indique ciudad o comuna de nacimiento y pase a la Prg. 5. Si nació en otro país, indique el país de nacimiento y continúe)

CHILE 1

Nombre ciudad o comuna

Uso Oficina

Pase a Prg. 5

OTRO PAIS 2

Nombre país

Uso Oficina

4. ES HIJ/O DE: (Sólo para personas que contestaron Otro país en la pregunta anterior. Marque sólo una alternativa)

Ambos padres chilenos 1

Padre chileno 2

Madre chilena 3

SOLO PARA PERSONAS DE 5 AÑOS Y MAS

5. ¿CUAL ES SU NIVEL DE ESCOLARIDAD ACTUAL? (Indique el nivel de estudios que tiene en este momento, aunque estén inconclusos. Marque por ejemplo: Educación Técnica cuando la carrera sea de nivel superior, dada por un Instituto Profesional o Centro de Formación Técnica, o marque Educación Media o Básica, según corresponda)

Sin Estudios	<input type="checkbox"/>	1
Educación Primaria o Básica	<input type="checkbox"/>	2
Educación Media/Secundaria/High School	<input type="checkbox"/>	3
Educación Técnica	<input type="checkbox"/>	4
Educación Universitaria	<input type="checkbox"/>	5
Maestría o Doctorado	<input type="checkbox"/>	6

SOLO PARA PERSONAS DE 15 AÑOS Y MAS

6. ¿CUAL ES SU ESTADO CIVIL O CONYUGAL ACTUAL? (Indique el estado civil o conyugal que tiene actualmente. Si está casado/a o es conviviente, complete país de nacionalidad de su pareja actual)

Casado/a	<input type="checkbox"/>	1
Conviviente	<input type="checkbox"/>	2
Soltero/a	<input type="checkbox"/>	3
Separado/a	<input type="checkbox"/>	4
Viudo/a	<input type="checkbox"/>	5
Divorciado/a	<input type="checkbox"/>	6

→ País de nacionalidad de su pareja

Chile 1 Otro país 2

Nombre país

Uso Oficina

7. ACTIVIDAD EN LA CUAL USTED SE DESEMPEÑA (Si trabaja marque la opción que mejor corresponda al área en la que Usted se desenvuelve laboralmente, no el rubro de la empresa donde trabaja. Si no trabaja elija las opciones: 11, 12, 13, o marque Sin ninguna actividad y pase a la pregunta 9. Si es becado/a con compromiso de regresar a Chile, termine el cuestionario aquí)

Comercio	<input type="checkbox"/>	1
Industria	<input type="checkbox"/>	2
Educación	<input type="checkbox"/>	3
Salud	<input type="checkbox"/>	4
Construcción	<input type="checkbox"/>	5
Servicios	<input type="checkbox"/>	6
Administración Pública	<input type="checkbox"/>	7
Organismo Internacional	<input type="checkbox"/>	8
Agricultura	<input type="checkbox"/>	9
Minería	<input type="checkbox"/>	10
Estudiante	<input type="checkbox"/>	11
Dueña/o de casa	<input type="checkbox"/>	12
Jubilado/a	<input type="checkbox"/>	13
Sin ninguna actividad	<input type="checkbox"/>	14
Otra	<input type="checkbox"/>	15
Becado/a con compromiso de regresar a Chile	<input type="checkbox"/>	16

Pase a Prg. 9

Para Usted ha finalizado el cuestionario

8. ¿QUE OCUPACION O TIPO DE TRABAJO DESEMPEÑA ACTUALMENTE? (Especifique brevemente la ocupación que tiene en el lugar donde trabaja. Por ejemplo: Mecánico automotriz, profesor universitario, mueblista en fábrica, cajera en..., vendedor de... etc. Si tiene más de un trabajo indique la ocupación principal)

SOLO PARA PERSONAS CON RESIDENCIA HABITUAL (MÁS DE 6 MESES) FUERA DE CHILE

9. ¿TIENE FAMILIARES CERCANOS EN CHILE (Padres, hijos, hermanos o abuelos)? (Se refiere a familiares directos, sin importar si se comunican o se visitan frecuentemente. Si contesta SI, escriba el lugar donde residen la mayor parte de ellos. En caso contrario responda NO y continúe en la pregunta siguiente)

SI 1 NO 2 ▶ Pase a Preg. siguiente

↓
Región, Ciudad o Comuna donde residen mayoritariamente

Uso Ofrina

10. ¿CON QUE FRECUENCIA VISITA CHILE? (Si desde que salió de Chile no volvió, conteste Nunca, si viaja a Chile cada tres años o más conteste esporádicamente)

- Nunca 1
- Cada año o cada 2 años 2
- Esporádicamente 3

11. ¿TIENE INTENCION DE RADICARSE EN CHILE? (En caso de contestar SI indique dentro de cuánto tiempo planea volver para quedarse en Chile, en caso de contestar NO continúe en la pregunta siguiente)

SI 1 NO 2 ▶ Pase a Preg. siguiente

¿Cuándo?

- En los próximos 3 años 1
- En los próximos 10 años 2

12. ¿PERTENECE A ALGUNA ORGANIZACION CHILENA EN SU PAIS DE RESIDENCIA? (Si está inscrito en una organización y participa esporádicamente conteste SI y marque el tipo de organización de la que se trata. Puede marcar más de una opción. Si no participa en ninguna organización marque NO y pase a la pregunta siguiente)

SI 1 NO 2 ▶ Pase a Preg. siguiente

↓
Tipo de Organización

- Deportiva 1
- Cultural/artística 2
- Folclórica 3
- Solidaridad 4
- Comercial/económica 5
- De mujeres 6
- Política 7
- Asociación de Chilenos Residentes 8
- Religiosa 9
- Otra 10

13. ¿TIENE NACIONALIDAD CHILENA?

SI 1 NO 2

SOLO PARA CHILENOS/AS NACIDOS EN CHILE

14. ¿A QUE PAIS Y EN QUE AÑO SALIO USTED DE CHILE PARA RADICARSE EN EL EXTRANJERO? (Mencione el país y el año de cuando salió por primera vez de Chile para radicarse en otro país. Indique el motivo principal de su salida de Chile)

Año ▶

País ▶

Uso Ofrina

Motivo principal de su salida de Chile

- Político 1
- Económico 2
- Familiar 3
- Estudio 4
- Otro 5

15. ¿CUANTOS AÑOS EN TOTAL HA VIVIDO EN EL LUGAR DE RESIDENCIA ACTUAL?

- Menos de 1 año 1
- De 1 a 4 años 2
- De 5 a 9 años 3
- De 10 a 19 años 4
- De 20 a 29 años 5
- Más de 30 años 6

16. DURANTE SU RESIDENCIA EN EL EXTRANJERO, ¿HA TENIDO QUE ADOPTAR OTRA NACIONALIDAD? (En caso de tener más de una nacionalidad que no es la chilena, indique la más importante. Mencione los años que tiene con dicha nacionalidad. Si contesta NO pase a la pregunta siguiente)

SI 1

NO 2 ▶ Pase a la Preg. siguiente

▶

País de nacionalidad

Uso Ofrina

Años con dicha nacionalidad

→

17. SI NOTIENE NACIONALIDAD CHILENA ¿DESEARIA RECUPERAR O ACCEDER A LA NACIONALIDAD CHILENA? (Conteste si desea optar por la nacionalidad, si no la tiene, o recuperarla si la ha perdido, o en caso contrario marque NO)

SI 1 NO 2

18. ¿DESEA PARTICIPAR EN LAS ELECCIONES PRESIDENCIALES DE CHILE?

SI 1 NO 2

19. ¿CUAL FUE LA PRINCIPAL FACILIDAD QUE ENCONTRO PARA INCORPORARSE A LA SOCIEDAD DE SU PAIS DE RESIDENCIA ACTUAL? Marque la más importante (Seleccione sólo una alternativa que indique la mayor facilidad que encontró en su país de residencia. En caso contrario marque Ninguna)

- Facilidades de las instituciones locales para regularizar la residencia 1
- Acceso a empleo 2
- Buenos niveles de ingreso 3
- Hospitalidad hacia el emigrante chileno 4
- Solidaridad de sus compatriotas chilenos 5
- Ninguna 6

20. ¿CUAL FUE LA PRINCIPAL DIFICULTAD QUE ENCONTRO PARA INCORPORARSE A LA SOCIEDAD DE SU PAIS DE RESIDENCIA ACTUAL? Marque la más importante (Seleccione sólo una alternativa que indique la mayor dificultad que encontró en su país de residencia. En caso contrario marque Ninguna)

- Trámites para regularizar la residencia 1
- Encontrar empleo 2
- Servicios de educación y salud 3
- Acogida hacia el emigrante chileno 4
- Falta de solidaridad de sus compatriotas chilenos 5
- Ninguna 6

SOLO PARA MUJERES DE 15 AÑOS Y MAS

21. ¿CUANTOS HIJOS/AS NACIDOS VIVOS, EN CHILE Y EN OTRO PAIS, HA TENIDO EN TOTAL? (Considere a todos sus hijos nacidos vivos durante su vida. Conteste cuántos nacieron en Chile, cuántos fuera de Chile y cuántos hijos ha tenido en total)

Ninguno 1 ▶ Si no ha tenido hijos nacidos vivos termine el cuestionario aquí

Nacidos en Chile

Nacidos en otro país

22. ¿CUANTOS HIJOS/AS ESTAN VIVOS ACTUALMENTE?

Ninguno 1

Nacidos en Chile

Nacidos en otro país

23. ¿DONDE Y CUANDO NACIO SU ULTIMO HIJO/A NACIDO VIVO? (Indique el mes con número)

En Chile 1 En otro país 2

Mes Año