

## PERFIL DE COOPERACIÓN TÉCNICA (TC ABSTRACT)

### I. INFORMACIÓN BÁSICA

<b>País/Región:</b>	Chile
<b>Nombre:</b>	Mejora de la gestión y transparencia en los servicios al ciudadano
<b>Número de proyecto:</b>	CH-T1155
<b>Equipo:</b>	Juan Carlos Cortázar (ICS/CCH) Jefe de Equipo; Alicia Alvarez (IFD/ICS), Teresa Faria /LEG/SGO)
<b>Tipo:</b>	Soporte operativo
<b>Beneficiario:</b>	Chile
<b>Agencia Ejecutora:</b>	Banco Interamericano de Desarrollo
<b>Solicitud de CT:</b>	
<b>BID:</b>	US\$195.000
<b>Total:</b>	US\$195.000
<b>Período de ejecución:</b>	24 meses
<b>Período de desembolsos:</b>	36 meses
<b>Fecha de inicio:</b>	Octubre 2014
<b>Tipo de consultoría:</b>	Firmas consultoras y consultores individuales.
<b>Unidad de preparación:</b>	IFD/ICS
<b>Unidad responsable por desembolsos:</b>	ICS/CCH
<b>Incluida en Estrategia de País:</b>	No
<b>Incluida en el CPD:</b>	No
<b>Sector prioritario del GCI-9:</b>	Instituciones para el crecimiento y el bienestar social.

### II. DESCRIPCIÓN DEL PRÉSTAMO/GARANTÍA ASOCIADO

- 2.1 Esta Cooperación Técnica (CT) apoyará la implementación de la operación Programa de Mejora de la Gestión Pública CH-L1085 y de los Servicios al Ciudadano (en lo que sigue: el Programa), actualmente en proceso de aprobación por el Banco.<sup>1</sup> El objetivo del Programa es elevar la efectividad y eficiencia de los servicios que el Estado chileno ofrece a los ciudadanos, mediante una mejora de las funciones de rectoría y de entrega de los mismos. El Programa desarrollará proyectos de mejora para entidades rectoras (sectoriales o centrales) y entidades de entrega de servicios. <sup>2</sup> Se financiará también el apoyo a la puesta en marcha de nuevas entidades (rectoras o de entrega). Los proyectos se elaborarán y aprobarán progresivamente durante los 6 años de ejecución de la operación, en función de la demanda del Gobierno. Los proyectos incluirán acciones en una o más de las siguientes dimensiones de gestión: (i) rectoría de políticas; (ii) gestión estratégica; (iii) gestión de productos y servicios; y (iv) procesos de apoyo administrativo.
- 2.2 Para el seguimiento y evaluación de los resultados e impacto del Programa, se tiene previsto fortalecer o desarrollar un instrumento de recolección y difusión de información relativa a la calidad de los servicios y a la satisfacción de los usuarios. Al respecto, se deberá fortalecer técnica y operativamente la Encuesta de Derechos Ciudadanos que el Gobierno de Chile aplica desde 2010 <sup>3</sup> y/o desarrollar un instrumento nuevo o complementario al anterior.

<sup>1</sup> El Perfil de préstamo fue aprobado en Abril 2014.

<sup>2</sup> Se estima que el Programa incluirá 12 proyectos de mejora.

<sup>3</sup> La Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos evalúa 19 entidades prestadoras de servicios, de las cuales 15 corresponden al nivel central de gobierno. La información está disponible en: (<http://www.cdc.gob.cl/>).

### III. OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN

- 3.1 Si bien Chile tiene estándares elevados de calidad en la gestión y entrega de servicios públicos, el Gobierno actual encara el desafío de mejorar la efectividad y eficiencia de aquellas entidades que ofrecen servicios con baja satisfacción ciudadana, así como evitar que se degraden los niveles de satisfacción logrados por entidades de excelencia. En particular, en lo relativo a las prácticas de transparencia y control, se observa también la necesidad de: (i) continuar fortaleciendo los instrumentos que las sostienen al interior de las entidades públicas; (ii) promover mayor generación y difusión de información sobre la calidad de los servicios al ciudadano, y (iii) promover la participación ciudadana en el diseño y control de la calidad de los servicios públicos. El Programa ofrece una oportunidad para enfrentar los dos desafíos relativos a la transparencia y control señalados en el párrafo anterior. De manera más precisa, la presente cooperación técnica apoyaría la ejecución de la operación aportando experticia técnica tanto en aquellas acciones de los proyectos de mejora que refieran directamente a la transparencia y el control (ver párrafo 2.1), como en el apoyo al fortalecimiento o desarrollo de un instrumento de recolección y difusión de información sobre la calidad de los servicios públicos (ver párrafo 2.2). De esta manera, la presente CT se articula con el Fondo de Transparencia, tanto en lo relativo a iniciativas para mejorar mecanismos de control y rendición de cuentas, como al fortalecimiento de instrumentos para el acceso a la información pública y la participación ciudadana, especialmente en un área crítica como la entrega de servicios al ciudadano.

### IV. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES/COMPONENTES Y PRESUPUESTO

- 4.1 **Componente I. Apoyo en el diseño e implementación de los proyectos de mejora (US\$75.000).** Mediante este componente se apoyará tanto el diseño como la implementación de acciones de los proyectos de mejora del Programa directamente vinculadas a las prácticas de transparencia y control. Teniendo en cuenta las dimensiones de intervención del Programa (ver párrafo 2.1), se apoyará en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación del siguiente tipo de acciones: Gestión estratégica: (i) mejora de las capacidades para el seguimiento de indicadores de gestión y calidad, incluyendo acciones para ponerlas a disposición de la ciudadanía. Gestión de productos y servicios: (i) fortalecer las capacidades de control, transparencia y seguimiento de los procesos sustantivos de trabajo; (ii) desarrollar una gestión adecuada de la calidad de la entrega de servicios, incluyendo la difusión de información sobre la entrega. Procesos de apoyo administrativo: fortalecimiento de capacidades para (i) gestión de compras y contrataciones; y (ii) auditoría interna.
- 4.2 **Componente II. Apoyo para el desarrollo del instrumento de recolección y difusión de información sobre la calidad de los servicios. (US\$55.000).** Mediante este componente se financiarán acciones de estudio y asistencia técnica para el diseño metodológico, puesta en marcha y evaluación del instrumento de recolección y difusión de información sobre calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios que se utilice en el Programa.
- 4.3 **Componente III. Consolidación y divulgación del conocimiento. (US\$25.000).** Mediante este componente se financiará la realización y publicación de un estudio sobre lecciones aprendidas en el proceso de puesta en marcha y uso del instrumento en cuestión, a partir del cual se consolide y sistematice la información recogida en los

componentes I y II, con el objetivo de divulgar los resultados para el aprovechamiento de otros proyectos similares.

**Cuadro 4.1: Presupuesto Indicativo (US\$)**

<b>Componente</b>	<b>Descripción</b>	<b>BID/ Fondo</b>	<b>Total</b>
Componente I	Apoyo en el diseño e implementación de los proyectos de mejora	75.000	75.000
Componente II	Apoyo para el desarrollo del instrumento de recolección y difusión de información	55.000	55.000
Componente III	Consolidación y divulgación del conocimiento	25.000	25.000
Apoyo gestión de la CT	Asistente con dedicación de medio tiempo	40.000	40.000
<b>Total</b>		<b>195.000</b>	<b>195.000</b>

## **V. AGENCIA EJECUTORA Y ESTRUCTURA DE EJECUCIÓN**

- 5.1 Dado que la CT apoyará la ejecución de una operación de préstamo, ella será ejecutada directamente por el Banco. Se considera la contratación de un profesional para la gestión de la CT tomando en cuenta la cantidad de entidades con las que será necesario coordinar las acciones.

## **VI. RIESGOS IMPORTANTES**

- 6.1 Los posibles riesgos que podrían afectar la implementación de esta CT son: (i) falta de atención por parte de las entidades beneficiarias a los aspectos de transparencia y control dado la mayor visibilidad de otros problemas de gestión en la entrega de servicios, (ii) dispersión de esfuerzos dada la cantidad importante de proyectos de mejora que el Programa incluirá. La existencia de una CT focalizada en los temas de transparencia y control, que permita contar con consultores dedicados a dicha temática, permitirá enfrentar el primer riesgo. En cuanto al segundo, se buscará aprovechar economías de escala mediante la aplicación de instrumentos y prácticas comunes entre las entidades beneficiarias.

## **VII. SALVAGUARDIAS AMBIENTALES**

- 7.1 Esta CT no tiene implicaciones ambientales ni sociales por estar limitada a la contratación de servicios de consultoría. Según la Política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardas del Banco (OP-703), la categoría de esta operación es C.[IDBDOCS-#38935718](#) y [IDBDOCS-#38935715](#)