

**COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
AL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN
POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN
RESPONSABLE**

JUNIO 2007

OF.ORD. (GAB.SUBS.) N° 1186 /

ANT.: Su carta C-198/07 de fecha 25 de julio de 2007.

MAT.: Respuesta institucional sobre proceso de evaluación, Programa de Reforma y Modernización del Estado (PRYME).

SANTIAGO, 03 AGO. 2007

DE : SUBSECRETARIO GENERAL DE LA PRESIDENCIA
A : SEÑORA HEIDI BERNER H.
JEFA DIVISIÓN DE CONTROL Y GESTIÓN
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

1. De acuerdo a su solicitud, realizada en el documento mencionado en ANT., sobre la necesidad de informar los resultados de la Evaluación de Programas Gubernamentales al H. Congreso Nacional, remito a usted nuestra respuesta institucional frente a los resultados de ésta, para los fines señalados.

I. PROCESO DE EVALUACIÓN EN SU CONJUNTO

En primer término, se debe manifestar que se valora la experiencia que constituye el proceso de evaluación que contribuye al aprendizaje institucional y aporta un análisis experto externo respecto de las diversas iniciativas, actividades y proyectos que realiza el PRYME. La retroalimentación que contiene el informe remitido entrega amplia información, útil para la organización y gestión del Proyecto y para la toma de decisiones dirigidas a los ajustes que se resuelvan implementar.

En relación al desarrollo del proceso de evaluación, se enfrentaron algunas dificultades, las cuales tuvieron que ver principalmente con el formato metodológico utilizado, por cuanto éste no resultaba del todo adecuado para evaluar este tipo de programas transversales, sobre lo cual en el informe se consigna una aclaración necesaria en la página 50 del mismo "Al ser el PRYME un "programa-paraguas", resulta muy complejo tratar de enmarcarlo dentro de una sola Matriz de Marco Lógico (MML) Habitualmente en este tipo de programas se usan las Matrices de Marco Lógico para trabajar individualmente cada iniciativa que queda bajo el mismo paraguas, ya que cada una de éstas tiene un contexto diferente al resto. Estos ajustes metodológicos para trabajar con los "programas-paraguas" no están contemplados explícitamente en las metodologías establecidas por la DIPRES para la presente evaluación". En estas circunstancias el Panel, la DIPRES y el PRYME decidieron construir una Matriz de Marco Lógico ad-hoc para adaptarse a la metodología para los fines de la evaluación, la que no abarca su amplia intencionalidad bajo la cual se ubican diversas iniciativas relativas al propósito común consistentes en actividades permanentes transitorias y también proyectos.

De lo anterior también se derivan consideraciones, estimaciones y supuestos que no aparecen del todo fundamentados y concluyentes.

Además, en el curso de la evaluación fue necesario que se reemplazara el Coordinador del Panel, debido a que asumió otras labores, lo que afectó la continuidad del proceso, en cuanto a la información compartida, aclaraciones y precisiones entregadas; lo cual hace necesario complementar y precisar información.

II. POSTURA INSTITUCIONAL RESPECTO DE LOS RESULTADOS

Es necesario señalar que no se comparten en algunos de los juicios contenidos en el informe, por falta de fundamentos suficientes o porque no se ponderó información entregada, generándose tablas de datos y afirmaciones con errores que fueron oportunamente informados y que no obstante permanecen en el informe final entregado.

Por ello, resulta necesario consignar algunas precisiones con el objeto de aportar a la mejor comprensión de las materias que se tratan.

Respecto del Diseño:

Los problemas metodológicos asociados a la utilización de una MML, se pueden evidenciar en relación con el componente Trámite Fácil, ya que en el resumen ejecutivo se señala que el Portal Trámite Fácil no contribuye al cumplimiento del propósito, sin embargo en la página 56 plantea lo siguiente: *“La primera observación es que Trámite Fácil es un programa en sí mismo, más que un componente necesario para lograr el Propósito del PRYME...Por escapar a esta lógica, este componente no debe formar parte de esta Matriz del Marco Lógico, sino que debe tener su Matriz del Marco Lógico propia, que puede responder al mismo Fin...”*.

Por otra parte, el informe señala que los 7 componentes no son suficientes para el total del logro del propósito, porque la dimensión participativa no está atendida suficientemente por el PRYME. Sobre el particular en el PMG de Gobierno Electrónico se analiza y verifica como las instituciones públicas asumen los temas de participación ciudadana. Además, el PRYME participa activamente en la Coordinación Intersectorial de Participación Ciudadana (CIPAC), coordinada por la División de Organización Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno, la cual tiene como objetivo desarrollar un trabajo que permita fomentar la participación ciudadana y una mejor relación con el sector público.

Si bien el panel por una parte considera que sólo una pequeña proporción de los indicadores propuestos en la MML son apropiados para medir logros en los respectivos objetivos, en el análisis de la mayoría de los componentes se mencionan suficientes niveles de satisfacción y logro.

Respecto del comentario acerca de que el Programa carece de un sistema que le permita analizar y difundir en forma pública y transparente los avances, logros y obstáculos, en materia de avances en Gobierno Electrónico de los servicios públicos, es necesario precisar que se han realizado dos publicaciones por parte del PRYME (Estado del Arte I y II del Gobierno Electrónico en Chile y el Libro Reforma del Estado 2000-2006), los que dan cuenta extensa y detallada de ello, y que fueron distribuidos a las instituciones públicas, universidades y bibliotecas, los que se encuentran además publicados en el sitio web www.modernización.cl, permitiéndose su total reproducción. También se elaboró por el Ministerio

de Economía, con participación del PRYME, una cuenta de los principales avances y resultados de la Agenda Digital I en el año 2006. Además, permanentemente en el sitio Web de modernización se publican noticias acerca de los procesos de innovación que llevan a cabo las instituciones y los reconocimientos recibidos por los servicios públicos en esta materia. Finalmente, se participa en distintos seminarios, cursos de universidades y diversas instancias en las que se difunden estas experiencias y aprendizajes.

Respecto de Organización y Gestión:

En relación al trabajo con otras instancias, en particular con el Ministerio de Economía, es necesario señalar que existe una coordinación permanente con este Ministerio a través del Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital en Chile y actualmente, una vez dictado el Instructivo Presidencial que crea el Comité de Ministros para el Desarrollo Digital, se participa activamente formando parte de la Secretaría Ejecutiva de este Comité que realiza reuniones semanales para el desempeño de su cometido.

Respecto de Eficacia y Calidad:

En relación al Componente 1 "Plataforma Integrada" es necesario aclarar que respecto al indicador de desempeño que dice: "36 de 37 procesos han eliminado requerimientos de información a los ciudadanos durante 2006 (97%)", estos procesos sólo han sido diseñados a la fecha y su implementación está prevista para el año 2008.

Por otra parte, no es posible sostener que no se cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de gestión, por cuanto los proyectos financiados por el BID se evalúan constantemente a través de mecanismos diseñados especialmente para ello por el Ministerio de Economía. Además, existen compromisos y metas institucionales que son evaluados mensualmente por el PRYME de acuerdo con sus sistemas de monitoreo y a través de la Unidad de Control de Gestión y Auditoría de la SEGPRES.

Respecto de Eficiencia/Economía:

El panel señala que el PRYME no lleva una contabilidad de costos de acuerdo con los componentes definidos en la Matriz de Marco Lógico. Al respecto es necesario señalar que la Matriz de Marco Lógico aplicada se definió especialmente para los fines de la evaluación y que los componentes, a través de los cuáles se controlan presupuestariamente las actividades del PRYME, no necesariamente coinciden con los componentes definidos en esta Matriz, pero esto no implica que no se disponga de un control acucioso de cada componente de gasto, por todas y cada una de las actividades que lleva el PRYME. Sin perjuicio de lo anterior resulta útil la recomendación del Panel, en el sentido de hacer coincidir ambas clasificaciones.

Por otra parte, el Panel estima que la proporción de gastos administrativos dentro del total devengado es alta en comparación con otros programas de Gobierno. Al respecto, es necesario precisar que en parte del año 2005 y el 2006, se ejecutaron gastos con fines administrativos especialmente en la instalación y preparación del Proyecto, y durante los años 2007 y 2008 se invertirán recursos en la producción tecnológica del mismo, años durante los cuales la estimación de la proporción de gastos administrativos bajará a un 14 y 8 % respectivamente (tal como lo señala el Cuadro N° 32 del Informe final). De esta forma, el promedio de gastos administrativos en

relación a gastos totales en los cuatro años de funcionamiento del Proyecto estaría alcanzando a un 14 %.

Finalmente, respecto de la subejecución presupuestaria es necesario reiterar que el bajo nivel de ejecución se ha debido a la dilación que sufrió el traspaso de fondos desde el Ministerio de Economía al PRYME al inicio del proyecto, lo que implicó, tal como ha sido reconocido por el Panel, que las licitaciones se postergaran y los gastos consiguientes se atrasaran. Además de los elementos mencionados por el Panel que han incidido en la baja ejecución presupuestaria, el carácter innovador, complejo y los costos de coordinación que requieren la mayoría de los proyectos a desarrollar, también han contribuido a esto.

III. RECOMENDACIONES

En relación con las recomendaciones realizadas en el informe final, se debe manifestar que éstas se analizarán y evaluarán detenidamente con el objeto de poder precisar las adecuaciones que se estimen pertinentes y factibles de implementar respecto del diseño y la organización del PRYME, atendiendo los recursos disponibles tanto para las actividades permanentes como las transitorias.

Asimismo, se revisarán las recomendaciones en el ámbito de la gestión con el objeto de mejorar los niveles de calidad y producción de los distintos componentes, como también las relacionadas con el fortalecimiento del sistema de monitoreo existente.

Si bien el PRYME está preponderantemente abocado a los temas de Gobierno Electrónico y que éste constituye su ámbito de acción principal, está pendiente una redefinición respecto del alcance temático de sus actividades, a través de un ejercicio de planificación estratégica diseñado sobre la base de las directrices establecidas por las autoridades del Ministerio.

Esta planificación estratégica tendría como resultado una eventual reorientación de las actividades del PRYME y, por lo tanto, de la definición de sus componentes, que se organizarían en torno a un conjunto de matrices de marco lógico que permitan dar cuenta de acciones permanentes y de proyectos o acciones temporales que el PRYME abordaría.

Algunas de estas actividades como el establecimiento de un observatorio de modernización de la gestión pública en materias de gobierno electrónico, podrían requerir de recursos adicionales a los actualmente existentes, en función de conformar una unidad que pudiera cumplir de buena manera con este cometido.

Por otra parte, aunque el componente Trámite Fácil ha sido desarrollado y perfeccionado desde su diseño en el PRYME se podría analizar una reinscripción institucional para potenciar sus capacidades y alcance.

En igual sentido podría potenciarse el componente Comunidad Tecnológica, lo que requiere de una definición presupuestaria permanente para el financiamiento de sus actividades, ya que actualmente se financia con los recursos asignados temporalmente a través del préstamo BID.

A partir de este proceso de planificación estratégica, el PRYME podría reorientar recursos para potenciar componentes estratégicos tales como el PMG de Gobierno Electrónico y actividades de monitoreo y control de gestión de los componentes del programa. Asimismo, un nuevo ordenamiento posibilitaría una reasignación de recursos concordado con la DIPRES, que diera cuenta de las acciones permanentes y temporales a cargo del PRYME.

En relación al rol del PRYME frente a entidades como los municipios, consideramos que la SUBDERE tiene una mejor posición para llevar adelante esta relación, toda vez que tiene programas especiales orientados al fortalecimiento municipal en materias vinculadas al uso de tecnologías, sin perjuicio de fortalecer las coordinaciones pertinentes.

2. En definitiva, reconocemos y valoramos las recomendaciones emitidas por el Panel, algunas de las cuales requieren necesariamente, para su adecuada implementación, de acuerdos con la Dirección de Presupuestos y otras, de un ejercicio de planificación estratégica en torno a la cual se redefinirían las actividades del PRYME en sus distintos ámbitos de acción.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,




EDGARDO RIVEROS MARÍN
SUBSECRETARIO GENERAL DE LA PRESIDENCIA


MST/ABR/css

DISTRIBUCIÓN:

1. Señora Heidi Berner H., Jefa División de Control y Gestión, DIPRES
2. Señor José Antonio Viera-Gallo Quesney, Ministro Secretario General de la Presidencia (c.i.)
3. Archivo Subsecretaría, MINSEGPRES
4. Of. de Partes, MINSEGPRES