



**Ciencias Sociales Online**

revista electrónica

ISSN 0718-1671

URL: <http://www.uvm.cl/csonline>

Email: [jgibert@uvm.cl](mailto:jgibert@uvm.cl)

*Ciencias Sociales Online*, Julio-Noviembre 2008, Vol. V, No. 2-3. Universidad Viña del Mar – Chile

## **LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y LAS POLÍTICAS SOCIALES EN CHILE: EL CASO CHILE SOLIDARIO**

The State's modernization and the social policies in Chile:  
The case of *Chile Solidario*

**Felipe Hernán Tello Navarro**

Instituto de Asuntos Públicos INAP – Universidad de Chile

E-Mail: [ftello2005@hotmail.com](mailto:ftello2005@hotmail.com)

### **RESUMEN**

El presente trabajo muestra cómo la transformación de la administración del Estado moderno, a través de las técnicas del *management* (NGP), influyen en el proceso de modernización del Estado en Chile. Por medio del análisis de la política social *Chile-Solidario*, se observa la transformación de la gestión y prestación de los servicios públicos, y las consecuencias que esto trae para la calidad de vida de los usuarios. Así también, se explicitan los posibles nudos críticos que este programa social presenta.

Palabras Claves: < nueva gestión pública (NGP), modernización del Estado, *Chile Solidario*, participación ciudadana >

**Felipe Hernán Tello Navarro: La Modernización del Estado y las Políticas Sociales en Chile: El caso Chile Solidario** 21

*Ciencias Sociales Online*, Julio-Noviembre 2008, Vol. V, Nº 2-3. (21-32)  
Universidad Viña del Mar – Chile

## ABSTRAC

The current paper so show us how the transformation that has suffered the administration of the modern state, through management techniques (NPM), have influenced the modernisation process of the state in Chile. Through the analysis of the “Chile Solidario” social politics, we can observe the transformation on the administration an the offer of the public services, and the consequences that this brings into the life standards of the users/public. In this way, we can also show the possible critical points that this social program presents

Key Words: < new public management (NPM), modernization of the State, *Chile Solidario*, civic participation >

Recibido: Junio 2008

Aceptado: Julio 2008

## INTRODUCCIÓN

En un contexto de globalización y diferenciación funcional de la sociedad, el rol del Estado moderno esta cambiando y con ello su administración. La discusión en torno a este supera la antigua controversia entre mayor o menor Estado, y se centra en la eficacia y eficiencia de su funcionamiento. Es el fin del denominado “Estado weberiano” (i), forma de administración que busca controlar la corrupción y el uso arbitrario del poder (Waissbluth 2006), más que la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios.

Las nuevas exigencias por parte de los ciudadanos, ahora *usuarios* o *clientes*, quienes contrastan la prestación de servicios públicos por parte del Estado como de oferentes privados, en el cual, diversidad, particularidad, e inmediatez se hacen requisitos insoslayables en la prestación de servicios, vuelven insostenible el viejo modelo. Surge así en los países desarrollados la llamada “Nueva Gestión Pública” (ii) (NGP). Un conjunto de principios basados en las ciencias del *management*, que buscan mejorar la prestación de servicios hacia los ciudadanos, aumentando la eficacia y eficiencia (iii) en la administración del Estado.

Los países de la periferia moderna, entre ellos los Latinoamericanos, tardíamente han adaptados estos principios. Chile sólo a mediados de la década de los noventa ha iniciado el proceso de modernización del Estado denominado de “segunda generación” (López 2003), adoptando algunos de estos criterios. Recién durante el gobierno del Presidente Lagos iniciado el año 2000 se señalaba que la modernización del Estado era una de las tareas prioritarias de su período, y que algunos de los focos en los

cuales se centraría son la modernización de la gestión pública, la transparencia y la participación ciudadana (Gobierno de Chile 2001).

De esta manera, los criterios básicos que orienta el proceso de modernización del Estado en Chile son, la búsqueda de eficiencia, responsabilidad, transparencia y calidad en el funcionamiento de las organizaciones públicas. La centralidad de los ciudadanos-*usuarios* como eje de las transformaciones, y el desarrollo de la participación de éstos en la toma de decisiones (Gobierno de Chile 2001).

Un instrumento que ha sido influido por esta nueva concepción de la gestión pública son las *políticas públicas*. De esta forma una política pública de calidad es conceptualizada como, cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo político definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado. Esta incluirá orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos, definiciones o modificaciones institucionales, y la previsión de sus resultados (Lahera 2004).

Dentro de la política pública la que quizás mayor impacto genera, puesto se focaliza en los sectores más vulnerables de la sociedad, es la *política social*. La influencia de la nueva gestión pública en la política social implementada por el Estado de Chile se manifiesta especialmente en la orientación hacia los ciudadanos, el control y medición de sus resultados, y la participación ciudadana. Esto se refleja en los casos paradigmáticos de *Chile Barrio* y *Chile Solidario*, ambos programas están centrados en la población más pobre del país y buscan superar el estado de precariedad y vulnerabilidad de esta población, a través de distintas estrategias.

Es precisamente en el último de estos programas en el cual centraremos nuestro análisis, puesto existe vasta información respecto a la implementación, ejecución y resultados del programa (iv). Así los objetivos de este trabajo son: a) presentar el objetivo político tras *Chile Solidario* y señalar los primeros pasos de su implementación; b) describir el rol que cumple el Estado en el programa y su estructura administrativa; c) Exponer las modificaciones y resultados que el programa genera, tanto en la demanda como la oferta de servicios públicos; d) como reflexión final comentaremos los logros y dificultades que *Chile Solidario* a encontrado en torno a la gestión, y entregaremos algunas pautas para la consecución de sus objetivos siguiendo los criterios que rigen la modernización del Estado.

## **EL OBJETIVO TRAS CHILE SOLIDARIO**

El objetivo político de Chile Solidario es disminuir los niveles de extrema pobreza en el país. En este sentido busca compensar la “deuda social” derivada del proceso de modernización de los años ochenta. El proceso de modernización neoliberal que vive el país en los ochenta excluye a gran parte de la población. En 1990 el número de indigentes alcanza al 12.9% mientras el 38.6% de las personas se encuentra bajo el nivel de la pobreza (Serrano y Raczynsky 2003).

A partir de 1990 con la asunción de los gobiernos democráticos, son variados los esfuerzos para reducir los índices de pobreza, tras corroborar que el crecimiento económico es condición necesaria, pero no suficiente para enfrentar exitosamente los

problemas de exclusión social y pobreza (Gobierno de Chile 2001), se implementan diversas estrategias para superar esta situación, entre las cuales se encuentran; el fomento productivo; estrategias de comercialización; y la capacitación laboral. Si bien los datos revelan una significativa caída de los índices de pobreza, los mismos datos muestran que más dificultosa ha sido la evolución que ha experimentado el porcentaje de población que inicialmente se encontraba en condiciones de indigencia (PREDES).

Debido a esto se constituye el programa *Chile Solidario*, sistema de protección social dirigido a las 225.000 familias más pobres del país –aquellas que se encuentran en extrema pobreza o indigencia- que busca otorgar prestaciones asistenciales garantizadas, más un acompañamiento psicosocial que permita una vinculación y permanencia a la red social (Serrano y Raczynsky 2003). Este programa coordina gran parte de los programas y medidas en torno a la erradicación de los focos de pobreza dura en el país. En este sentido Chile Solidario es un programa focalizado en las familias que debido a su condición de desmedro psicosocial, no pueden superar su condición de pobreza y no acceden a los beneficios de la red de protección social del Estado. El foco del programa está puesto en hacer más eficaz la oferta social hacia estos sectores.

Sin embargo, Chile Solidario no es solo un conjunto de mecanismos de asistencia social altamente focalizados (Gobierno de Chile 2004), este trabaja tanto del lado de la oferta como de la demanda (Galasso 2006). Lo anterior convierte a Chile Solidario en un programa social completamente diferente a todos los implementados con anterioridad en el país.

Sus innovaciones del lado de la demanda son: llega a los hogares en extrema pobreza a través de una medición de medios/recursos y les provee apoyo psico-social, evalúa las necesidades de las familias y las ayuda a diseñar una estrategia para salir de la extrema pobreza a corto plazo, entregando transferencias directas en montos decrecientes a través del tiempo, y conectando a los hogares con los distintos programas sociales implementados en el país (Galasso 2006). Se rompe así con la lógica de la ventanilla, en la cual los trabajadores públicos esperan atrincherados en sus oficinas a los ciudadanos, esta lógica señalaba que: *quienes no acceden a los servicios sociales, es por que no necesitan de ellos*. No se cuestiona la información disponible, ni la pertinencia y efectividad de los servicios públicos respecto a sus potenciales usuarios.

Lo anterior es cambiado por la lógica de los *usuarios* (v), esta mide la efectividad de los servicios públicos, en relación a las necesidades de los receptores de estas prestaciones, y se pregunta por la información con que cuentan los usuarios y las posibilidades de acceso a los servicios. En este sentido Chile Solidario es innovador pues “sale a buscar a las personas”, entregando la información necesaria y acceso preferencial de las familias pertenecientes al programa, a las prestaciones sociales del Estado Chileno. Para que ello sea posible, es necesario saber de la población a servir, conocer sus puntos de vista y tomarlos en consideración, en definitiva situar los intereses ciudadanos en el centro de la acción pública (Tohá y Solari 2003).

Para cumplir con estos objetivos, es necesario que del lado de la oferta de los servicios públicos, estos se adapten a las necesidades de los usuarios. En este sentido Chile Solidario a diferencia de otros programas sociales, abandona la lógica

aislada y sectorializada (Galasso 2006), focalizada en grupos específicos de la sociedad –jóvenes, mujeres, dueñas de casa, etc.–, por una lógica integradora de los servicios, que gira en torno a las necesidades de cada familia de manera particular.

Ello implica modificaciones en la gestión de los servicios públicos, en relación a la prestación preferencial de los servicios sociales hacia las familias integradas a Chile Solidario, en consecuencia, articulaciones intersectoriales, traspaso de recursos y creación de mayor y/o nueva oferta pública según se requiera. El objetivo a largo plazo de Chile Solidario es pasar de un enfoque basado en programas aislados, a un sistema de protección social.

De esta manera se intenta enfrentar el problema de la extrema pobreza desde un enfoque multidimensional, que busca superar las deprivaciones múltiples e interrelacionadas que sufren estas familias (Galasso 2006). Para ello la conceptualización de Chile Solidario apunta a aumentar “capacidades”, para que sean las propias familias los agentes de su desarrollo. El programa por su parte es solo un apoyo que acompaña en este camino. Es así que el programa define como base de su concepción teórica tres ámbitos: a) capital social, b) redes sociales y, c) intervención en crisis.

Estos tres ámbitos se conjugan en la estrategia de intervención. Capital social se propicia como actuaciones específicas tendientes a mejorar la capacidad de las personas para participar en forma organizada y exitosa en la solución de sus problemas. Las redes posibilitan la energía sinérgica que se puede generar cuando se combinan distintos recursos. Aquí surge el aporte de un operador y un conjunto de actores sociales, para fortalecer y hacer más óptimo el funcionamiento de las redes que ya existen, u otras que puedan surgir. Esta estrategia apunta principalmente a redes institucionales públicas. La intervención en crisis se refiere a la resolución preventiva de una desorganización psicológica, esto puede paralizar a la familia y es un obstáculo para salir de la situación de extrema pobreza (FOSIS).

## **EL ROL DEL ESTADO Y LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE CHILE SOLIDARIO**

En la organización administrativa del Estado chileno no existe un ministerio u organismo que agrupe a las políticas y programas sociales. El programa Chile Solidario es coordinado por el Ministerio de Planificación y Cooperación Nacional (MIDEPLAN), a través de la Secretaria Ejecutiva Chile Solidario.

A nivel nacional como regional y local existen instancias de coordinación para la consecución de los objetivos del programa, entre las que se encuentran, aunque no exclusivamente, las siguientes:

Comité Técnico Nacional. (COTEN): Coordinado por la Secretaria Ejecutiva de Chile Solidario e integrado por todas las instituciones que cuentan con oferta programática para las familias integradas al sistema. Esta instancia entrega apoyo institucional para la implementación del sistema, recomienda medidas para el perfeccionamiento de la operatoria del mismo y sirve de nexo de Chile Solidario con la oferta programática de las instituciones miembros.

Comité Técnico Regional (COTER): Instancia de coordinación regional presidida por el Intendente regional y en el cual el Secretario Regional de Planificación y Coordinación SERPLAC actúa como Secretario Ejecutivo Regional de Chile Solidario. Participan en el COTER las autoridades regionales y jefes de servicio, programas y proyectos del ámbito público, que ofertan prestaciones o acciones dirigidas a las personas y familias en situación de extrema pobreza, que se han vinculado al programa Chile Solidario, a través de convenios con o sin transferencia de recursos o protocolos de acuerdo.

Red Local de Intervención: Tiene por función coordinar los apoyos que pueden prestar las instituciones proveedoras de servicios en el nivel local, el más cercano a las personas integradas a Chile Solidario. Durante la fase de apoyo psicosocial a las familias, la estructura que se establece en los municipios con el propósito de implementar y ejecutar el programa Puente, congregando al equipo comunal -apoyos familiares- que están en contacto directo con las familias. En la red local de intervención, participan todas aquellas instituciones, servicios públicos u organizaciones -incluidas las sociales y comunitarias- que disponen de programas, servicios y/o beneficios dirigidos a las personas y familias en situación de pobreza. Las redes locales de intervención son de diverso tamaño, dadas las características de la oferta pública y privada en cada una de las comunas (Gobierno de Chile 2004).

El programa *Puente*, encargado de la intervención directa con las familias, es coordinado por FOSIS. La implementación de Puente a nivel local es responsabilidad de las municipalidades, con el apoyo de FOSIS.

De este modo, el Estado a nivel central cumple una triple función, la de diagnosticar, intervenir y ofrecer. El Estado es el articulador del programa, puesto elabora ejecuta y mide la efectividad del mismo. Es aquí donde se fijan las prioridades, se diseñan las políticas, las estrategias, e instrumentos de intervención.

Los gobiernos regionales por su parte coordinan la implementación del programa articulando a los distintos actores involucrados. A nivel comunal, además de coordinar la ejecución del programa, se aporta con personal para la realización de las intervenciones, sin embargo, los gobiernos comunales no tienen poder de decisión en la ejecución de Chile Solidario. Estos solo pueden aceptar o rechazar la implementación del programa en la comuna, aunque prácticamente no existe rechazo en la implementación de este por parte de los gobiernos comunales, debido al alto costo político que esto generaría.

Chile Solidario se articula con otras políticas públicas –especialmente sociales-, sin embargo, no existen vinculaciones en términos generales de políticas públicas con Chile Solidario, estas se dan más bien como protocolos parciales de acuerdo. Las vinculaciones se realizan principalmente como vimos, entre instituciones públicas que realizan prestación de servicios sociales y las instancias de coordinación de Chile Solidario.

Algunas de estas prestaciones sociales son: becas y subvenciones, pensiones a individuos en situaciones especiales, subvención de servicios básicos, etc. Todas estas medidas son prioritarias para las familias Chile Solidario, y el programa se ocupa de que la población integrada al programa reciba estos beneficios. Así Chile Solidario

requiere de una gran cantidad de actores e instituciones involucradas como; Subsecretaría de Previsión Social INP, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Educación, JUNAEB, JUNJI, SERNAM, INTEGRA, FOSIS, municipios, intendencias regionales, empresas de agua potable (Serrano y Raczynsky 2003).

Lo anterior provoca que el programa presente fronteras y conexiones difusas con los otros sectores de la administración pública, y que tenga que convivir en su interior con diversas estructuras y culturas institucionales. Debido a ello se necesitan mayores esfuerzos de gestión y coordinación para la ejecución de Chile Solidario. Surge así la gestión en red, esta impone nuevas prácticas interinstitucionales tanto horizontales como verticales, horizontales entre instituciones prestadoras y proveedoras de servicios, y verticales entre los distintos niveles de la administración del Estado (Gobierno de Chile 2004).

Así gestionar la red Chile Solidario es gestionar un complejo y dinámico entramado de relaciones interinstitucionales, donde la responsabilidad de cada uno de los actores, los flujos de información, y la flexibilidad en torno a la consecución de sus objetivos es fundamental

En junio del 2004 se promulga la ley 19.949, que establece el sistema de protección social para las familias en situación de extrema pobreza, denominado “Chile Solidario”. Esta ley consagra las funciones e institucionalidad del programa que venía implementándose desde el año 2002.

## **LOS LOGROS DE CHILE SOLIDARIO**

En relación a la demanda de los servicios públicos, el estudio del Banco Mundial, (vi) que compara a las familias en igual situación de precariedad –medido por puntaje CAS- bajo la aplicación de Chile Solidario y sin la aplicación de Chile Solidario, señala que en general los hogares participantes del programa cuentan con un acceso preferencial a las transferencias públicas como el SUF (vii), las pensiones PASIS (viii), y el SAP (ix).

Otros resultados del programa en relación a la demanda indican que las familias Chile Solidario; Tienen mayor probabilidad de participar en programas de apoyo al auto-empleo, y mayor probabilidad de participar en programas de empleo público/reinserción en el trabajo y capacitación, también señala que existe un efecto muy fuerte en la probabilidad que los integrantes de las familias se matriculen en la OMIL; Presenta efectos positivos en la inscripción de los hogares en programas de vivienda y en el recibo de equipamiento básico de habitabilidad; En términos educacionales, los resultados sugieren un aumento significativo y consistente en la probabilidad de que todos los niños entre 4-5 años estén matriculados en educación pre-escolar, también indican una entrada estadísticamente significativa a los programas de nivelación escolar para adultos; El impacto del programa en los resultados de salud es más sutil que los efectos sobre la educación, así el único resultado consistente para el total de la población es que los hogares participantes tienen mayor probabilidad de estar inscritos en el sistema de salud pública (Galasso 2006).

Los resultados positivos sobre la demanda de los servicios públicos, se debe primordialmente a la movilización de la oferta en torno a las necesidades de las familias Chile Solidario. Esto ha requerido de parte de ella, mayor focalización, mayor pertinencia, y respuestas a las necesidades de las familias de manera agregada.

La focalización de la oferta ha permitido en un primer momento, determinar la oferta pública con cobertura suficiente para integrar a las familias Chile Solidario, detectar aquellas en las cuales la cobertura es insuficiente para los nuevos demandantes, y por último determinar las comunas o zonas específicas del país, en las cuales no existe oferta pública para cumplir con los requisitos del programa.

A través de este mecanismo las instituciones involucradas han podido redirigir sus esfuerzos y recursos para dar cumplimiento a las necesidades de las familias integradas a Chile Solidario, esto no solo ha reportado beneficios a la población en extrema pobreza, sino también a las instituciones, así FONASA y JUNAEB por ejemplo, al incluir nuevos afiliados reciben mayores recursos por la asignación *per capita* (Gobierno de Chile 2004).

La pertinencia de los servicios públicos por su parte, implica modificaciones en los productos para hacerlos más adecuados a las necesidades de las familias Chile Solidario, facilitar su accesibilidad y generar nueva oferta programática cuando esta no se encuentre disponible. Un ejemplo de servicios que se han modificado para hacerlos más pertinentes a las necesidades de las familias es el programa de Nivelación de Competencias Laborales del FOSIS, este ofrecía nivelación de estudios en el segundo ciclo de enseñanza básica y en el primer ciclo de enseñanza media, debido al perfil de los miembros adultos de las familias Chile Solidario y la mínima condición de educación que estos presentaban, el programa debió ofrecer alfabetización y nivelación de estudios para el primer ciclo de educación básica (Gobierno de Chile 2004).

Flexibilizar los servicios para hacerlos más accesibles es también un requisito necesario para conseguir los objetivos de Chile Solidario. Así la Junta Nacional de Jardines Infantiles ha simplificado el procedimiento de acceso para las familias pertenecientes al programa, quienes con solo llegar con una ficha de derivación de parte de este, pueden acceder a esta prestación. Respecto a la creación de nueva oferta pública, los programas más destacados son: el Programa Nacional de Identificación Chile solidario y el Programa de Habitabilidad Chile Solidario. El primero de ellos permite subsidiar una parte del costo de la obtención de cédulas de identidad por parte de los miembros de la familia, y el segundo abre una oferta importante para las distintas condiciones mínimas de habitabilidad.

Otras instituciones han creado oferta pública especialmente dirigida a las familias Chile Solidario, como por ejemplo el programa de regularización de antecedentes penales pertenecientes a las oficinas prontuaria dependiente del Ministerio de Justicia y Gendarmería de Chile (Gobierno de Chile 2004).

La focalización y pertinencia de los servicios públicos no son suficientes para superar el estado de indigencia o extrema pobreza que sufren las familias integradas a Chile Solidario. Como mencionamos anteriormente estas familias sufren deprivaciones múltiples e interrelacionadas, por lo cual necesitan también soluciones múltiples e

interrelacionadas. De esta forma la oferta pública de servicios debe entregarse de forma agregada, para lo cual se necesita sincronizar y complementar los diferentes programas y servicios en torno a los requerimientos de los beneficiarios.

Así por ejemplo las personas que reciben capacitación laboral y buscan la re-inserción en el mercado del trabajo, necesitan a la vez acceso a programas de nivelación educacional, o para que las jefas de hogar se inserten en el mercado del trabajo, a través de las distintas alternativas que Chile Solidario entrega, es necesario que sus hijos pequeños accedan al cuidado y educación preescolar. Lo anterior como lo hemos señalado, requiere un gran esfuerzo de movilización de recursos y energía, y una gran capacidad de coordinación.

## REFLEXIONES FINALES

Sin lugar a dudas Chile Solidario trae consigo una nueva forma de gestión de los servicios públicos. La centralidad en los usuarios y el acceso preferencial de las familias integradas al programa a los servicios sociales del Estado, obliga a la movilización de una gran cantidad de recursos monetarios y humanos en torno a la consecución de los objetivos del programa. Esto conlleva un mayor esfuerzo de gestión y coordinación, tanto de forma horizontal entre los distintos proveedores y prestadores de servicios, como vertical entre los distintos niveles de la administración pública.

Sin embargo, Chile Solidario debe convivir en su interior con varias culturas institucionales, muchas de las cuales todavía no adoptan los principios de la “nueva gestión pública” ni la concepción del “Estado en red”. Sólo a medida que avance el proceso de Modernización del Estado a todos los órganos de la administración pública, programas como Chile Solidario podrán hacer más efectiva su labor. Lo anterior se remite a un factor que va más allá del ámbito de la gestión, se refiere a la responsabilidad política para con los ciudadanos, lo cual debe profundizar el proceso de modernización del Estado, sobre todo en aquellos ámbitos y sectores donde aún se encuentra pendiente.

Uno de aquellos ámbitos, *la participación ciudadana*, es el eslabón débil del proceso de Modernización del Estado en Chile y el aspecto más precario de Chile Solidario. Si bien, la administración pública es el campo en donde existen mayores oportunidades de participación, tanto para buscar eficiencia en la administración como para evitar la corrupción (Baño 1998). Creemos también es el campo propicio para que los ciudadanos-*usuarios* planteen sus problemas y/o necesidades, elaboren en conjunto propuestas y soluciones, y las pongan en ejecución. Formas que aún no se integran en la elaboración y ejecución de las políticas públicas en nuestro país.

Así las medidas que planteamos para fortalecer Chile Solidario tienen relación con la participación ciudadana y son: a) fortalecer la implementación del programa a nivel local; b) crear retroalimentación entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos y; c) mejorar la información respecto a la prestación de los servicios sociales.

La descentralización juega un rol clave en la tarea de acercar el sector público a sus usuarios (Tohá y Solari 2003). Por esto, es necesario instalar capacidad resolutoria

tanto a nivel regional como comunal en torno a la implementación y ejecución del programa, lo anterior permitirá, por ejemplo, conectar la Estrategia Regional de Desarrollo con la implementación de Chile Solidario, e instalará estos niveles de la administración -en especial el comunal- la capacidad de diseño, implementación y ejecución de políticas públicas en torno a las necesidades locales.

Derivado de lo anterior -la debilidad de las administraciones locales en la implementación y ejecución de Chile Solidario-, se configura una excesiva verticalidad en el diseño del programa y falta de retroalimentación con los usuarios. Es por esto necesario crear mecanismos de participación de la comunidad-usuaria en la implementación y ejecución de Chile Solidario, integrando las redes sociales no gubernamentales como juntas de vecinos, clubes deportivos, ONGs, etc.

Puesto no se puede desconocer que las redes familiares, comunales y laborales, son tanto o más relevantes en un contexto de retracción del Estado (Lechner 1997) y se convierten en un sistema funcional alternativo para los excluidos (Robles 1999). Así la información emanada de los usuarios a través de sus propias organizaciones, es necesaria a la hora re-focalizar los objetivos del programa, y para ello el municipio, por su posición privilegiada en relación con los usuarios, juega un rol fundamental.

Finalmente cabe señalar que una mayor participación de las administraciones locales en Chile Solidario, requerirá aún de mayores esfuerzos de coordinación y fiscalización del programa, por ello se hace imprescindible un sistema de “información único” que reporte los beneficios que un ciudadano-usuario recibe por parte del Estado. Sólo de esta forma se lograra la complementariedad de los servicios se evitara la superposición de servicios y el desvío de recursos, que resulten en un dispendio de recursos públicos.

## NOTAS

1 El Estado weberiano se caracteriza por tener; una estructura jerárquica y unidad de mando; especialización del trabajo, empleo y promoción basada en méritos; cargos de tiempo completo; decisiones basadas en reglas impersonales; trabajo registrado y mantenido en archivos escritos; una distinción clara entre la vida privada y las responsabilidades públicas.

2 Ver por ejemplo: DIF. “*La Nueva Gestión Pública*”. Innovación y Calidad Gubernamental, México; Waissbluth, M. op. Cit.; Echebarría, K. Mendoza, X. La Especificidad de la Gestión Pública: el Concepto de Management Público. En *¿De Burócratas a Gerentes?*, Losada i Madorrán (edit.), Banco Interamericano de Desarrollo, Washington D. C. 1999; López, A. “La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su abordaje Conceptual”. *INAP, Serie I. Desarrollo Institucional y Reforma del Estado*, Documento N° 68, 2003.

3 Si bien en un primer momento la adopción por parte del sector público de los principios del *management*, basado en la experiencia del sector privado implicó la adopción de los criterios de eficacia y eficiencia económica, posteriormente con la adaptación de estos criterios a la especificidad del sector público, se incluyeron los criterios de responsabilidad y transparencia en la gestión, satisfacción de los usuarios y participación de estos en la toma de decisiones.

4 Ver por ejemplo: Serrano, C. Raczymsky, D. “Derechos Sociales Básicos. Superación de la pobreza y protección social ante la vulnerabilidad”. Asesorías para el desarrollo, Mayo, 2003; Gobierno de Chile. “Sistema de Protección Social Chile Solidario.” Ministerio de Planificación y Cooperación. 2004; Galasso, E. “Con su Esfuerzo y una Oportunidad Superando la Pobreza Extrema en Chile”. Grupo de Investigaciones para el Desarrollo, Banco Mundial. Marzo del 2006; Canales, M. “Informe Final.

**Felipe Hernán Tello Navarro: La Modernización del Estado y las Políticas Sociales en Chile: 30**  
**El caso Chile Solidario**

*Ciencias Sociales Online*, Julio-Noviembre 2008, Vol. V, N° 2-3. (21-32)  
Universidad Viña del Mar – Chile

Evaluación del Estado de Avance del Sistema Chile Solidario". Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile.

5 "En general, las propuestas e iniciativas conocidas como de "orientación al cliente" se asumen - en el marco de la NGP- como un cambio en las reglas de juego entre los proveedores y los destinatarios de los servicios públicos. Así, la preocupación por las demandas diferenciadas, la calidad de los servicios y la fijación de los correspondientes mecanismos de resarcimiento en caso de declinación en los niveles de servicio ofrecidos, además de la instrumentación de sistemas de queja y de mecanismos de participación y consulta, conforman los componentes básicos de esta tendencia innovadora y, según se declara, superadora del tradicional esquema en el que los usuarios de servicios públicos estatales poseían el rol de receptores pasivos y carentes de derechos específicos". Ver. López, A. op. cit. pág. 20.

6 Ver: Galasso, E. op. cit.

7 Subsidio Único Familiar.

8 Pensiones Asistenciales de Invalidez y Ancianidad.

9 Subsidio de Agua Potable.

## BIBLIOGRAFÍA

Baño, R. (1998). Participación ciudadana: Elementos conceptuales. En Enrique Correa y Marcela Noe (eds.), *Nociones de una ciudadanía que crece*. Santiago de Chile: FLACSO.

Canales, M. (s/a). *Informe Final. Evaluación del Estado de Avance del Sistema Chile Solidario*. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile.

Echebarría, K., Mendoza, X. (1999). La Especificidad de la Gestión Pública: el Concepto de Management Público. En Losada y Madorrán (eds.), *¿De Burócratas a Gerentes?*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.

FOSIS (s/a). *Manual Interactivo del Apoyo Familiar*. Gobierno de Chile.

Galasso, E. (2006). *Con su Esfuerzo y una Oportunidad Superando la Pobreza Extrema en Chile*. Grupo de Investigaciones para el Desarrollo, Banco Mundial. Marzo del 2006.

Gobierno de Chile (2001) *Institucionalidad y Criterios de Gestión para las Empresas Públicas*. Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Gobierno de Chile (2004). *Sistema de Protección Social Chile Solidario*. Ministerio de Planificación y Cooperación.

Lahera, E. (2004). *Política y Política Pública. Serie Políticas Sociales*. Santiago de Chile: CEPAL.

Lechner, N. (1997). Tres formas de coordinación social. *Revista de la CEPAL*, 61.

López, A (2003). La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su abordaje Conceptual. *INAP Serie I. Desarrollo Institucional y Reforma del Estado*, Documento N° 68.

PREDES (s/a). *Propuesta de Estudio. Trayectorias Laborales de Indigentes. Una caracterización de las familias indigentes integradas al programa Puente de FOSIS*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. (Inédito).

Robles, F. (1999). *Los Sujetos y la Cotidianeidad. Elementos para una microsociología de lo contemporáneo*. Concepción, Chile: Ediciones Sociedad Hoy, Universidad de Concepción.

Serrano, C., Raczynsky, D. (2003). *Derechos Sociales Básicos. Superación de la pobreza y protección social ante la vulnerabilidad*. Santiago de Chile: Asesorías para el Desarrollo, 2003.

Tohá, C. y Solari, R. (2003). *La Modernización del Estado y la Gerencia Pública*. Tema Gobernabilidad, Marzo del 2003. <http://www.gobernabilidad.cl>

Waissbluth, M. (2006). La Reforma del Estado en Chile 1990-2005. De la confrontación al consenso. Boletín Electrónico de la ESADE. Marzo. [www.esade.edu/public](http://www.esade.edu/public)

---