



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

DISEÑO | UC
Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Diseño



Tesis presentada a la Escuela
de Diseño de la Pontificia
Universidad Católica de Chile
para optar al título profesional
de Diseñador.

Catalina Ignacia Vassiliu Hacke
Profesor guía: Zinnia Silva
Diciembre 2017
Santiago, Chile



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

DISEÑO | UC
Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Diseño



Tesis presentada a la Escuela
de Diseño de la Pontificia
Universidad Católica de Chile
para optar al título profesional
de Diseñador.

Catalina Ignacia Vassiliu Hacke
Profesor guía: Zinnia Silva
Diciembre 2017
Santiago, Chile

Gracias a aquellos que hicieron posible el desarrollo de este proyecto.

A mi profesora guía, Zinnia, por el apoyo profesional y emocional durante el desarrollo de éste, en Seminario y Título.

A los funcionarios municipales y vecinos de Lo Barnechea que creyeron en el proyecto y permitieron su pilotaje.

A mis amigos y familia, por aportarme con conocimiento y experiencia.

Y a los profesores y profesionales de diversas áreas, los cuales fueron importantes para mi aprendizaje integral durante el desarrollo del proyecto.

ÍNDICE

MOTIVACIONES	8
INTRODUCCIÓN	9
ABSTRACT	10
PROCESO DE INVESTIGACIÓN	11
MARCO TEÓRICO	
1. SEGREGACIÓN Y COHESIÓN SOCIAL	14
1.1 Segregación residencial	
1.2 Cohesión social	
2. PARTICIPACIÓN	16
2.1 ¿Qué es la participación?	
2.2 Estructura actual del Gobierno de Chile	
2.3 Tipos de participación	
2.4 Beneficios de la participación	
2.5 Conclusiones	
3. SISTEMA ACTUAL DE POSTULACIÓN PROYECTOS QUE REQUIEREN FINANCIAMIENTO PÚBLICO	28
3.1 Requisitos proyectos	
4. PENSAMIENTO DE DISEÑO PARA EL PROYECTO	32
4.1 Design Thinking	
4.2 Diseño participativo	
CONTEXTO DE ESTUDIO	
1. CERRO 18 SUR	34
1.1 Ubicación geográfica	
1.2 Características generales	
1.3 Antecedentes históricos	
1.4 Características sociodemográficas	
1.5 Representatividad a nivel territorial	
2. MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA	42
FORMULACIÓN	
OPORTUNIDAD	44
BRIEF DEL PROYECTO	45
CONTEXTO Y USUARIO	46
ANTECEDENTES	47
1. Estudio metodologías actuales	

REFERENTES	48
1. Metodología gubernamental	
2. Metodologías de diseño	
DESARROLLO CONCEPTUAL DE LA PROPUESTA	
PROCESO SEMINARO A TÍTULO	52
METODOLOGÍA CONCEPTUAL	54
1. Análisis antecedentes y referentes	
IDENTIDAD DE MARCA: NOMBRE Y LOGOTIPO	72
1. Nombre	
2. Logotipo y tipografías	
3. Color	
DESARROLLO PROPUESTA	
1. CASO DE ESTUDIO	76
1.1 Actividad en Cerro 18 Sur para Fundación Plan	
2. PRIMERA VALIDACIÓN CON EL USUARIO	78
2.1 Validación Municipiaptidad Lo Barnechea	
2.2 Validación vecinos sector La Rayuela	
2.3 Visualización para la validación	
3. TESTEOS	80
3.1 Primer testeo	
3.2 Segundo testeo	
4. PROPUESTA FINAL	84
4.1 Capacitación	
4.2 Taller Participativo	
4.3 Entrega	
IMPLEMENTACIÓN	
1. MODELO DE NEGOCIOS	100
2. PLAN DE MARKETING	101
2.1 Análisis FODA	
2.2 Flujo de caja	
3. PROYECCIONES	104
CONCLUSIÓN	
BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	

MOTIVACIONES

La temática surgió a partir de una motivación e interés personal que ha estado presente en mi vida académica y extra programática a lo largo de estos últimos 5 años: velar por la mejora en la calidad de vida de los más desfavorecidos de la sociedad.

Es por esto que desde el año 2014, con amigos cercanos de distintas carreras, he trabajado en Plan 18, actualmente Fundación Plan, la cual busca formar comunidad entre los vecinos del Cerro 18 Sur, en la comuna de Lo Barnechea. Éste último se tomará como barrio de estudio en la investigación y desarrollo de la propuesta.

Fundación Plan tiene como objetivo promover vecinos como activos gestores de sus proyectos a través de realización de actividades culturales, recuperación de espacios públicos, entre otras acciones, mediante la formación de una comunidad activa y pro-positiva.

INTRODUCCIÓN

La realidad en muchas ciudades de Chile nos muestra altos niveles de segregación y desigualdad dentro de ellas. Existen barrios periféricos que no tienen acceso a servicios básicos, como centros de salud, centros educacionales, jardines infantiles, bomberos y comercio. Esto se suma a los largos trayectos que deben realizar sus habitantes diariamente al lugar de trabajo, desfavoreciendo su calidad de vida.

Desde la disciplina del diseño se intenta abordar el tema, con la experiencia previa en Plan 18 encontrando una oportunidad concreta en la participación de los ciudadanos para ayudar a revertir esta situación gradualmente en el tiempo.

Soñemos nuestro Barrio surge para dar respuesta a una necesidad latente en el contexto de barrio, siendo una herramienta de apoyo al trabajo en terreno realizado por entidades externas al territorio que busquen levantar proyectos en él.

“Vargas (2006) fundamenta su análisis sobre segregación residencial partiendo de la base que Santiago es de las ciudades más segregadas del mundo, lo que se confirmaría a partir de indicadores que difieren sustancialmente entre las comunas de mayor ingreso y las de menor ingreso”

(Agostini, 2010, pág. 227)

ABSTRACT

Soñemos Nuestro Barrio surge de la necesidad de innovar en la forma en que las municipalidades se relacionan con los habitantes de un barrio, quienes desean mejorar su calidad de vida. Es un servicio de apoyo al trabajo participativo realizado por los municipios en terreno con los vecinos, que permite obtener información cualitativa para ser entregada a la Municipalidad. De esta forma, pueden conocer en profundidad las necesidades de los vecinos en el contexto de la comuna, y formular proyectos apropiados.

PROCESO DE INVESTIGACIÓN

La investigación comenzó con el estudio de campo a través de entrevistas y observaciones del contexto. A la vez se investigó en base a las temáticas que iban surgiendo a partir del análisis del caso estudiado.

De esta forma se iban enlazando ciertos subtemas que direccionaban la búsqueda de la oportunidad y desafío de diseño.

Constantemente era necesario revisar nuevas fuentes bibliográficas que respaldaran lo que se estaba pensando desarrollar.

Luego de esto comenzó el desarrollo de la propuesta de forma iterativa hasta llegar a la propuesta final. Ésta fue validada por el usuario y los expertos regularmente.

Finalmente se estudió su factibilidad en el mundo real.

MARCO TEÓRICO

1. SEGREGACIÓN Y COHESIÓN SOCIAL

1.1 Segregación residencial

1.1.1 ¿Qué entendemos por segregación residencial?

"En este sentido, la exclusión asociada a la segregación residencial aparece como un elemento central de la conformación de los guetos [...] En este caso, la aglomeración residencial homogénea conlleva una situación no sólo de exclusión, sino además de desintegración social. (Sabatini, Cáceres & Cerda, 2001)"
(Campos & García, 2002, pág. 16)

Según Agostini (2010), los estudiosos del tema no han podido acordar una definición única para Chile, sin embargo, para efectos de esta investigación, se considerará la siguiente:

"Entendemos la segregación como la agrupación de hogares homogéneamente pobres, de gran tamaño, ubicadas en zonas alejadas del centro de la ciudad, y que presentan estándares de urbanización, edificación y cobertura de servicios muy inferiores al promedio de las ciudades donde se emplazan"

(Aravena, de Gregorio & Poduje, 2016, pág. 4)

El contexto de estudio, Cerro 18, posee las características señaladas en la definición anterior, a pesar de estar localizado en una de las comunas con más altos índices de ingresos: Lo Barnechea. A diferencia de la mayoría de los barrios segregados en Santiago, éste posee la ventaja de una disminución en los tiempos de viaje hacia los lugares de trabajo, ya que éstos se encuentran dentro de la misma comuna.

1.1.2 Desigualdad

Al no existir una forma de medir la segregación en Chile, se comparan distintos indicadores, como el Índice de Gini, que mide la desigualdad; el de ingresos y el de pobreza. (Razmilic, 2017)

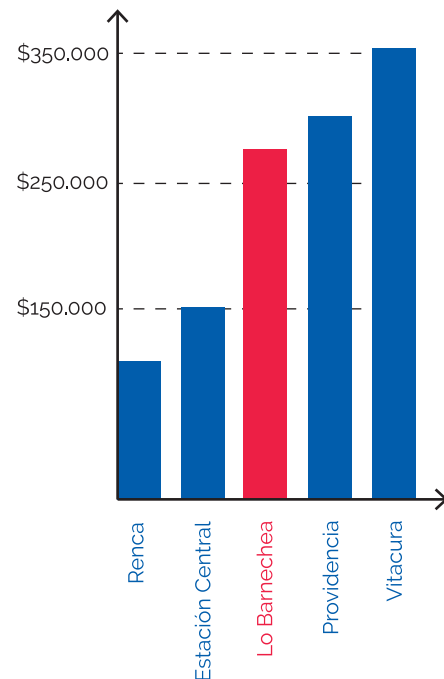
Para esto revisaremos ciertos datos del año 2003, debido a que hubo fallas de aplicación en la encuesta Casen y Censo de los últimos años.

En el gráfico 1, Lo Barnechea se encuentra dentro de las 5 comunas de la RM con más ingresos per cápita por hogar.

En el gráfico 2, Lo Barnechea es de las comunas con menor porcentaje de pobreza comunal en la RM.

Mientras que en el gráfico 3, Lo Barnechea se encuentra como una de las comunas con mayor desigualdad, y menor porcentaje de pobreza.

Gráfico 1: Ingreso per cápita del hogar en algunas comunas de la RM 2003.



1.2 Cohesión social

Según la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (2007), el término de cohesión social se refiere a la capacidad de integrar socialmente a todos los ciudadanos para que gocen de una mejor calidad de vida. Esto se logra gracias a la participación e inclusión, en un Estado democrático.

Los países latinoamericanos hoy se encuentran en una baja de la cohesión social; es muy difícil que haya confianza hacia las instituciones de los gobiernos, lo que se traduce en menos participación en lo público y común; existe un vínculo social quebrado, cada uno se preocupa de lo personal y sólo interactúa con el otro para alcanzar un beneficio propio; a esto se suma la falta de existencia de un sentido de comunidad entre las personas. (CEPAL, 2007)

“...una sociedad cuya población participa más o menos activamente en diversos ámbitos de la vida común se presume una sociedad más integrada, y, en consecuencia, más cohesionada”

(CEPAL, 2007, pág. 40)

El Pontificio Consejo “Justicia y Paz” (2004) en el Compendio de la Doctrina Social de la Iglesia, señala que: *“la comunidad existe para obtener un fin de otra manera inalcanzable: el crecimiento más pleno de cada uno de sus miembros, llamados a colaborar establemente para realizar el bien común, bajo el impulso de su natural inclinación hacia la verdad y el bien [...] es y debe ser la unidad orgánica y organizadora de un verdadero pueblo.”*

Gráfico 2: Porcentaje de pobreza por comuna en la RM 2003.

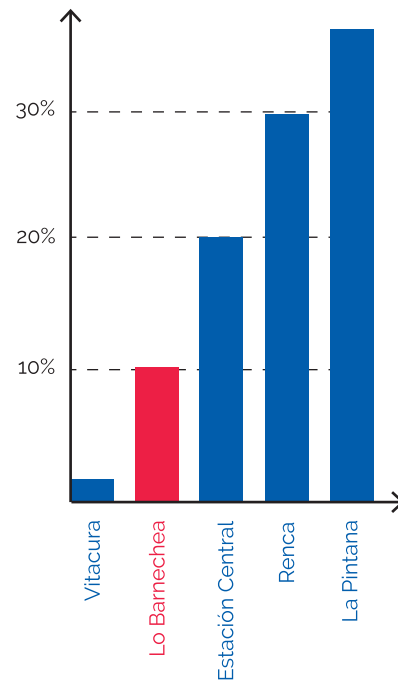
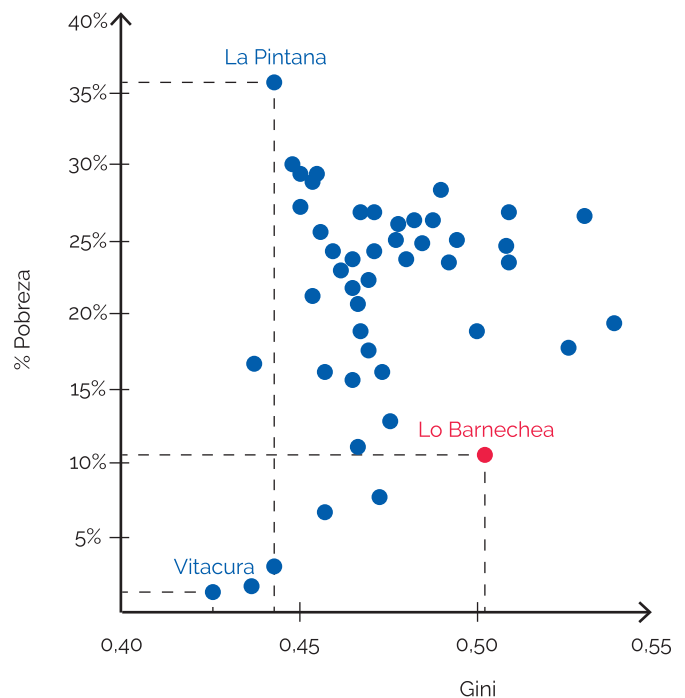


Gráfico 3: Relación entre pobreza y desigualdad comunal en la RM 2003.



2. PARTICIPACIÓN

2.1 ¿Qué es la participación?

La participación de un individuo en la sociedad está catalogada, según Paz Ciudadana, como un derecho de las personas. (Centro de Políticas Públicas UC, 2017)

“[...]la participación puede entenderse como toda acción colectiva de individuos orientada a satisfacer determinados objetivos. Así, la consecución de tales objetivos supone la existencia de una identidad colectiva anclada en la presencia de valores, intereses y motivaciones compartidas que sustentan la existencia de un “nosotros” (Bango, 1996). “
(CEPAL, 2007, pág. 92)

El pertenecer a un “nosotros” en un Estado democrático permite que la persona presente sus habilidades y opiniones en la generación del barrio, ciudad, país, en el que vive y así trabaje por ello, perteneciendo a la sociedad en su conjunto y velando por el bien común.

Se ha visto que en países europeos, con mayores niveles socioeconómicos y educacionales predominan las metas personales por sobre el bien común, incentivando la existencia de bajos niveles de participación. En América Latina, a pesar de tener estándares más bajos, la participación es mayor, debido a que existe entre los grupos de personas, la necesidad de organizarse para la subsistencia básica y así poder verse beneficiados. (Garay, 2016)

2.2 Estructura actual del Gobierno de Chile

Esta estructura comprende el poder ejecutivo, legislativo y judicial. A modo de estudio, este proyecto contempla su uso a nivel ejecutivo, por lo que será el único detallado en el gráfico.

A modo nacional se encuentra el trabajo de los ministerios y del Presidente. Luego, cada ministerio designa un Secretario Regional Ministerial, para todas las regiones del país. A su vez, el Presidente de la República, designa un Intendente por región. Cada región se divide en una o más comunas, las cuales están representadas por las Municipalidades. Finalmente, cada comuna se divide en territorios, con una o más unidades vecinales por sector. En cada barrio o sector se encuentran las Organizaciones Territoriales (Juntas de Vecinos) y las Organizaciones Funcionales (Agrupaciones bajo un interés común).

La investigación de este proyecto se centrará principalmente en la participación a nivel barrio, para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.



Fuente: elaboración propia.

2.3 Tipos de participación

2.3.1 Participación política, social, comunitaria, ciudadana

Hay autores que identifican la existencia de 4 tipos de participación: política, social, comunitaria y ciudadana. A modo de estudio se enfatizará en las últimas tres.

Se habla de participación política cuando un ciudadano es miembro formal en organizaciones del sistema político tales como, parlamento, partidos, entre otros. Participación social es aquella en que una persona es participe de asociaciones u organizaciones relacionadas con instituciones sociales y no directamente con el Estado. (Villarreal, 2009) Ésta última es importante ya que, como se vió en la estructura de Gobierno, las personas se organizan en torno a un tema en común (ej:adulto mayor).

"En cuanto a la participación comunitaria, puede entenderse como la organización racional, consciente y voluntaria de las personas que habitan un espacio determinado, con el propósito de: proponer iniciativas que satisfagan sus necesidades, de definir intereses y valores comunes, colaborar en la realización de obras y prestación de servicios públicos e influir en la toma de decisiones de los grupos de poder de ese espacio." (CEPAL, 2007, pág. 92)

En cuanto a la participación ciudadana, ésta:

"...es aquélla en la que los ciudadanos se involucran de manera directa en acciones públicas, con una concepción amplia de lo político y una visión del espacio público como espacio de ciudadanos. Esta participación pone en contacto a los ciudadanos y al Estado, en la definición de las metas colectivas y las formas de alcanzarlas."

(Villarreal, 2009, pág. 32)

Por lo tanto, la participación ciudadana comprende el espacio en que los ciudadanos deben ser protagonistas de la ideación y gestión de sus proyectos y propuestas. Puede ser de carácter autónomo, en la cual es organizada desde la sociedad, y no desde instituciones del gobierno. O bien, institucionalizada, es decir, organizada desde instituciones. (Villarreal, 2009)

Este proyecto apunta a una participación ciudadana, sin embargo, social y comunitaria, se ven involucradas a ella.

2.3.2 Participación pasiva, incidental, activa

Además de estos cuatro tipos de participación recién nombrados, existen también distintas formas en que se lleve a cabo esta acción; participar pasivamente, incidentalmente o en forma activa.

" [...] la participación pasiva (sentirse identificado con algún grupo social, tendencia política, etc.), la participación incidental (buscando un determinado fin, en un rango determinado de tiempo) hasta la participación activa permanente, que requiere un compromiso con una determinada finalidad o causa y con las personas que la promueven, constante a lo largo del tiempo." (Garay, 2016, pág. 4)

En esta categorización, Soñemos Nuestro Barrio, clasifica en una participación incidental, en la cual se reúne un grupo frente a un objetivo común: mejorar su calidad de vida.



Fuente: Villarreal, 2009.



Fuente: Garay, 2016.

2.3.3 Participación municipal

"Imaginamos ciudades que [...] alientan la participación; promueven la colaboración cívica; [...] y fomentan la cohesión social e inclusión, [...] reconociendo las necesidades específicas de aquellos en situaciones de vulnerabilidad."
(Naciones Unidas, 2016, pág 4)

A nivel municipal la participación puede ser: instrumental, en la cual la persona participa a modo de usuario de los servicios que la municipalidad otorga; consultiva, al participar en la evaluación y propuestas para las políticas planteadas por altos mandos; gestonaria, al participar haciéndose cargo de distintas tareas necesarias para la implementación de las políticas; o colaborativa, co-diseñando las políticas con los mandos mayores. (Centro de Políticas Públicas UC, 2016)

Participar colaborativamente significa que los ciudadanos podemos contribuir a la elaboración de las políticas públicas, como personas naturales.

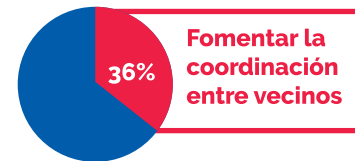
Este proceso conjunto entre las instituciones públicas y la ciudadanía, se convierte en una co-participación en la que el gobierno actúa como creador de una macro estructura o promotor y, por otra parte, los grupos sociales se organizan entre ellos. (OCDE, 2006)

María Teresa Villarreal (2009) indica que este proceso conjunto, que integra actores gubernamentales y extragubernamentales generando una relación distinta del gobierno con la sociedad, es denominado gobernanza. Se forma una relación en que se toman en cuenta las opiniones directas de personas de la ciudadanía que no están en cargos del gobierno, gracias al proceso de colaboración.

Importancia de que se considere la opinión de los vecinos en la gestión municipal:



La acción clasificada por los vecinos como más importante a llevar a cabo para la seguridad ciudadana:



Fuente: Centro de Políticas Públicas UC 2016.

Sin embargo, varios autores han visualizado ciertas desventajas en este sistema colaborativo. Señalan que no siempre son realmente procesos participativos, sino que en ellos se toma en cuenta la opinión de aquél ciudadano que tiene mayor poder de negociación, convirtiéndose en algo elitista lo cual favorece a unos pocos y no es poseedor de diversidad de ideas. En ese caso, la gobernanza traería paradójicamente una mayor exclusión, al adquirir mayor poder las entidades extragubernamentales que no han sido elegidas por la ciudadanía, pero que han tenido el espacio para participar e involucrarse gracias al gobierno democrático. (Villarreal, 2009)

Es por esto que el uso de herramientas de participación debe realizarse de forma responsable, con un mediador.



Fuente: Centro de Políticas Públicas UC 2016.

Ejemplo caso comuna de Renca, RM

La comuna de Renca se utilizará a modo de ejemplo, en el periodo de alcaldía de Claudio Castro (2017), el cual dictó una charla en la Escuela de Gobierno de la universidad, contando sobre el funcionamiento de la comuna. A modo de contextualización, el 73% de las viviendas de Renca, son viviendas sociales, exentas del pago de impuestos a la renta. Como vemos en los gráficos presentados en el capítulo de Segregación, se encuentra dentro de las comunas con menor ingreso per cápita por hogar, y dentro de aquellas con mayor porcentaje de pobreza en la RM.

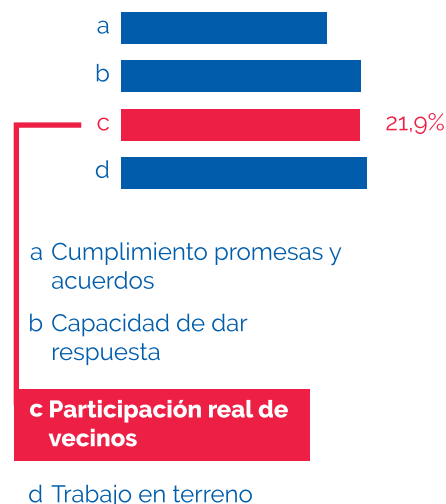
La forma en que el alcalde llega al territorio es a través de las Organizaciones Territoriales (Juntas de Vecinos), y las Organizaciones Funcionales (Centro de adulto mayor, Club de jóvenes, Club deportivo, etc).

En el momento de campaña realizaron Cabildos en la comuna, para conocer las necesidades de la población, con respecto a temas de seguridad, salud, educación, etc, al cual asistieron 1.100 vecinos y se subdividieron en grupos de 10.

Uno de los ejes que plantea Castro para desarrollar en su periodo de alcaldía, es el de la participación. Éste se ha incentivado a través del Renca Participa, Concejos Municipales, Cabildos Ciudadanos por áreas, audiencias públicas y visitas a terreno.

Una última instancia de participación que promueve la Municipalidad, es a través de los Fondos Concursables, los cuales les permiten identificar las prioridades de los vecinos de cada barrio.

Puntuación positiva de la evaluación del municipio en las siguientes áreas:



Problemas principales detectados como negativos para el trabajo realizado por la municipalidad:



Fuente: Centro de Políticas Públicas UC 2016.



*Alcalde en tu Barrio se presenta como una iniciativa en que el alcalde y su equipo municipal asisten a terreno a escuchar las demandas de los vecinos a través del diálogo.
(Facebook de Renca)*

*Foto: "Alcalde en tu Barrio"
Fuente: Facebook
Municipalidad de Renca,
2017.*



*Los Cabildos Ciudadanos en Renca, tienen por objetivo "generar espacios de participación y escuchar las opiniones de la comunidad para abordar el futuro de la comuna."
A ellos asisten autoridades municipales, Juntas de Vecinos y Organizaciones Comunitarias. En el Cabildo se reflexiona sobre el entorno y priorizan las principales necesidades de la comuna con los vecinos.
(Renca.cl, 2017)*

*Foto: Cabildo Ciudadano
Fuente: Facebook
Municipalidad de Renca,
2017.*

2.3.4 Participación según carácter

Por último, y una clasificación que no deja de ser importante dentro de la definición de participación, es según su carácter. Éste puede ser egotrópico o sociotrópico, dependiendo de si sus objetivos provienen de intereses individuales o colectivos.

“En primer término, una actitud de participación egotrópica, orientada a gratificaciones personales inmediatas y/o satisfacción de necesidades particulares personales o grupales; y en segundo lugar, una actitud de participación sociotrópica, cuya acción busca directamente promover el bien común, pues afecta a la sociedad en su conjunto y ejerce más propiamente una función política.” (Mueller en Garay, 2016, pág. 9)

En esta investigación se estima que una persona va a motivarse a participar de algo que le interese directamente a ella, y que, de forma pasiva, beneficie a la comunidad. Actualmente, en base a la experiencia del caso de estudio de Cerro 18 Sur, se puede decir que no existe una participación activa desde la comunidad debido a la falta de interés en algo común. Sin embargo, se ha visto que los vecinos sí se han movido a participar en actividades que les interesen a cada uno.

Muchas veces ocurre que cada persona quiere ser escuchado en sus intereses, pero poseen poca voluntad para realizar proyectos en colaboración a otras entidades o personas. Esto puede deberse desconfianza hacia las instituciones públicas, o bien, hacia las opciones actuales de participación que otorgan los organismos, los cuales, no han logrado captar su interés. (Garay, 2016)



Fuente: Garay, 2016.

2.4 Beneficios de la participación

¿Por qué es importante la participación ciudadana?

En variadas ocasiones las clases sociales más bajas no han sido escuchadas por los altos mandos del país, lo que ha traído consecuencias directas a su calidad de vida. Es por esto que su participación en distintas áreas de la gestión, les puede ser útil a sus necesidades, y es que así, construyen para algo en común y no quedan excluidos de su sociedad, superando desigualdades a través de la participación. (Garay, 2016)

“...el mayor desafío de la participación ciudadana en la gestión pública es impulsar su universalización, para crear las condiciones que permitan que los sectores más vulnerables ejerzan a la participación ciudadana para la defensa y exigencia de sus derechos, estableciéndose como un medio para la transformación social.”

(SUBDERE, 2016, pág. 14)

Garay (2016) plantea que la participación es necesaria para lograr disminuir la desigualdad social desde su base. Ésta busca formar un “tejido o entramado social”, ya que contribuye a un desarrollo humano integral a través de vínculos solidarios entre las personas alcanzando objetivos comunes.

CUADRO SÍNTESIS: PARTICIPACIÓN

Tipos de participación (Villarreal, 2009):

Política

Social

Ciudadana

Comunitaria

Formas de participación (Garay, 2016):

Pasiva

Incidental

Activa

Participación municipal (Centro de Políticas Públicas UC, 2016):

Instrumental

Consultiva

Gestionaria

Colaborativa

Participación según carácter (Garay, 2016):

Egotrópica

Sociotrópica

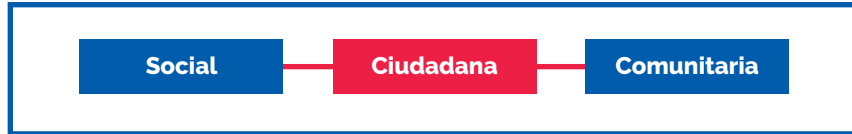
2.5 Conclusiones

Según las definiciones de los autores investigados, Soñemos Nuestro Barrio apuntaría a una participación ciudadana, en la cual estaría involucrada tanto la social como la comunitaria.

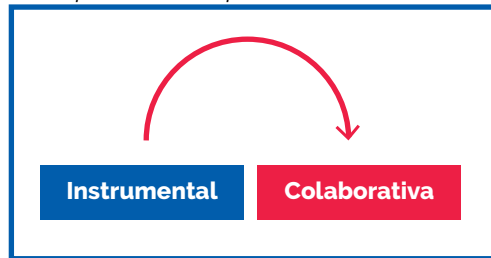
Además pretende pasar de una participación municipal instrumental, a una colaborativa en la cual las personas se involucren de alguna forma en el diseño de políticas públicas. El carácter de ésta pasaría de uno egotrópico a uno sociotrópico.

Cuadro de síntesis para el proyecto

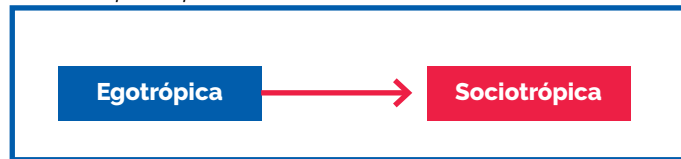
Tipos de participación:



Participación municipal:



Carácter participación:



3. SISTEMA ACTUAL DE POSTULACIÓN PROYECTOS QUE REQUIEREN FINANCIAMIENTO PÚBLICO

3.1 Requisitos proyectos

Para que los proyectos y programas municipales puedan recibir financiamiento público, deben pasar por un largo proceso de postulación, en el cual distintas entidades gubernamentales se ven relacionadas. A continuación se especificarán cuáles son sus responsabilidades generales, para luego mostrar de qué forma se involucran en el proceso de postulación.

3.1.1 Gobierno Regional (GORE)

"El Gobierno Regional es un organismo autónomo liderado por la Intendencia Metropolitana, que se encarga de la administración superior de la región, se preocupa por el desarrollo armónico y equitativo del territorio. Su principal labor es la planificación y la confección de proyectos que impulsen el desarrollo económico, social y cultural de la Región Metropolitana, tomando en cuenta la preservación y mejoramiento del medio ambiente y la participación de la comunidad."

(Gobierno de Santiago, 2017)

El GORE gestiona el Fondo Nacional de Desarrollo Regional para llevar a cabo los proyectos y programas que requieren financiamiento público.

3.1.2 Consejo Regional (CORE)

Está integrado por 34 consejeros elegidos democráticamente, mediante el sufragio de los ciudadanos. Al consejo le corresponde *"resolver la distribución de los recursos del Fondo Nacional de Desarrollo Regional que correspondan a la región"* (Gobierno de Santiago, 2017), entre otros. A través de votación, seleccionan aquellos proyectos que recibirán financiamiento, y aquellos que no.

3.1.3 Ministerio del Desarrollo Social (MIDESO)

El MIDESO tiene por objetivo *"contribuir en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la movilidad e integración social."* Además vela por el desarrollo de las políticas, planes y programas a nivel nacional y regional evaluando la rentabilidad social de los proyectos que solicitan financiamiento de parte del Estado, para que de esta forma sean parte de las estrategias de desarrollo socioeconómico del país.

(Ministerio del Desarrollo Social, 2017)

Este Ministerio gestiona dos Subsecretarías: la de Servicios Sociales y la de Evaluación Social. Ésta última la describiremos a continuación, puesto que atañe a la investigación del proyecto.

Subsecretaría de Evaluación Social

Se encarga de la evaluación social de proyectos de inversión pública, con el objetivo de velar por una asignación eficiente de recursos, entre otros. (Ministerio del Desarrollo Social, 2017)

Sistema Nacional de Inversiones (SNI)

El Sistema Nacional de Inversiones forma parte del MIDESO y el Ministerio de Hacienda, y se encarga de regir todo el proceso de inversión pública en Chile.

(Ministerio del Desarrollo Social, 2017)

El SNI está compuesto por 4 subsistemas: Subsistema de Evaluación Ex Ante, etapa en que se revisa que las iniciativas de inversión sean socialmente rentables³; Subsistema de Evaluación Ex Post; Subsistema de Formulación Presupuestaria y Subsistema de Ejecución Presupuestaria.

En el Subsistema de Evaluación Ex Ante los proyectos deben pasar por el Resultado de Análisis Técnico Económico (RATE), en el cual son evaluados y asignados en las siguientes categorías:

- RS (Recomendado Satisfactoriamente): para ser asignado en esta categoría, se debe entregar un análisis. Dentro de éste, se debe explicitar el problema en cuestión, el grupo objetivo al cual está afectando, y todas sus alternativas de solución. De éstas últimas se debe nombrar la seleccionada. Lo mencionado anteriormente se abarcó en razón del proyecto presentado en este informe.

- FI (Falta Información): esta categoría permite que el proyecto pueda ser postulado de nuevo en otra oportunidad, luego de integrar lo que falte.

- OT (Objetado Técnicamente): los antecedentes presentados permiten concluir que no es conveniente llevar a cabo la inversión debido a que la iniciativa no se encuentra correctamente formulada. Según el entrevistado, la mayoría de los proyectos postulados desde las municipalidades en el país, se encuentran mal formulados y son rechazados en esta categoría.

- RE (Reevaluación)

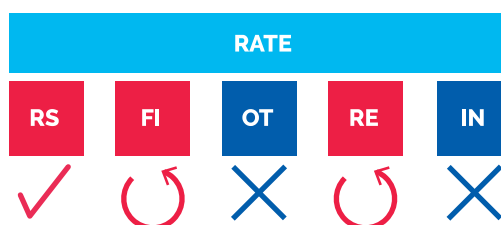
- IN (Incumplimiento de Normativa)

(Ministerio del Desarrollo Social & Ministerio de Hacienda, 2017)

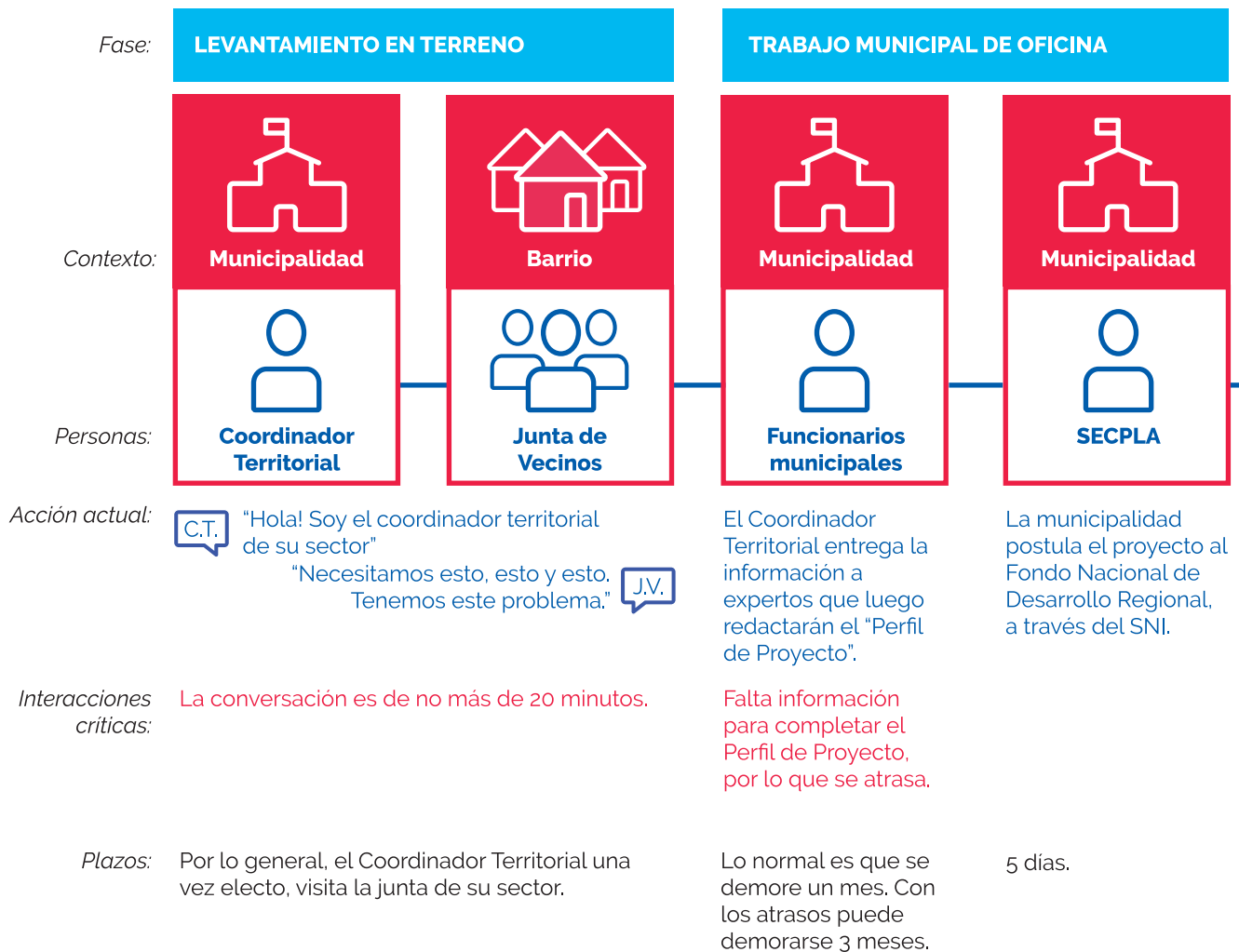


³Socialmente rentable: "de qué manera cada uno de los pesos invertidos da más beneficios para la sociedad" (Roehling, 2017)

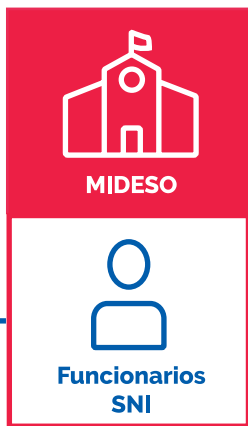
Fuente: MIDESO & Ministerio de Hacienda, 2017



Fuente: MIDESO & Ministerio de Hacienda, 2017



DEFINICIÓN ESTATAL



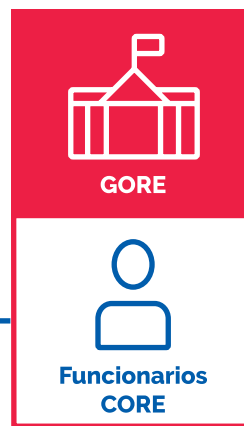
El MIDESO, aprueba o rechaza el Perfil de Proyecto, a través del SNI y la Subsecretaría de Evaluación Social.

Etapas revisión:

1. *Subsistema de Evaluación Ex Ante.*
2. *Subs. de Evaluación Ex Post.*
3. *Subs. de Formulación Presupuestaria.*
4. *Subs. de Ejecución Presupuestaria.*

En la etapa de Subsistema de Evaluación Ex Ante se revisa si el proyecto es socialmente rentable o no.

10 días.



Luego de ser aprobado, pasa a un proceso de votación en el GORE.



Al ser elegido, el proyecto recibe financiamiento.

Elaboración propia en base a diversas fuentes de información

4. PENSAMIENTO DE DISEÑO PARA EL PROYECTO

4.1 Design Thinking

Desde el año 2001 la empresa estadounidense IDEO, pasó de diseñar productos, a experiencias del usuario, a través del uso de la metodología del Design Thinking. (Brown & Wyatt, 2010)

El diseñador industrial Tim Brown (2008), postula la teoría del Design Thinking como un proceso de diseño iterativo centrado en las personas, el cual genera innovación. Ésta posee las fases de inspiración, ideación e implementación, dentro de las cuales el proceso es el siguiente: empatizar, definir, idear, prototipar, testear.

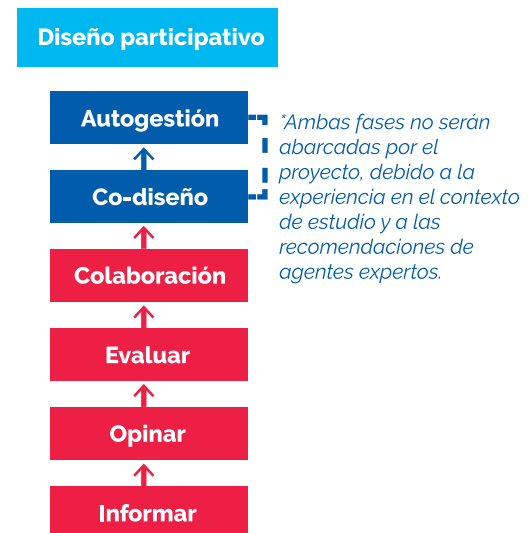
Esta teoría es importante para el proyecto, ya que se convierte en un aporte a la solución planteada desde el punto de vista de la metodología y de las herramientas que ésta propone en las tres fases.

4.2 Diseño Participativo

A modo de investigación se realizó una entrevista a Rocío Salvatierra, experta en el tema, perteneciente al equipo de Diseño de Servicios de la Escuela de Diseño de la Universidad Católica.

En base a los autores Wiedemann & Femers (1993) y Arnstein (1969), y a sus conocimientos de diseño, ella plantea que se genera una escala sobre cuán autogestionado y participativo va a ser el proyecto. Ésta va de lo menos participativo, a lo más participativo: Informar, opinar, evaluar, colaboración, co-diseño, autogestión.

Weidemann & Femers plantean que en la participación pública, es necesario que los participantes conozcan la información relevante, y así se disminuiría la brecha de conocimiento con los expertos. De esta forma tendrían más empoderamiento frente a lo que se está discutiendo. Además, debe existir transparencia en el proceso e imparcialidad. Por último, plantean que las personas no se van a sentir comprometidas con la causa si sus intereses no fueron escuchados y hay que valorar el proceso de la participación, más que el resultado de ella.



Fuente: Salvatierra, 2017.

CONTEXTO DE ESTUDIO

1. CERRO 18 SUR

1.1 Ubicación geográfica

El barrio en estudio para el desarrollo del proyecto es en el Cerro 18 en la comuna de Lo Barnechea, Santiago de Chile. El Cerro 18 está subdividido en Cerro Norte y Cerro Sur. Este caso de estudio se centrará específicamente en el Sector II del Cerro 18 Sur.

La elección se debe principalmente al conocimiento previo del lugar y relación con las personas que habitan en él, lo cual permite una mayor accesibilidad al usuario.

1.2 Características generales

El Cerro 18 Sur tiene varios aspectos positivos rescatados por los mismos vecinos, gracias a su posición geográfica. Es poseedor de vistas panorámicas en altura de la ciudad de Santiago, y de la cordillera aledaña; hay mejor calidad de aire debido a su altura, tiene un aire más campestre y tranquilo.

En cuanto a las instalaciones deportivas, cuenta con una multicancha de cemento en la parte de arriba, administrada por el Sector II de la junta de vecinos; una cancha de pasto sintético y otra de cemento al inicio del Cerro, al lado de la sede vecinal del Sector I.

El año 2016 fue inaugurado el nuevo funicular, el cual finaliza en la punta del Cerro Sur,

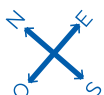
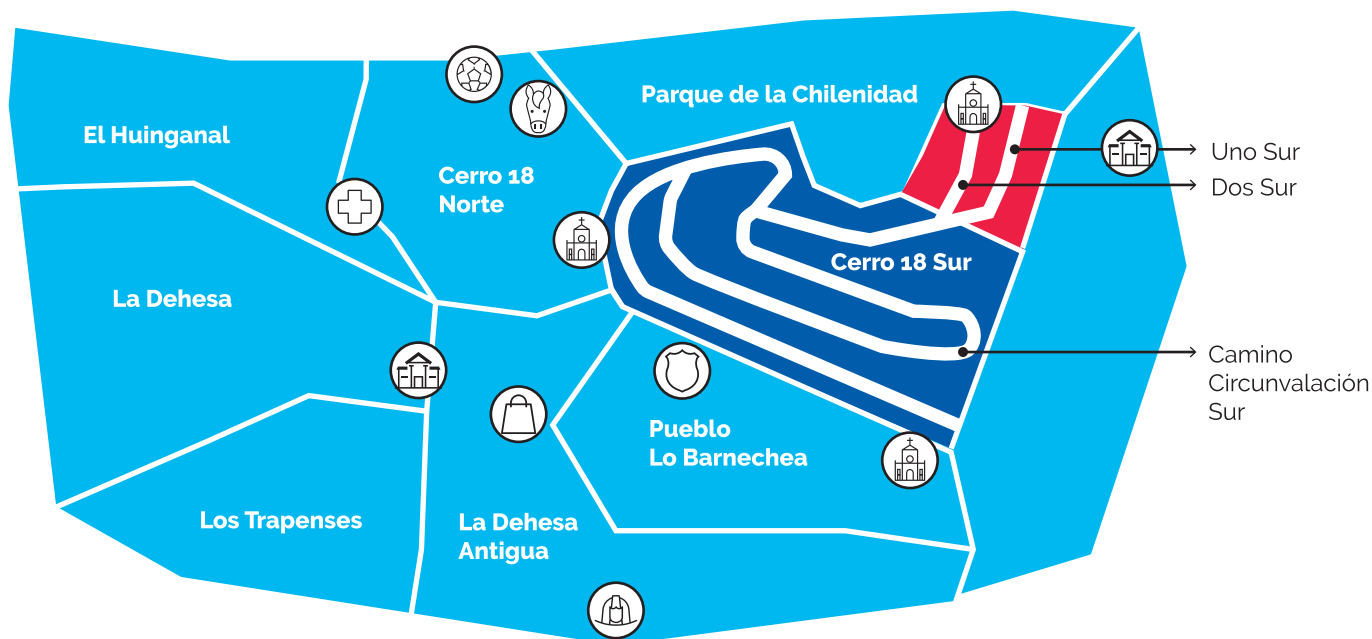


Fuente: Elaboración personal

contemplando un espacio para la sede vecinal del Sector II. Otros servicios generales como salud, carabineros, bomberos, colegios, se encuentran ubicados en la base del Cerro, a 20 minutos en transporte público. El transporte considera buses del Transantiago, los cuales no llegan a la zona más alta debido a la pendiente; taxis colectivos, los cuales tienen un costo de \$1.400 tanto para adultos como para niños; funicular, el cual está recientemente inaugurado y funciona desde las 8:00 hasta las 21:30 hrs; además gran parte de los vecinos posee automóvil particular.

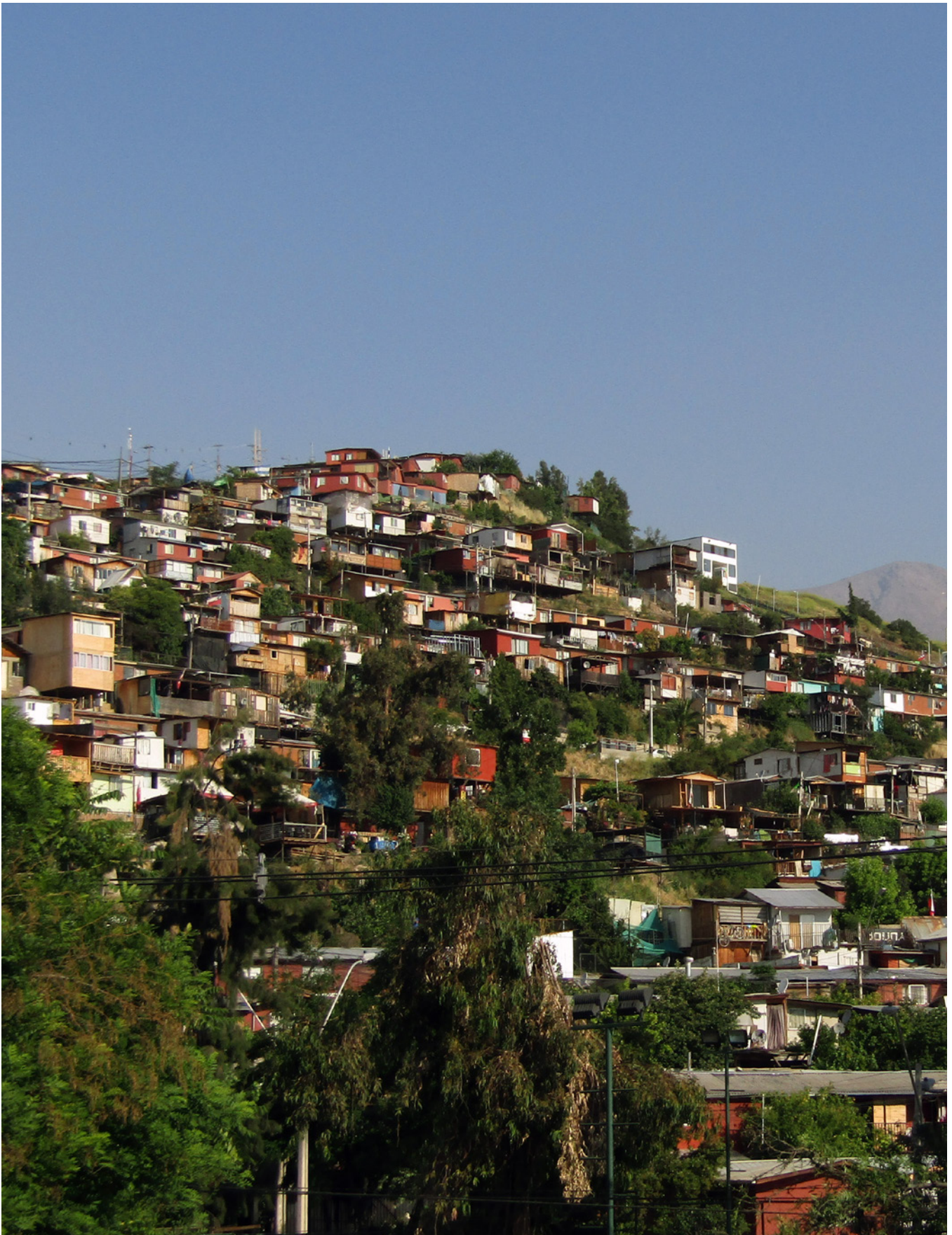
Actividades culturales de la comuna son promovidas por el Centro Cultural El Tranque, Centro de las Tradiciones, Centro Lector, Bibliobús, Medialuna de Lo Barnechea en Cerro 18 Norte, y Juntas de Vecinos. La actividad que más predomina por sobre las culturales o de tradiciones, es el fútbol. (Monasterio, 2016)

En relación a las religiones, existen 2 Iglesias Evangélicas en el Cerro Sur, y una Católica se encuentra cerca, a los pies del Cerro. Se destaca la labor de las Iglesias en favor de los vecinos, por ser abiertas a la comunidad, dispuestas a compartir espacios en que les sean de utilidad a las personas del sector.



- | | | | |
|---|--|---|---|
|  Consultorio SAPU |  Bomberos |  Estadio Barnechea |  Comisaría |
|  Medialuna municipal |  Iglesia |  Centro comercial |  Edificios municipales |

Fuente: Elaboración personal



Cerro 18 Sur. Fuente: Registro personal, 2017.



Senda 21, Cerro 18 Sur. Fuente: Registro personal, 2017.

1.3 Antecedentes históricos

A continuación se detallarán ciertos antecedentes históricos que han sido influyentes en la vida e historia de los habitantes del Cerro 18.

Antiguamente gran parte del territorio de la comuna se utilizaba como zona de pastoreo y cultivo y, hasta 1991, su administración le pertenecía a la comuna de Las Condes. En 1993 surgió la comuna de Lo Barnechea la cual se ha administrado el lugar hasta el día de hoy.

En esa época (1993) existían múltiples familias que vivían en campamentos a la ribera del Río Mapocho, el cual se desbordaba frecuentemente, ocasionando situaciones de emergencia. Por esa y otras razones, la Municipalidad de Lo Barnechea debió implementar un plan de erradicación estatal que consideraba el traslado de 1.187 familias que vivían en los campamentos aledaños al río (Quinchamalí, San Antonio, Las Lomas, Juan Pablo II).

El traslado de las familias al Cerro 18 se llevó a cabo ese mismo año, junto con 200 familias de otros sectores de Santiago, que estaban considerados por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo como "casos sociales graves". (Fernández & Morales, 1993)

Según entrevistas realizadas a los vecinos, algunos comentan que se perdió la identidad común al mezclar a las familias en la erradicación, y que se produjo una desintegración y ruptura entre sus miembros hasta el día de hoy.

A nivel país el proceso de erradicación comenzó bajo el gobierno de Augusto Pinochet en 1979 con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, y sobre todo de los que se encontraban en extrema pobreza. Para lograr esto se estableció la política de vivienda subsidiaria y se creó el Ministerio de

Vivienda y Urbanismo (MINVU). (Fernández & Morales, 1993)

Las viviendas a las que llegaron las familias en el Cerro 18 eran de 32 m², construidas de ladrillo con piso de cemento; estaban agrupadas en bloques de dos pisos, en los cuales había 4 viviendas pareadas; con posibilidad de ampliación para algunas dependiendo del espacio aledaño a ella. (Fernández & Morales, 1993)

Hoy en día, existirían dos tipos de segregación en la comuna: "sociológica y geográfica... la primera remite a la escasez o ausencia de interacción entre diferentes grupos sociales, la segunda apunta a la desigual distribución de éstos en el espacio físico."

(Campos & García, 2002, pág. 4)

Sin embargo, la evidencia de ésta es menor, ya que la mayoría de los habitantes de aquellos sectores con menores ingresos, trabajan en el sector con mayores ingresos de Lo Barnechea. De esta forma aparecen los "espacios de borde" en que las personas de las distintas clases sociales deben compartir algo en común- en este caso la oferta de trabajo y la demanda de éste dentro de la comuna-, lo que en ocasiones puede generar integración social.

(Sabatini & Arenas en Campos & García, 2002)

Por otro lado, se comentó en las entrevistas que hasta hace algunos años atrás, los vecinos eran testigos de la violencia entre bandas rivales, pasado que no se ha vuelto a repetir al día de hoy.



*Primera foto: Bloque original 4 viviendas en Cerro Norte. Fuente: Fernández & Morales, 1993.
Segunda foto: Vecinos del Cerro Sur bajando a pie por Circunvalación Sur. Fuente: Fernández & Morales, 1993.*

1.4 Características sociodemográficas

La población del Cerro 18 Sur casi no posee estudios demográficos de parte de la Municipalidad, sin embargo, en 2016, estudiantes de Trabajo Social de la Universidad del Pacífico, desarrollaron un diagnóstico comunitario en conjunto con la Municipalidad, que permiten tener ciertas aproximaciones al caso. Los datos socio demográficos recabados del estudio, pertenecen al Cerro 18 Norte, sin embargo, serán considerados para este caso, ya que los habitantes de ambos cerros provenían de los mismos campamentos, por ende las características no debieran ser tan diferentes.

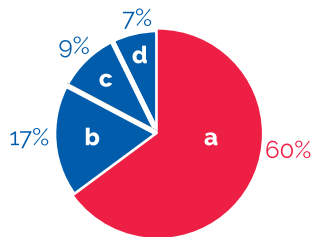
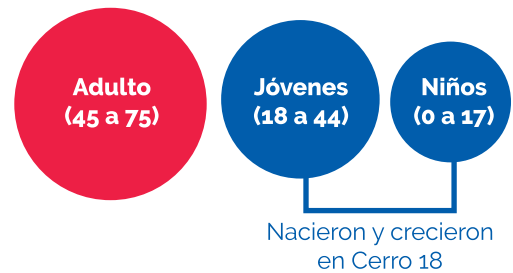
Respecto al rango etario, se puede identificar la presencia de 3 generaciones; predominando personas adultas de aproximadamente 50 años, las cuales llegaron tras la erradicación; luego jóvenes cercanos a 30 años, que nacieron en el Cerro; y finalmente niños, descendientes de ambas generaciones.

De la encuesta a 40 personas, los estudios alcanzados mayoritariamente son: la educación básica incompleta, y la educación media completa, siendo los colegios municipales

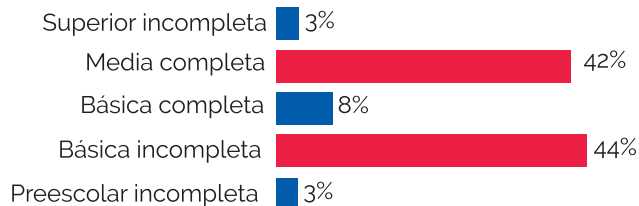
con más concurrencia.

En cuanto a ocupación laboral, la mayoría eran dueñas de casa o bien, trabajaban de forma independiente. Esto se contrasta con la información obtenida de las entrevistas personales realizadas, en que la mayoría trabaja o estudia dentro de la comuna.

Por último, los ingresos de los encuestados en el estudio son bastante variables. Casi la mitad recibe un ingreso menor al sueldo mínimo, mientras que otros reciben por sobre el sueldo mínimo, e incluso algunos reciben un ingreso equivalente al sueldo mínimo duplicado.



- a. Colegios municipales
- b. Colegios particulares subvencionados
- c. Jardín infantil
- d. Ninguno



Fuente: Daroch, Saavedra, Silva & Salgado, 2016.

1.5 Representatividad a nivel territorial

El Cerro 18 es parte de la Unidad Vecinal B-04. En el Cerro 18 Sur existen 3 Juntas de Vecinos: Villa Cerro 18 (n°27), Cerro 18 Sur Sector I (n°28) y Cerro 18 Sur Sector II (n°29). Mientras que en el Cerro 18 Norte, está la Junta de Vecinos Cerro 18 Norte (n°26).

En las entrevistas con los vecinos se pudo constatar un rechazo hacia la Junta de Vecinos del sector, lo que se confirma con la experiencia previa, en que se ha notado una desintegración entre los vecinos. En una entrevista personal, se conservará la identidad de los vecinos por motivos de confidencialidad, Javier comentaba que "la ayuda que manda la municipalidad siempre la reciben los mismos, la presidenta de la junta de vecinos y su grupo de amigos del sector, los demás quedamos fuera". Comentarios bastante similares a éste último se repetían en casi todas las entrevistas.

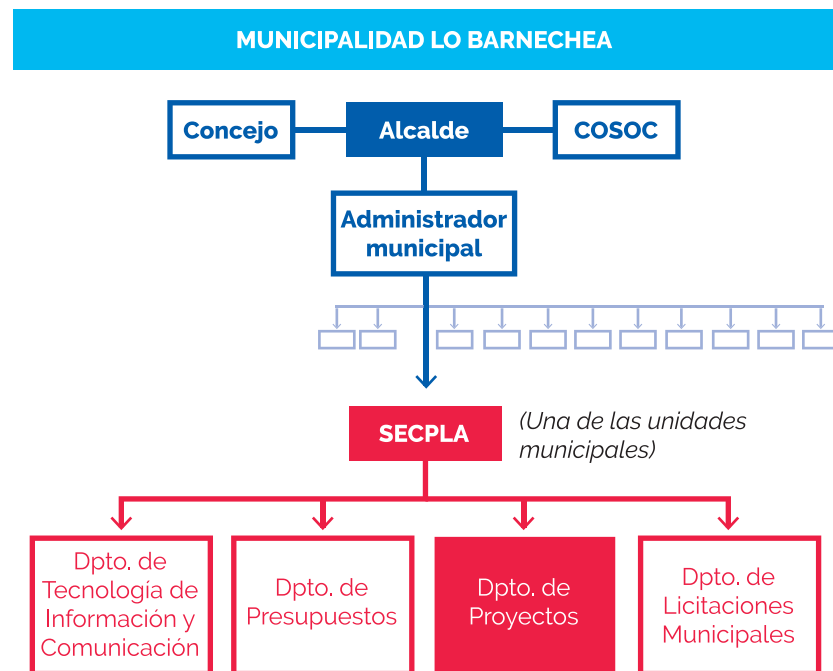


Juntas de Vecinos Cerro 18. Fuente: Página web Municipalidad Lo Barnechea

2. MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA

Como segundo contexto de estudio está la Municipalidad de Lo Barnechea, puesto que, representa la comuna en que está ubicado el Cerro 18. El contacto con la Municipalidad se llevó a través del arquitecto Ricardo Roehling, quien se encontraba este año como miembro del Departamento de Proyectos en la Secretaría Comunal de Planificación (SECPLA), y además ha trabajado en el programa "Quiero Mi Barrio" del MINVU, y otras municipalidades en años anteriores. Además se realizaron reuniones con Paulina Lizama, trabajadora social, y Cecilia Abarzua, asistente social, ambas del Departamento de Proyectos en SECPLA.

El gráfico representa parte del organigrama municipal, el cual se sintetizó de acuerdo al estudio del proyecto.



Fuente: Página web Municipalidad Lo Barnechea

FORMULACIÓN

OPORTUNIDAD

Existe una gran cantidad de proyectos y programas municipales que requieren financiamiento público para su desarrollo. Éstos deben pasar por la evaluación social del MIDESO, el cual verifica que sean socialmente rentables y define si se le otorgará financiamiento o no. Según los entrevistados expertos de la Municipalidad de Lo Barnechea y Quiero Mi Barrio en Peñalolén, entre otros, la incorrecta formulación de los proyectos y programas, proviene de una falta de información real del contexto y necesidades de los vecinos. Actualmente son rechazados en su mayoría aquellos proyectos y programas que no están correctamente formulados en el documento entregado. La ausencia de esta información se debe a que no existe una metodología interactiva para el trabajo en terreno, que pueda ser utilizada por los funcionarios en el trabajo con los vecinos.

Por otro lado, en base a las entrevistas de los vecinos, y a la experiencia personal de trabajo en el Cerro 18, el conocimiento en terreno de las necesidades de los vecinos, no está siendo del todo participativo, puesto que se tramita a través de la Junta de Vecinos, la cual no siempre representa a los habitantes del lugar.

En diseño existen distintas maneras de levantar información cualitativa, las cuales nos permiten conocer en profundidad las necesidades de las personas a las cuales se está diseñando.

Finalmente, a partir de lo anterior y lo investigado, se estructura la oportunidad de diseño, la cual, utilizando herramientas de diseño, busca idear una forma en que el funcionario de la Municipalidad logre generar un diálogo con un grupo de vecinos de un territorio y pueda entender sus necesidades. Complementario a esto, se busca una instancia de participación real de los vecinos, con el municipio.

BRIEF DEL PROYECTO

¿QUÉ?

Servicio de apoyo al trabajo participativo realizado por los municipios en terreno con los vecinos, que permite obtener información cualitativa para ser entregada a la Municipalidad.

¿POR QUÉ?

Porque se necesita una nueva forma de acceder a las personas que habitan un barrio y esperan mejorar su calidad de vida.

¿PARA QUÉ?

Para que la Municipalidad pueda conocer en profundidad las necesidades de los vecinos en el contexto de la comuna, y de esta manera formular proyectos apropiados.

Objetivo general: generar un diálogo nuevo entre la Municipalidad y los vecinos.

Objetivos específicos:

- Promover la participación de los vecinos, aumentando la generación de propuestas al municipio.
- Incentivar el diálogo entre vecinos, buscando objetivos de interés común.
- Incentivar el desarrollo de proyectos municipales basados en las personas.

CONTEXTO Y USUARIO

El proyecto se enmarca en el contexto del Cerro 18 de la comuna de Lo Barnechea, como se estudió anteriormente. De esta manera surgen dos usuarios: aquellos que habitan el Cerro 18, y aquellos funcionarios de la Municipalidad de Lo Barnechea que asisten a terreno a conocer las necesidades de las personas.

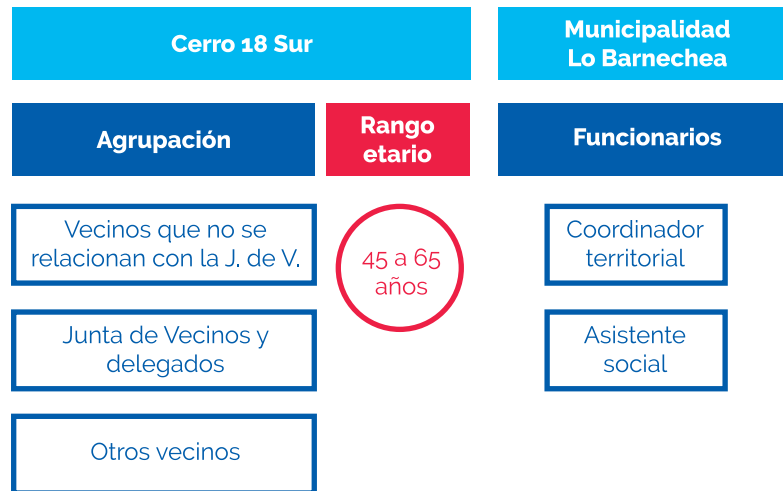
En el contexto mencionado se pueden observar tres grupos de usuarios: vecinos que no se relacionan con la Junta de Vecinos pero sí quieren participar de actividades; las Juntas de Vecinos incluyendo delegados; y otros vecinos que adquieren una posición neutral, y participan sin tanta proactividad.

Dentro de los funcionarios municipales se encuentran el coordinador territorial, y la asistente social. El primero se relaciona directamente con la Junta de Vecinos del sector del cual está a cargo, y no tiene una meto-

dología fija al momento de la visita. Su cargo tiene una duración de 4 años. La segunda, se relaciona con las familias individualmente, y también con reuniones en grupos de vecinos. Para las visitas a las familias utilizan un instrumento de evaluación social que consiste en encuestas y entrevistas.

En este punto es necesario mencionar que se está desarrollando una organización funcional desde el área social, para lograr llegar a más vecinos que no se encuentran representados por su Junta Vecinal en el Cerro 18 Sur. Más adelante se describirán aspectos de la entrevista realizada a éste último grupo de vecinos.

El rango etario promedio del grupo anteriormente mencionado fluctúa entre los 45 a 65 años y éstos están abiertos a participar en instancias con otras entidades.



ANTECEDENTES

1. Estudio metodologías actuales

1.1 Quiero Mi Barrio

Programa del Ministerio de Vivienda y Urbanismo que tiene por objetivo recuperar los barrios de forma física y social a través del plan de gestión de obras y el plan de gestión social. (minvu.cl)

El programa posee tres fases que se trabajan con los vecinos, y con una duración promedio de cuatro años. La primera fase consiste en diseñar anteproyectos; la segunda en realizar los detalles constructivos; y la tercera en evaluar el impacto del cambio en el barrio. (Benjamín Carrasco)

Para el desarrollo del plan se conforma un Consejo Vecinal de Desarrollo, con personas que no pertenecen a la Junta de Vecinos, sino que a organizaciones del barrio, y que se encargará directamente de los temas relacionados al Quiero Mi Barrio.

Según el entrevistado Cristián Barjas, arquitecto del programa en barrio Lo Hermida de Peñalolén, no existe una sistematización con respecto a los talleres participativos que se realizan a lo largo del proceso. Él comenta que esto se lleva a cabo de manera distinta en cada barrio, intuitivamente.



Primer resultado del Programa Quiero Mi Barrio, en Lo Hermida, Peñalolén.
Fuente: Elaboración personal, 2017.

“Cuando se hace una apuesta como ésta, de incorporar a los vecinos como hacedores de políticas públicas, los reconoces como actores y sujetos del territorio y su futuro.”

(Quiero Mi Barrio, s.f., pág. 12)

1.2 Fundación Proyecto Propio

Su objetivo es promover el protagonismo de los vecinos para que desarrollen sus propias propuestas, generando un trabajo colaborativo con el Estado y empresas privadas. En ella, diseñaron una herramienta que les permite generar una cartera de proyectos con los vecinos, a desarrollar desde la junta de vecinos. En la página www.juntasdevecinos.cl presentan la metodología, la cual será analizada como antecedente al proyecto más adelante.



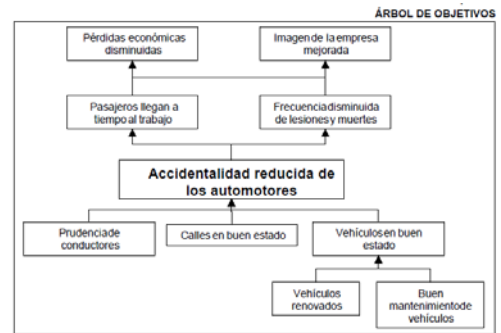
Fuente: www.juntasdevecinos.cl, Fundación Proyecto Propio

REFERENTES

1. Metodología gubernamental

1.1 Marco Lógico

Metodología que "facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos" (CEPAL, 2005, pág. 13). Actualmente es la metodología que usa el Ministerio de Desarrollo Social y sobre la cual capacita a funcionarios municipales. Dentro de ella existe el "Árbol de Problemas" en que se analizan las causas y los efectos de éste. Uno de los entrevistados expertos comenta que a los funcionarios que les compete asistir a terreno, les da flojera leer el documento que envía el ministerio, por ende no saben cómo actuar.



Fuente: CEPAL, 2005.

2. Metodologías de diseño

2.1 DIY Toolkit

Bajo la certificación de Nesta, DIY entrega herramientas de diseño para incentivar el desarrollo de organizaciones innovadoras. Estas herramientas consisten en planillas descargables que están organizadas por temática: quiero explorar, quiero desarrollar un plan claro, quiero aclarar mis prioridades, quiero recolectar apreciaciones de otros, quiero conocer a mis colaboradores, quiero generar nuevas ideas, quiero probar y mejorar, quiero sostener e implementar mi proyecto/organización.



Fuente: www.diytoolkit.org

2.2 Service Design Toolkit

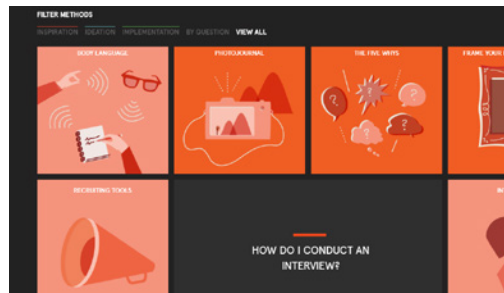
Plataforma que entrega herramientas metodológicas para ser usadas en el diseño de un servicio. Esta es un referente ya que las herramientas presentadas han demostrado su eficiencia y pueden ser rescatadas para su uso en otros contextos y con otros fines.



Fuente: www.servicedesigntoolkit.org

2.3 Design Kit

Kit de herramientas creada por la empresa de diseño IDEO. En ella publican todas las metodologías y herramientas que han utilizado recurrentemente para el desarrollo de proyectos 100% centrados en las personas. Estas herramientas son importantes como referentes del proyecto, ya que están estudiadas por la empresa.



Fuente: www.designkit.org

2.4 ApostoRed

En su proyecto de título para la Escuela de Diseño UC, Diego Valdivieso creó un kit con una metodología que sería utilizada por jóvenes en las parroquias para idear sus propios apostolados. Es un referente importante para la propuesta ya que es interesante la forma en que integra elementos del diseño en un área completamente distinta.



Fuente: www.apostored.cl

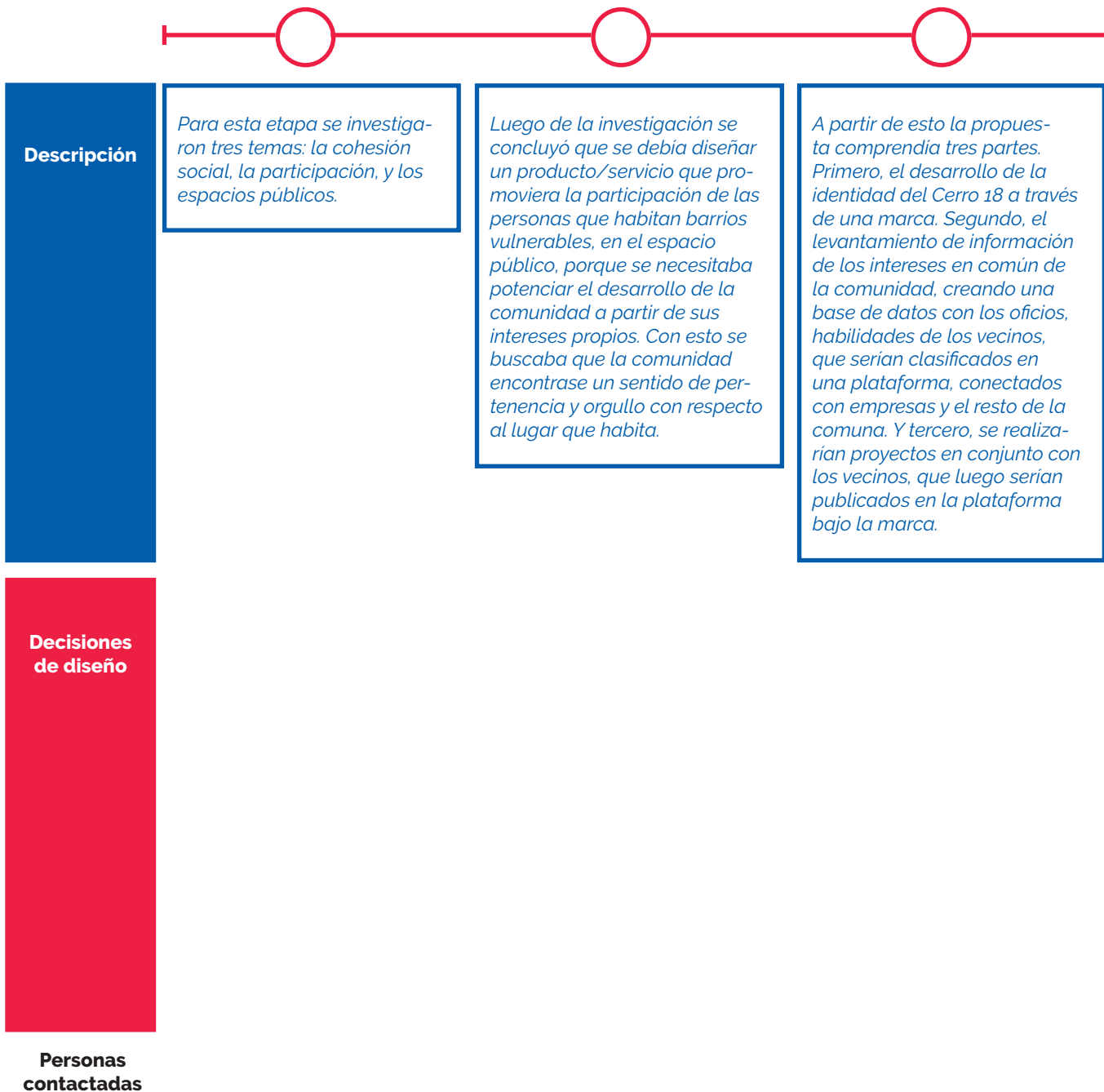
2.5 Cartas para los puntos de contacto

Estas cartas muestran distintas emociones por delante y el reverso a fin de ser utilizadas en el diseño de un servicio. Se coloca una carta según el cómo se siente la persona en cada punto de contacto del servicio, para luego darla vuelta y diseñar el servicio buscando la emoción verde, positiva.



Fuente: www.service-innovation.org

DESARROLLO CONCEPTUAL DE LA PROPUESTA



Con el objetivo de generar sentido de pertenencia se pensó en diseñar talleres con los vecinos, en que traspasaran el legado de los adultos a los más jóvenes. En sí debía ser un proceso participativo, para crear el primer "taller tipo", y luego generar un sistema que pudiesen autogestionar los vecinos en el tiempo.

Se realizó una entrevista a la Presidenta de la Junta de Vecinos, presentándole la oportunidad de desarrollar el proyecto con la participación de los vecinos de su sector, lo cual fue aprobado. Se debió tener especial cuidado de no generar expectativas e ir entendiendo sus tiempos.

Se contactó a la Municipalidad de Lo Barnechea a través de Ricardo Roehling, para presentarles la propuesta que se pensaba desarrollar. Ésta consistía en una metodología participativa interactiva que pudiese levantar información sobre las necesidades de los vecinos, y de esa forma realizar proyectos.

A medida que avanzaba la investigación se fue descartando la posibilidad de ser autogestionado.

Sin embargo, en las semanas siguientes se intentó realizar una primera reunión para el taller participativo con la Presidenta y los delegados de la Junta de Vecinos, pero no hubo respuesta certera. De lo sucedido se concluyó que se necesitaba antes que todo, una nueva forma de acceder a los vecinos. Por conocimiento previo esta experiencia se repetía en Plan 18 y a su vez el municipio tenía dificultades similares, por lo que era necesario buscar otra oportunidad de acercamiento a los vecinos.

El contacto con Ricardo fue acertado, ya que se notó muy dispuesto a ayudar en el proceso, y bastante interesado en la propuesta. Comentaba que era de vital importancia llevar a cabo este proyecto, ya que existe un vacío en el levantamiento de proyectos desde las municipalidades en relación a las verdaderas necesidades de los vecinos. Con esto comenzó el desarrollo de la propuesta final la cual se describirá a continuación.

Rocío Salvatierra, Diseño de Servicios UC.

María Isabel Padilla, Presidenta Junta de Vecinos Sector I, Cerro 18 Sur.

Ricardo Roehling, Departamento de Proyectos, SECPLA, Municipalidad Lo Barnechea.

METODOLOGÍA CONCEPTUAL

1. Análisis antecedentes y referentes

Para el desarrollo de la propuesta final se debió estudiar y analizar exhaustivamente distintas metodologías utilizadas por entidades gubernamentales, empresas de diseño y fundaciones.

En primer lugar se analizó la metodología del Marco Lógico, la cual es recomendada por el MIDESO y la Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL) a las municipalidades para el proceso de levantamiento de proyectos.

Se observó que dentro de esta metodología, existían similitudes a las herramientas que se utilizan en la disciplina del diseño, y por ende se decidió comenzar con un análisis del área valorando la posibilidad de una potencial innovación en el sistema utilizado en las municipalidades.

Por lo tanto se analizaron aquellas utilizadas por las empresas de diseño IDEO, Nesta y Service Design Toolkit para finalizar con la metodología creada por la Fundación Proyecto Propio.

Mayoritariamente el análisis hace referencia a las etapas que abarcan la investigación del usuario y contexto, definición del problema, e ideación. Esto se realizó mediante la tabulación análoga de cada referente y sus herramientas, se fueron clasificando con el nombre de las etapas de cada referente, que se repetían o eran semejantes, se marcaban con color.

El equipo de Diseño de Servicios UC, hizo un riguroso estudio tomando como referencia a muchos países donde, el diseño de servicios se lleva a cabo de forma exitosa. Éste tenía por objeto generar una propuesta a nivel hispanoamericano. Por ende, este método de análisis utilizado para el proyecto se ve respaldado a modo académico y profesional.

A continuación se detallará el estudio de cada metodología, para finalizar con un análisis conclusivo en base a las comparaciones y búsquedas de patrones emergentes, dando cuenta de un cierto orden y fases que tienen las metodologías.

1 PROMING / **2** User Insights / **3** Personas / **4** Design scope / **5** Location / **6** service concept / **7** prot. + test / **8** feasibility

9 Explorar / **10** Planificar / **11** Prioritar / **12** recibir feedback / **13** actores / **14** probar / **15** mejorar / **16** sostener e implementar.

17 Inspiration / **18** Location / **19** Emplémentation.

20 Transferecia metodológica / **21** Preparar para la implementación / **22** Jornada de planificación / **23** organizar y procesar

24 PREGUNTAS DE INV. / **25** EXPERIENCIA DE USUARIO / **26** MAPA DE ACTORES / **27** AMBIVERTIDO / **28** DESAFIO DE DISEÑO / **29** DIAGRAMA DE CAUSAS / **30** STAKEHOLDER MAPPING

31 GUÍA DE LA EXPERIENCIA / **32** DEFINIR PROBLEMA / **33** DIAGRAMA DE CAUSAS / **34** GUÍA ENTREVISTAS / **35** ESCALERA DE PROS. / **36** MAPA DE PERSONAS / **37** GRUPO OBJETIVO

38 5 ¿POR QUÉ? / **39** CANO SORT / **40** JOURNEY MAP / **41** DESAFIO A CONCEPT / **42** BRAINSTORMING / **43** FIND THEMES / **44** TOP 5

45 PARTICIPANTES / **46** CARACTERIZACIÓN TÉCNICA / **47** MAPA DE EMPLÉMENTO / **48** ORGANIZACIÓN O GRUPO DE TRABAJO / **49** CONVOCATORIA / **50** ESTRATEGIAS PLANIFICACIÓN TENTADA / **51** MAPA DE ACCIONES / **52** SELEC TEMAS / **53** LLEVAR A...

IDEO-DESIGN KIT

DIY TOOLKIT

SERIE DESIGN TOOLKIT

FUNDAS PROYECTO PROPIO

PLAN INTRODUCTIVO / **USUARIO** / **PROBLEMA** / **IDEA CLÓN**

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN (S.O.T.) / **EXPERIENCIA DE USUARIO (S.O.T.)** / **AMBIENTO (S.O.T.)** / **DESAFIO DE DISEÑO (S.O.T.)** / **DEFINICIÓN PROBLEMA (D.I.Y.)** / **CANO SORT (IDEO)** / **BRAINSTORMING (IDEO)**

GUÍA DE LA EXPERIENCIA (D.I.Y.) / **GUÍA ENTREVISTAS (D.I.Y.)** / **EXPLORANDO DESAFIO (IDEO+META)** / **CREATE A CONCEPT (IDEO)** / **FIND THEMES (IDEO)** / **TOP 5 (IDEO)**

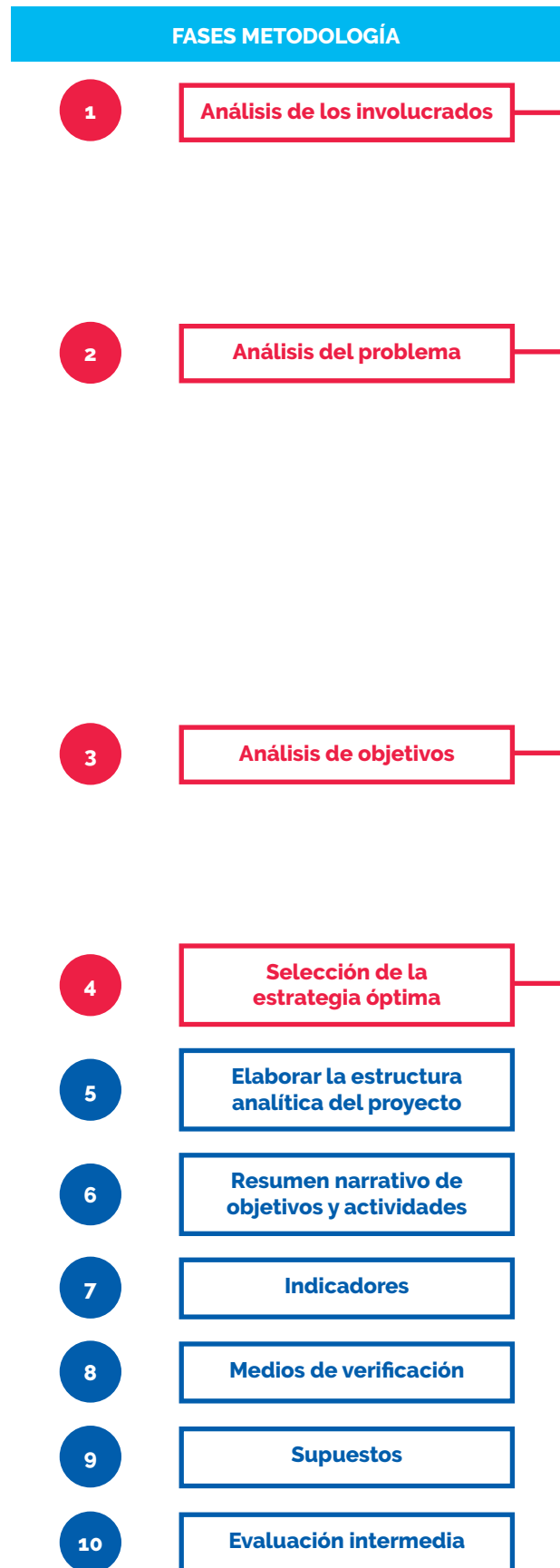
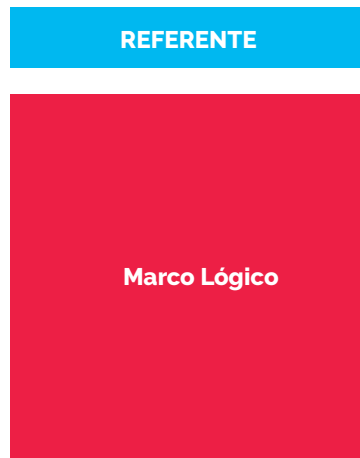
GRUPO OBJETIVO (D.I.Y.) / **MAPA DE PERSONAS Y CONEXIONES (D.I.Y.)** / **CREATING A CHALLENGE BRIEF (IDEO+META)** / **FINIC STARTING YOUR RESEARCH (IDEO+META)** / **INSIGHTS (IDEO)** / **CREAR TEMAS (IDEO+META)**

MAPA DE ACTORES (S.O.T.) / **STAKEHOLDER MAPPING (S.O.T.)** / **DIAGRAMA DE CAUSAS (S.O.T.)** / **DIAGRAMA DE CAUSAS (D.I.Y.)** / **CREAR CONCEPTS (IDEO+META)** / **INSIGHTS (IDEO+META)**

5 ¿POR QUÉ? (IDEO) / **JOURNEY MAP (IDEO)** / **INFLUENCING FORCES (IDEO+META)** / **BRAINSTORMING (IDEO+META)** / **GENERATING OPPORTUNITIES (IDEO+META)**

INTERVIEW (IDEO+META) / **OBSERVATIONS (IDEO+META)**

* Para las siguientes páginas: aquellas fases de color rojo serán las que han sido analizadas, mientras que las de color azul, no fueron analizadas de forma específica.



DESCRIPCIÓN

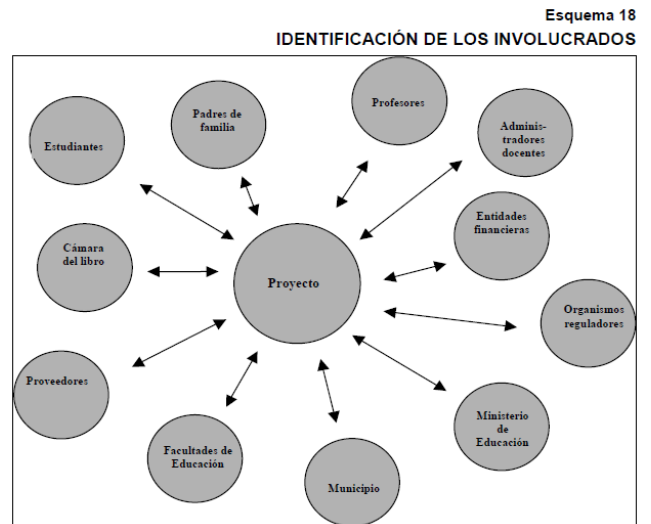
- A.** Identificar: a los involucrados en el proyecto.
- B.** Clasificar: ¿Pertenece a institución pública o privada? ¿Es una organización? ¿Cómo se relaciona con el proyecto? ¿Son cercanos o lejanos al proyecto?
- C.** Posicionar y caracterizar: ¿Cómo es la posición, fuerza e intensidad del actor con respecto al proyecto?
- D.** Identificación, análisis y selección.

- A.** Definir el problema central: se debe formular en negativo, analizar las causas y efectos en torno al problema central. No se debe confundir la falta de solución con un problema.
- B.** Graficar el árbol de efectos: a partir del problema analizar sus efectos e irlos relacionándolos entre ellos.
- C.** Graficar árbol de causas: al igual que el árbol de efectos se debe analizar las causas del problema y relacionarlas entre ellas.
- D.** Graficar el árbol de problemas: éste se construye integrando las causas y efectos del problema central previamente analizados, en un nuevo gráfico. Se debe revisar y reformular de ser necesario.

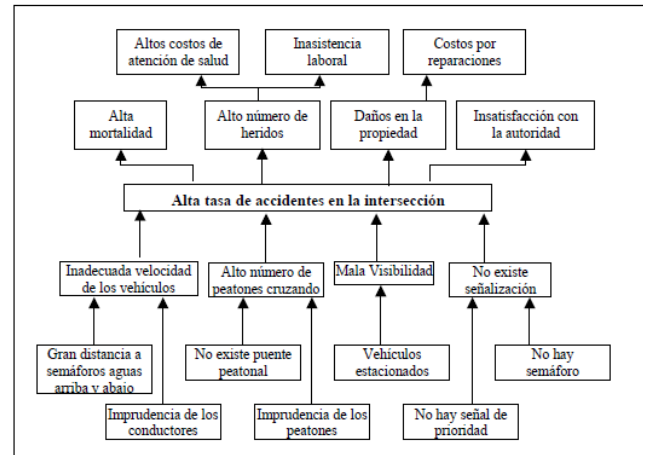
- A.** Graficar el árbol de medios y fines: las causas se transformarán en medios, los efectos en fines y el problema central en objetivo central.
- B.** Validar el árbol: para esto se examinan las relaciones entre medios y fines.
* Este proceso es iterativo.

- A.** Identificación de acciones: ¿Qué acciones se pueden llevar a cabo para alcanzar el objetivo?. La acción permite obtener más medios para eliminar la causa que ocasiona el problema. Las causas eliminadas pueden ser las indirectas al problema.
- B.** Postulación de alternativas: verificar el grado de interdependencia de las acciones propuestas; analizar el nivel de incidencia en la solución al problema; pensar en su factibilidad física, técnica, monetaria, institucional, cultural.
- Las alternativas deben ser analizadas con el espacio geográfico y socioeconómico.
- C.** Selección de la estrategia óptima: ¿Cuáles serán sus costos totales ahora y en el futuro? ¿Es viable financiera y técnicamente? ¿Cuán sostenible es? ¿Cómo es su impacto ambiental?

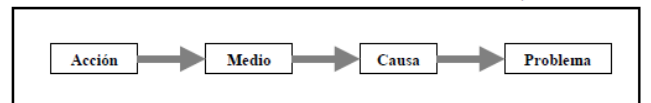
REFERENCIA VISUAL



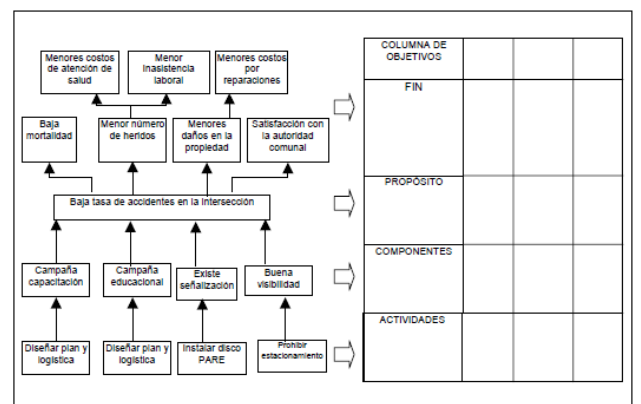
Esquema 21
ÁRBOL DEL PROBLEMA



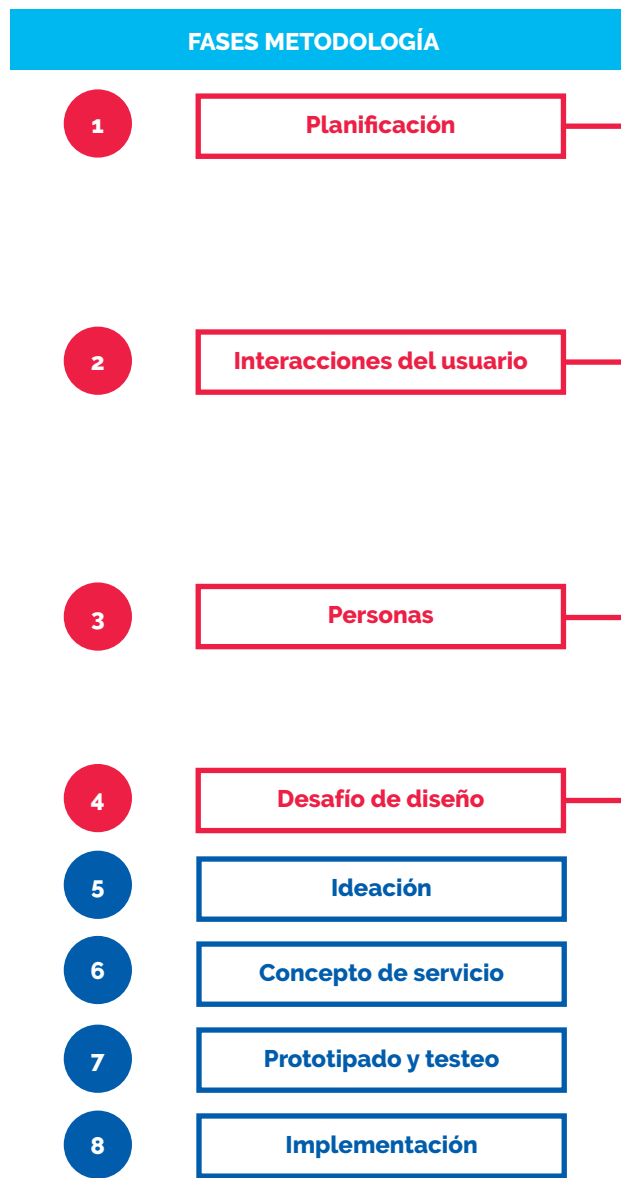
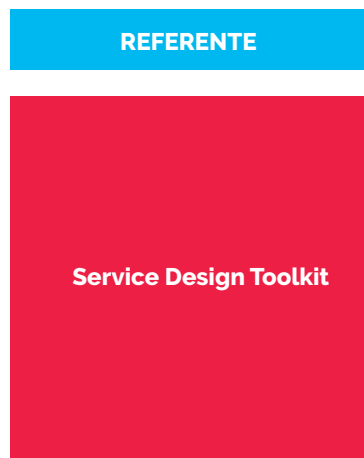
Esquema 23
COHERENCIA CAUSA, MEDIO Y ACCIÓN



Esquema 26
LA EAP Y LA COLUMNA DE OBJETIVOS DE LA MML



Fuente imágenes: CEPAL, 2005



HERRAMIENTAS

Nombre: Preguntas de investigación
Descripción: - ¿Qué es lo que ya sabemos? ¿Qué hipótesis queremos testear?
 - ¿Qué queremos saber? ¿Cuáles insights faltan?
 - ¿A qué tipo de usuario queremos entrevistar? (hechos, objetivos, emociones, ideas)

Nombre: Experiencia del usuario
Descripción: - Entrevistar al usuario preguntándole por cada uno de los pasos del servicio.
 - Preguntarle cómo se siente en cada uno de esos pasos.
 - Preguntarle por qué se siente así en esos pasos.

Nombre: Arquetipo
Descripción: - Nombre, ocupación, otros.
 - Motivación/desmotivación: ¿Qué podría motivar/desmotivar a tu usuario?

Nombre: Desafío
Descripción: - Objetivos del servicio.
 - Usuarios, empleadores, otros actores.
 - ¿Cómo podríamos?

Nombre: Mapa de actores
Descripción: Diagrama en que se analiza quiénes son las personas que están en directa relación con el proyecto, quiénes en indirecta relación y cuál es el grupo objetivo. Además permite clasificarlos en las etapas del servicio. (Imagen adjunta)



Mapa de actores Service Design Toolkit

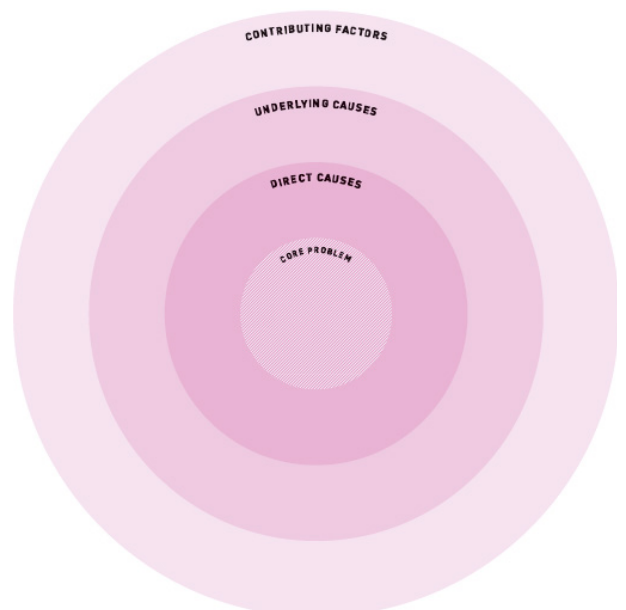


Diagrama de causas Service Design Toolkit

REFERENTE



FASES METODOLOGÍA

- 1 Explorar
- 2 Planificar
- 3 Priorizar

- 4 Recibir feedback

- 5 Actores
- 6 Idear
- 7 Probar y mejorar
- 8 Sostener e implementar

HERRAMIENTAS

Nombre: Gira de la experiencia

Descripción: - ¿Cuál es el enfoque de esta gira?
- ¿Cuáles son las prácticas observadas? ¿Quién está involucrado? ¿Qué productos son usados?
- ¿Cómo es el entorno? ¿Qué funciona bien? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué puede ser mejorado?

Nombre: Definición del problema

Descripción: - ¿Cuál es el problema clave que estás tratando de abordar y por qué es tan importante? ¿Para quién es un problema?
- ¿Qué factores sociales/culturales componen este problema? ¿Qué lo hace valer la pena?
- ¿Puedes replantear el problema?

Nombre: Diagrama de causas

Descripción: Se realiza un diagrama con el problema central, sus síntomas directos, subyacentes, sus causas directas, subyacentes y factores contribuyentes para ambos. (Imagen adjunta)

Nombre: Escalera de preguntas

Descripción: Tabla que sirve como guía para realizar preguntas al entrevistado, y recopilar la mayor cantidad de información. (Imagen adjunta)

Nombre: Guía entrevistas

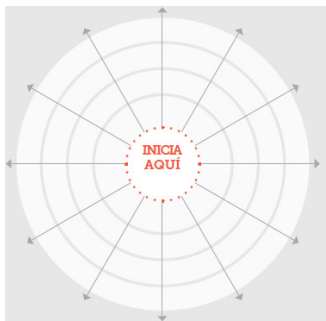
Descripción: Guía de apoyo a las entrevistas que sugiere que se le pida al entrevistado que dibuje, muestre, sea específico o piense en voz alta sobre lo que se está hablando.

Nombre: Mapa de personas y conexiones

Descripción: Se especifica cuál es la audiencia meta, quiénes están involucrados, en relación a lo local, nacional e internacional. Además existe una clasificación por tema. (imagen adjunta)

Nombre: Grupo objetivo

Descripción: - ¿Cómo le llamas a este grupo?
¿Puedes dibujarlos?
- ¿Cuáles son sus necesidades? ¿Cuántos existen? ¿Qué les podemos ofrecer?



Mapa de actores y conexiones
Y Toolkit

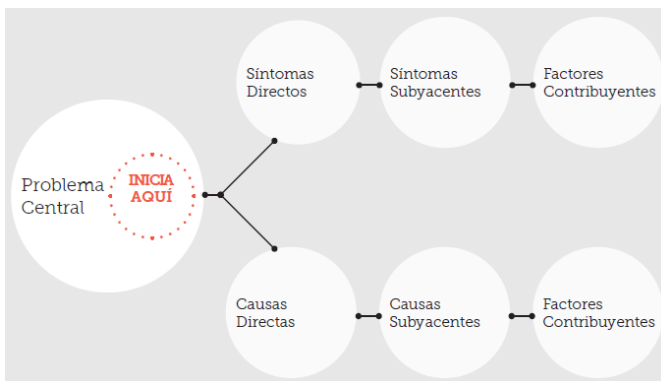
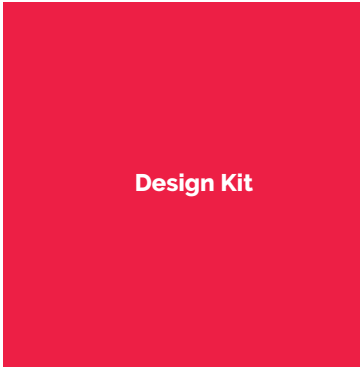


Diagrama de causas DIY Toolkit

		preguntas simples ←			→ preguntas complejas		
		Es	Hizo	Puede	Hará	Haría	Podría
Quién	Quién es	Quién es	Quién hizo	Quién puede	Quién hará	Quién haría	Quién podría
	Qué es	Qué es	Qué hizo	Qué puede	Qué hará	Qué haría	Qué podría
Dónde	Dónde es	Dónde es	Dónde hizo	Dónde puede	Dónde hará	Dónde haría	Dónde podría
	Cuándo es	Cuándo es	Cuándo hizo	Cuándo puede	Cuándo hará	Cuándo haría	Cuándo podría
Por qué	Por qué es	Por qué es	Por qué hizo	Por qué puede	Por qué hará	Por qué haría	Por qué podría
	Cómo es	Cómo es	Cómo hizo	Cómo puede	Cómo hará	Cómo haría	Cómo podría

Escalera de preguntas DIY Toolkit

REFERENTE



FASES METODOLOGÍA

1

Inspiración

2

Ideación

3

Implementación

HERRAMIENTAS

Nombre: 5 ¿Por qué?

Descripción: Esta es una recomendación para indagar con mayor profundidad en las respuestas del usuario/entrevistado.

Nombre: Grupo de cartas

Descripción: Se pueden usar para preguntarle a las personas cuál idea consideran más importante. También según distintos escenarios ¿Cómo los ordenaría si tuviera más recursos económicos?

Nombre: Mapa de viaje

Descripción: Se utiliza para identificar momentos claves en el producto, servicio o experiencia que estoy diseñando.

Nombre: Interacciones críticas

Descripción: Encontrar temas re-parafraseando un tema como una declaración breve. Elegir los más acordes al desafío y refinarlos.

Nombre: Lluvia de ideas

Descripción: Reglas: No juzgar ideas, promover ideas locas, construir sobre otras ideas, permanecer con el foco en el tema, una conversación a la vez, ser visual, cantidad antes que calidad.

Nombre: Compartir historias inspiradoras

Descripción: Se deben disponer los post it sobre un lienzo, ser específico (qué pasó realmente), y descriptivo (quién, cómo, qué, por qué, cuándo, dónde). Luego separar por temas.

Nombre: Bajada del aprendizaje

Descripción: Se unen los descubrimientos de cada uno en post it en un lienzo para tener una visión compartida en equipo.

Nombre: Crear un concepto

Descripción: - Ordenar ideas según categorías y encontrar un concepto flexible que tenga que ver con mi problema.
- ¿Cómo podríamos?

Nombre: Encontrar temas

Descripción: - Ordenar los post it parecidos en categorías. Encontrar patrones y correlaciones entre categorías y seguir agrupando.
- Discutir sobre los post it.

Nombre: Top 5

Descripción: - Que cada miembro del equipo escriba los 5 mejores conceptos.
- Compartir con los demás e ir ordenando aquellos que son similares.

REFERENTE

Fundación Proyecto Propio

La Fundación Proyecto Propio diseñó una metodología para ser utilizada por las juntas de vecinos al momento de generar proyectos en el barrio. Ésta se encuentra a libre disposición en la página www.juntasdevecinos.cl, acompañada de videos explicativos. Su objetivo principal es generar una cartera de proyectos con los vecinos en jornadas.

FASES METODOLOGÍA

0

Transferencia metodológica

1

Preparación para la convocatoria

2

Jornada de planificación y deliberación vecinal

3

Organización y proyección

2

Implementación

HERRAMIENTAS

Nombre: Participantes

Descripción: - Nombre y apellido.
- Organización en la que participa.
- Teléfono, mail.

Nombre: Mapa de territorio

Descripción: - Identificar lugares significativos, por ejemplo, ferias, sedes, etc.

Nombre: Convocatoria

Descripción: - Dónde, cuándo, medios de difusión, qué necesitamos para difundir. (Sobre la convocatoria que se hará a los vecinos)

Nombre: Estrategias planificación jornada

Descripción: - Qué debemos hacer antes, durante y después de la jornada, quién será el responsable y cuándo.

Nombre: Mapa de actores

Descripción: Identificar a quiénes se les podría dirigir el proyecto, por ejemplo, feriantes, niños, inmigrantes, etc. Seleccionar 5 más representativos de mi barrio.

Nombre: Lluvia de ideas

Descripción: Generar ideas de proyectos para los grupos y temas identificados.

Nombre: Priorizar

Descripción: Priorizar proyectos, elijo 10.

Nombre: Caracterización del territorio

Descripción: - N° habitantes (cuántos mujeres/hombres), rangos de edad.
- ¿Cómo es la vida en el territorio? ¿Qué cambios ha experimentado el territorio?
- Enumerar proyectos e iniciativas que se han realizado.

Nombre: Organizaciones o grupos de territorio

Descripción: - Hacer listado de organizaciones.
- ¿Cuál es su rol en el barrio urbano? Identificarlos en el mapa.
- Considerar/analizar cuáles organizaciones tienen más influencia en el barrio.

Nombre: Selección de temas

Descripción: Seleccionar 5 temas más importantes a investigar en mi sector.

Nombre: Puntuación

Descripción: - Puntuar los proyectos según criterios: factibilidad, alcance, cuáles cubren a todos los vecinos involucrados, redes, relación con otros temas, etc.

Nombre: Votación

Descripción: Votar por uno de los 10 proyectos.

SÍNTESIS DEL ANÁLISIS

1

Plan introductorio

Preguntas de investigación
(Service Design Toolkit)

Participantes
(Fundación Proyecto Propio)

En este recuadro se han clasificado las herramientas en las fases identificadas tras el análisis. En los cuadros celestes con línea punteada están nombradas con su creador entre paréntesis.

2

Usuario

Agrupación n° 1

Mapa de viaje
(Design Kit)

Experiencia de usuario
(Service Design Toolkit)

Agrupación n° 2

Guía entrevistas
(DIY Toolkit)

5 ¿Por qué?
(Design Kit)

Gira de la experiencia
(DIY Toolkit)

Agrupación n° 3

Arquetipo
(Service Design Toolkit)

Grupo objetivo
(DIY Toolkit)

Agrupación n° 4

Mapa de personas y conexiones
(DIY Toolkit)

Mapa de actores
(Service Design Toolkit)

Mapa de actores
(Fundación Proyecto Propio)

Compartir historias
(Design Kit)

Agrupación n° 5

Bajada del aprendizaje
(Design Kit)

Selección temas
(Fundación Proyecto Propio)

Agrupación n° 6

Grupos de territorio
(Fundación Proyecto Propio)

Caracterización territorio
(Fundación Proyecto Propio)

Mapa territorio
(Fundación Proyecto Propio)

3

Problema

Agrupación n° 1

Desafío de diseño
(Service Design Toolkit)

Definición del problema
(DIY Toolkit)

Crear un concepto
(Design Kit)

Diagrama de causas
(Service Design Toolkit)

4

Ideación

Agrupación n° 1

Encontrar temas
(Design Kit)

Insights
(Design Kit)

Agrupación n° 2

Lluvia de ideas
(Fundación Proyecto Propio)

Brainstorming
(Design Kit)

Agrupación n° 3

Priorizar
(Fundación Proyecto Propio)

Puntuación
(Fundación Proyecto Propio)

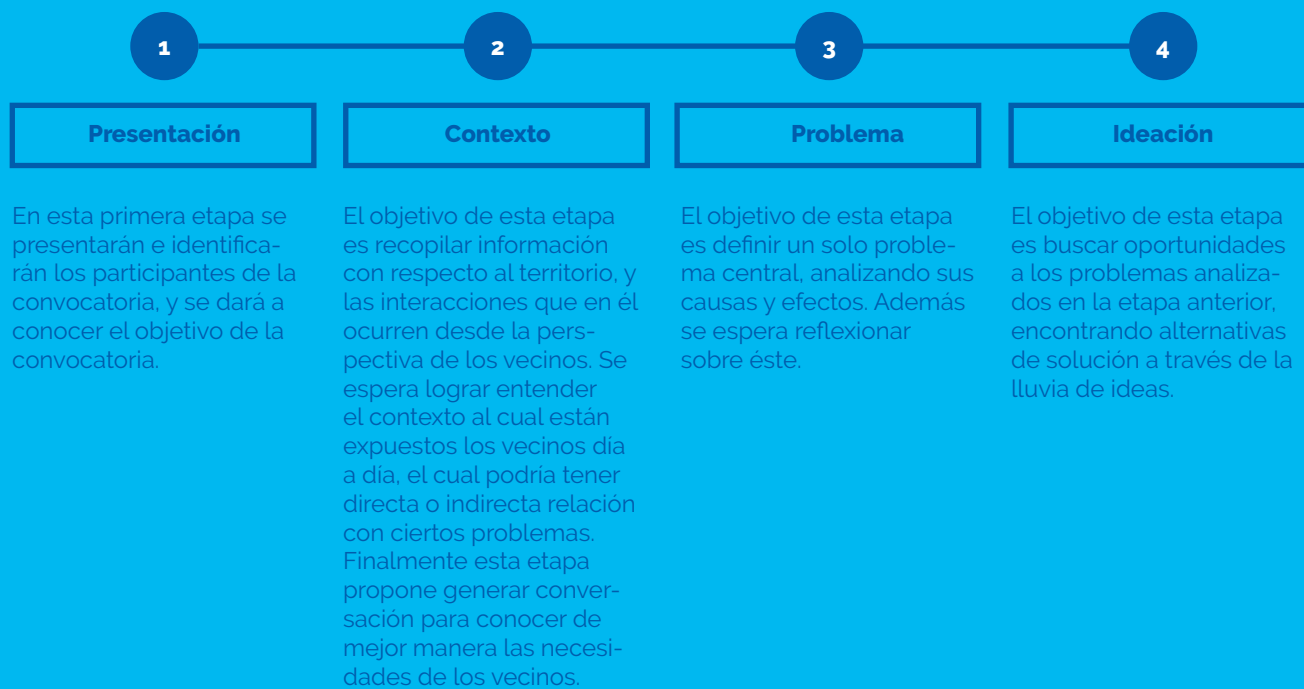
Cartas
(Design Kit)

Top 5
(Design Kit)

1.1 Conclusiones análisis y propuesta conceptual

Luego de lo anterior se estipuló una cierta dirección hacia dónde iría la propuesta. Se rescataron las herramientas más atingentes al contexto y usuario y se comenzó a desarrollar la metodología de Soñemos Nuestro Barrio.

La metodología contempla cuatro fases que incluyen una presentación introductoria, el estudio del contexto, análisis de problemas y levantamiento de ideas.



IDENTIDAD DE MARCA: NOMBRE Y LOGOTIPO

1. Nombre

La identidad del servicio debía aludir a su objetivo: generar un diálogo entre la Municipalidad y los vecinos de un sector.

Para el desarrollo del nombre, en primer lugar, se debía hacer referencia a un encuentro entre dos partes que se reúnen por un objetivo común a través de la presencia de un "nosotros" en él, integrando su carácter participativo.

Segundo, éste debía hacer alusión a un diálogo, un pensar, un imaginar sobre algo concreto: el barrio y sus condiciones de vida. Por otro lado era necesario considerar las palabras utilizadas, las cuales debían ser adecuadas para su entendimiento por ambos usuarios.

Luego de la experimentación con varias palabras se decidió incorporar parte del nombre, "barrio", ya que a pesar de su uso recurrente en otras iniciativas, expresaba correctamente lo que se esperaba. Finalmente la palabra más adecuada que respondía al segundo punto mencionado era la de "soñar", de esta forma se conformaba el nombre "Soñemos Nuestro Barrio".

2. Logotipo y tipografías

En la imagen gráfica correspondía representar literalmente el diálogo, para que los usuarios pudiesen entender al instante de qué se trata el servicio a modo general. Para esto se trazó la nube de conversación que se puede ver. Además se debía incorporar otro de los conceptos a los que apunta la metodología participativa de escribir, dibujar, rayar.

En una primera instancia se pensó en utilizar tipografías pre-diseñadas, pero inmediatamente esto fue descartado, puesto que no le aportaba de ninguna manera gráficamente a la propuesta. Por lo tanto se desarrolló análogamente el nombre, que luego fue editado digitalmente para su perfección. Las palabras debían ir escritas en mayúscula, para ser entendidas con facilidad.

3. Color

El rojo y el azul aluden a los colores de la bandera chilena, mientras que el celeste surge del "soñemos". Se utilizaron colores similares a los gubernamentales pensando en una posible incorporación futura del servicio en el área.



Pantone P 104-8C
CMYK: 100, 68, 0, 0.



Pantone P 55-8C
CMYK: 0, 98, 71, 0.



Pantone P 115-7C
CMYK: 83, 0, 0, 0.



**Primeras aproximaciones al logotipo final*



**Logotipo final*

Tamaño mínimo:
3cm x 2.3 cm



DESARROLLO PROPUESTA

1. CASO DE ESTUDIO

1.1 Actividad en Cerro 18 Sur para Fundación Plan

1.1.1 Objetivo

Con motivo de la organización del Festival Familiar de fin de año que se llevó a cabo colaborativamente con un grupo de la Junta de Vecinos, se necesitaba desarrollar un panel que invitara a los demás vecinos a participar de la Junta, el cual sería expuesto ese día. Esta instancia debió diseñarse según los requerimientos específicos de la Fundación, y se aprovechó para conocer la dinámica dada en este tipo de reuniones por lo que será parte del estudio.

1.1.2 Descripción

A la reunión asistieron siete mujeres, entre 40 y 70 años aproximadamente, se realizó un día sábado a las 17:00 hrs. Se llevaron galletas y bebida, y comenzó 15 minutos después, luego de que llegara la mayoría.

En primer lugar, se les explicó el objetivo de la actividad y se les preguntó los nombres.

Luego inició la actividad en que se iba escribiendo la pregunta en el papelógrafo, y se iba respondiendo en el instante. La primera pregunta era: ¿Qué hemos hecho este año como Junta de Vecinos?; la segunda, ¿Por qué lo hicimos?; y la tercera, ¿Para qué lo hicimos?. Esta etapa tuvo una duración de 15 minutos aproximadamente.

Una segunda etapa consistía en descubrir las metas futuras: ¿Qué soñamos para el próximo año?, la cual tomó un tiempo de 10 minutos.

Finalmente a partir de estas respuestas se debía redactar una frase para los vecinos, que sería escrita en el panel, actividad que duró cerca de 10 minutos nuevamente. Cabe mencionar que en esta última actividad comenzó una discusión de temas externos a ella, entre las vecinas lo cual alargó el tiempo. Esto se debió controlar a través de la neutralidad, y la vinculación del caso en discusión con la frase que se quería generar.

1.1.3 Conclusiones

De este primer acercamiento a la dinámica se concluyó que el manejo de los tiempos variará según el grupo con el cual se está trabajando, es decir, según el nivel de proactividad en los participantes.

Se consideró acertada la disposición de las preguntas de forma individual a medida que avanzaba la reunión, puesto que así no generaba confusiones, sin embargo, se observó la necesidad de explicar de manera global el objetivo de la actividad antes de comenzar con las preguntas.

Por último, un detalle importante que debía ser tomado en cuenta en el futuro, es la distribución de las personas en la sala, ya que en este caso había una gran distancia entre el mediador y los participantes produciendo una menor confianza para compartir ideas y propuestas.

2. PRIMERA VALIDACIÓN CON EL USUARIO

2.1 Validación Municipalidad Lo Barnechea

El primer prototipo se presentó a Paulina Lizana y Cecilia Abarzua, trabajadora social y asistente social del municipio, respectivamente. Durante la reunión señalaron que han tenido dificultades para relacionarse con las presidentas de las Juntas de Vecinos de los sectores I y II durante los años de trabajo en la comuna.

Les pareció innovador el proyecto presentado, ya que según explicaban, su manera actual de acercamiento a los vecinos "las hace ver más lejanas", por lo que suponían que el uso de la herramienta les iba a permitir conocer a los vecinos y "hacerlos sentir más parte de".

Paulina explicaba que estaban organizando una reunión para el mejoramiento de las viviendas con un grupo de la comunidad, y que les sería muy interesante aplicar la metodología para conocer otras necesidades.

Por último las instrucciones y etapas fueron entendidas sin inconvenientes por ambas.

2.2 Validación vecinos sector La Rayuela

La primera presentación de la metodología a los vecinos se realizó a través de Cecilia Flores y Francisca Molina, además de incorporarse de manera intermitente la hija (Javiera) y el marido (Javier) de Francisca. Inicialmente se explicó el proyecto completo, luego el nombre y logo, finalizando con la descripción de cada etapa y su visualización.

El nombre y logo recibieron comentarios positivos. Las etapas fueron correctamente entendidas por Francisca, mientras que Cecilia señaló que no logró entender lo que se estaba exhibiendo.

En cuanto al proyecto a modo general Cecilia, Francisca y Javier mencionaban que éste debía ser universal, integrando a la comunidad completa. Para ellos significaba un aporte ya que aclaraban que no tenían la opción de plantearle un problema a la Municipalidad, por su estricta regulación a través de largos papeleos, y por su nula relación con la Junta de Vecinos. Además indicaban que reuniones de este tipo debían realizarse en terreno, para tener más cercanía con las necesidades.

3. TESTEOS

3.1 Primer testeo

3.1.1 Objetivos

Para este primer testeo de la metodología se esperaba entender cómo el usuario percibía y entendía cada una de las etapas.

3.1.2 Descripción

El testeo se realizó en el sector de la Senda 21 en Cerro 18 Sur. En él participaron Mónica Pino, Rosa Cuevas y Gladys Silva de entre 45 y 60 años aproximadamente. Para la actividad se utilizó un tamaño a escala del papelógrafo, debido a las circunstancias de espacio y tiempo de las vecinas. Se les explicó el proyecto completo, y luego la actividad que se realizaría.

3.1.3 Evaluación y conclusiones

En la segunda etapa se observó que se producía una confusión con respecto al nombramiento de los "puntos de interés" del barrio, ya que según la retroalimentación del usuario, se entendía como la proyección del "barrio ideal". Esta observación resultó ser clave puesto que, se estaba entendiendo lo contrario a lo que se necesitaba apuntar y cambiaba la dinámica completa de la actividad.

Las tarjetas de experiencias fueron un acierto, ya que logró generar instancias de conversación entre las vecinas, pese a que se había dudado de su efectividad.

Luego en la etapa tres, fue difícil completar el diagrama de causas y efectos del problema central, debido a las palabras y explicación utilizadas. De igual manera, la sección "actores" no hacía alusión a lo que se necesitaba responder, por ende era necesario un cambio de lenguaje en la metodología.

Por último la etapa de la lluvia de ideas resultó sin inconvenientes y fue entendida rápidamente. Sin embargo no se alcanzó a elegir la mejor alternativa de solución.

Cambios de diseño para la nueva propuesta

- Todos los títulos e indicaciones de cada sección fueron transformadas a preguntas concretas.
- Se incorporó el uso de calcomanías.
- Se simplificaron las etapas tres y cuatro para su mejor comprensión.
- Para la etapa cuatro, de lluvia de ideas se modificó la selección de mejores alternativas a votación.



3.2 Segundo testeo

3.2.1 Objetivos

Este testeo tenía por objetivo analizar el comportamiento del usuario con el rediseño, especialmente en relación al entendimiento de las preguntas.

3.2.2 Descripción

Participaron Francisca y Cecilia, quienes habían visto el proyecto previamente en su primer prototipo. El testeo se realizó con el tamaño original del papelógrafo y se le otorgó un lápiz a cada una. Nuevamente se les explicó el objetivo de la actividad y los cambios que se hicieron.

3.2.3 Evaluación y conclusiones

Las primeras dos etapas funcionaron con bastante fluidez, y las vecinas se vieron entusiasmadas y concentradas describiendo su territorio. En la tercera etapa, no se entendió la sección de selección de experiencias, debido a la vaga explicación. Las preguntas para el diagrama del problema resultaron ser acertadas y de rápido entendimiento de parte de ambas lo que fue positivo.

Con respecto a la dinámica de la actividad, se observó que cada cierto tiempo se desviaba el foco de la etapa que se estaba desarrollando, por lo que el mediador deberá tener especial cuidado con esas situaciones.

Cambios de diseño para la nueva propuesta

- Se renombraron algunos puntos de interés del barrio.
- La sección "a" de la etapa tres se renombró a modo de pregunta.
- Para la lluvia de ideas se agregó la regla que exige decir en voz alta lo que se escribe en el post it.

4. PROPUESTA FINAL

Soñemos Nuestro Barrio abarca tres áreas, las cuales poseen distintos componentes.

La primera consiste en una capacitación, la cual se materializa en un instructivo.

La segunda corresponde a un Taller Participativo, en que se utiliza la metodología diseñada luego del estudio y análisis de los referentes descrito anteriormente en el

informe.

Y la tercera, consiste en la entrega de la información a través de una plantilla tipo y la publicación de la experiencia en redes de difusión.

En las páginas siguientes se irá describiendo cada componente junto a su visualización en tamaño a escala.



4.1 Capacitación

4.1.1 Instructivo

Previo al Taller Participativo se debe capacitar a la persona que guiará la actividad, a modo de mediador. Esta capacitación se materializa en un manual de instrucciones, el cual explica cada etapa y entrega ejemplos para algunas secciones. Dentro de éste se integran ciertos consejos (tips) que orientan la experiencia. Además se adjuntan recomendaciones en cuanto a los tiempos de duración, cantidad de participantes, y distribución del material.

RECOMENDACIONES GENERALES

TIEMPO

Se propone que el taller sea realizado en media jornada de mañana o tarde, con una duración de 2 horas aproximadamente.

Ahora bien, el manejo del tiempo se dará en base al resultado parcial de la actividad a medida que transcurran los minutos.

Regla general: nunca cortar el tiempo si los participantes se ven entusiasmados y llenos de ideas por contarle a los demás. Por el contrario, acelerar el paso entre etapas si los participantes no tienen más respuestas que dar.

CANTIDAD DE PARTICIPANTES

Idealmente deberían haber 8 participantes en la reunión, más el mediador. En el caso de que la reunión contenga más participantes, éstos deben dividirse en áreas de trabajo, cada uno con su material separado.

DISTRIBUCIÓN MATERIAL

Se recomienda colocar cada pliego de manera individual, en la pared o sobre una mesa. A medida que avanzan las etapas, se va colocando un pliego sobre el otro. De esta forma no se confunde a la audiencia y se genera una respuesta enfocada a cada ítem.

TIPS

Para este tipo de reuniones es recomendable llevar galletas y/o bebestibles, y así generar un espacio de mayor informalidad en que los participantes se sientan más relajados a la hora de participar.

1. 90 x 25 cm. Includes sections: A. Participantes, B. ¿Cuál es el objetivo de la reunión?

2. 90 x 80 cm. Includes sections: A. Mapa del barrio; ¿Cómo es nuestro barrio? ¿Cuáles son sus calles principales?, B. ¿Qué hay en mi barrio? (with icons), C. Experiencias (with smiley faces).

3. 90 x 60 cm. Includes sections: A. De las tarjetas: ¿Cuáles son un problema?, B. ¿Cuál es el problema que más nos afecta? (with a circular diagram).

4. 90 x 80 cm. Includes sections: A. ¿Cómo podríamos..., B. Lluvia de ideas, C. Votación (with a grid).

Tamaño real: 21 x 27 cm

ETAPA 1

OBJETIVO

En esta primera etapa se presentarán e identificarán los participantes de la convocatoria, y se dará a conocer el objetivo de la convocatoria.

INSTRUCCIONES

Entregar un plumón a cada participante y post it.

A. Participantes: Llenar información básica, de día, mes, año y lugar en que se realiza la reunión. Nombre completo y teléfono de contacto de los participantes.

Para esto, el mediador de la reunión, deberá preguntar los nombres de cada uno, y presentarse.

B. ¿Cuál es el objetivo de la reunión?: Especificar el objetivo principal de la reunión. ¿Para qué estamos acá? ¿Por qué convocamos a los vecinos?

Ej: "Queremos conocer sus necesidades y escucharlos"

TIEMPO ESTIMADO

10 minutos

TIPS

- Considerar 15 minutos de atraso de los asistentes. En ese tiempo se recomienda ir escribiendo los nombres de los que han llegado, y entregarles la credencial.
- El mediador debe ponerse en un rol neutral. En el caso de comenzar una polémica frente a un tema durante las etapas, se debe motivar al re enfoque de la actividad. Ej: "debemos volver a la actividad ya que nos queda poco tiempo, podemos hablarlo después"

SOLEMOS PARTICIPAR EN MI BARRIO

Participantes

Día: _____ Mes: _____ Año: _____

Lugar de la reunión: _____

Participantes:

1	Nombre y apellido	2	Nombre y apellido
3	Nombre y apellido	4	Nombre y apellido
5	Nombre y apellido	6	Nombre y apellido
7	Nombre y apellido	8	Nombre y apellido
9	Nombre y apellido	10	Nombre y apellido

B. ¿Cuál es el objetivo de la reunión?

1

ETAPA 2

OBJETIVO

El objetivo de esta etapa es recopilar información con respecto al territorio, y las interacciones que en él ocurren desde la perspectiva de los vecinos. Se espera lograr entender el contexto al cual están expuestos los vecinos día a día, el cual podría tener directa o indirecta relación con ciertos problemas. Finalmente esta etapa propone generar conversación para conocer de mejor manera las necesidades de los vecinos.

INSTRUCCIONES

A. Mapa del barrio: ¿Cómo es nuestro barrio? ¿Cuáles son sus calles principales?: Dibujar de modo simple el plano del barrio, señalando calles principales.

B. ¿Qué hay en mi barrio?: Identificar lugares en el territorio colocando las calcomanías correspondientes.

C. Experiencias: Ocupar tarjetas anexas en sobre "Tarjetas de experiencias". Cada participante deberá contar historias, problemas o experiencias con respecto a su barrio. Deberá señalar un punto del mapa, sobre el cual cuente la historia. Usar tarjeta de cara feliz si, está haciendo referencia a una emoción positiva (ej: felicidad, descanso, tranquilidad); usar tarjeta de cara triste si, está haciendo referencia a una emoción negativa (ej: frustración, miedo, tristeza, enojo). Explicar por qué se siente de esa forma y pegar las tarjetas en el mapa.

Ej: "Cada vez que paso por esta plaza me siento insegura, pienso que me van a asaltar porque está muy oscura"

TIEMPO ESTIMADO

30 minutos

SOLEMOS PARTICIPAR EN MI BARRIO

A. Mapa del barrio: ¿Cómo es nuestro barrio? ¿Cuáles son sus calles principales?

B. ¿Qué hay en mi barrio?

Escuela	Escuela	Escuela	Área verde	Área verde
Parque	Parque	Parque	Parque	Parque
Comercio	Comercio	Comercio	Comercio	Comercio
Comercio	Comercio	Comercio	Comercio	Comercio
Comercio	Comercio	Comercio	Comercio	Comercio

C. Experiencias

¿Cómo se siente cuando estás feliz?	¿Cómo se siente cuando estás triste?
¿Qué lugar del barrio me genera felicidad?	¿Qué lugar del barrio me genera tristeza?
.....
.....

ETAPA 3

OBJETIVO

El objetivo de esta etapa es definir un solo problema central, analizando sus causas y efectos. Además se espera reflexionar sobre éste.

INSTRUCCIONES

A. ¿Qué experiencias son las más importantes?: A partir de la etapa anterior (2), elegir 3 experiencias más importantes para los vecinos.

B. ¿Cuál es el problema que más nos afecta?: Definir el problema central. Ej: "Hay poca seguridad en el barrio". Analizar el problema mediante las preguntas:

- Causa directa: ¿Qué hace que esto (el problema) ocurra?

Ej: "Hay escasa iluminación"

- ¿Qué hace que ocurran las causas directas?

Ej: "No se realiza mantenimiento a las luminarias del barrio"

- ¿A quiénes afecta (el problema)?

Ej: "Jóvenes de 13 a 18 años, en su mayoría mujeres que asisten al colegio y deben transitar por el pasaje oscuro".

- ¿Qué edad tienen? ¿Hombre o mujer?

- ¿Cada cuánto tiempo ocurre esto?

- ¿Cómo son las personas afectadas? ¡Dibújalas!

TIEMPO ESTIMADO

30 minutos

TIPS

- Un problema no es la falta de solución.

Ej: "El problema no es que falte iluminación, el problema es que las mujeres no van al colegio porque deben pasar por un lugar inseguro"

- Siempre preguntar ¿por qué?, buscando más profundidad en la discusión.

3

A. ¿Qué experiencias son las más importantes?

B. ¿Cuál es el problema que más nos afecta?

ETAPA 4

OBJETIVO

El objetivo de esta etapa es buscar oportunidades a los problemas analizados en la etapa anterior, encontrando alternativas de solución a través de la lluvia de ideas.

INSTRUCCIONES

Entregar post it a cada participante.

A. ¿Cómo podríamos?: Plantear la pregunta ¿Cómo podríamos... solucionar este problema (escribirlo)?

Ej: "¿Cómo podríamos hacer más segura la ida al colegio en el barrio?"

B. Lluvia de ideas: Escribir la mayor cantidad de ideas, respondiendo a la pregunta del desafío.

Reglas básicas: no anular la idea de otros, todas las ideas son válidas, generar muchas ideas sin pensar en los obstáculos, decir en voz alta la idea escrita en el post it.

C. Votación: Seleccionar las 3 mejores ideas de la lluvia de ideas. Para esto cada vecino debe votar por 3 ideas, colocando una calcomanía en cada una.

Se seleccionan las ideas que tengan más votos.

TIEMPO ESTIMADO

30 minutos

TIPS

- Hacer participar a todos. Es muy importante que se escuchen todas las ideas, por lo tanto se debe comentar una a la vez.

- Para la sección "B", en el caso de no aparecer más ideas, utilizar facilitadores como: ¿Y si fuera gratis? ¿Y si no necesitaríamos permisos para llevarlo a cabo?

4

A. ¿Cómo podríamos...?

B. Lluvia de Ideas

C. Votación

4.2 Taller Participativo

4.2.1 El Kit

El kit para el Taller Participativo incluye los papelógrafos de las cuatro etapas, credenciales de identificación de los participantes y materiales como plumones y post it.

La forma del packaging, tamaño carpeta, permite que éste sea guardado con facilidad en los espacios de la Municipalidad, los cuales almacenan carpetas y archivadores en repisas y muebles.

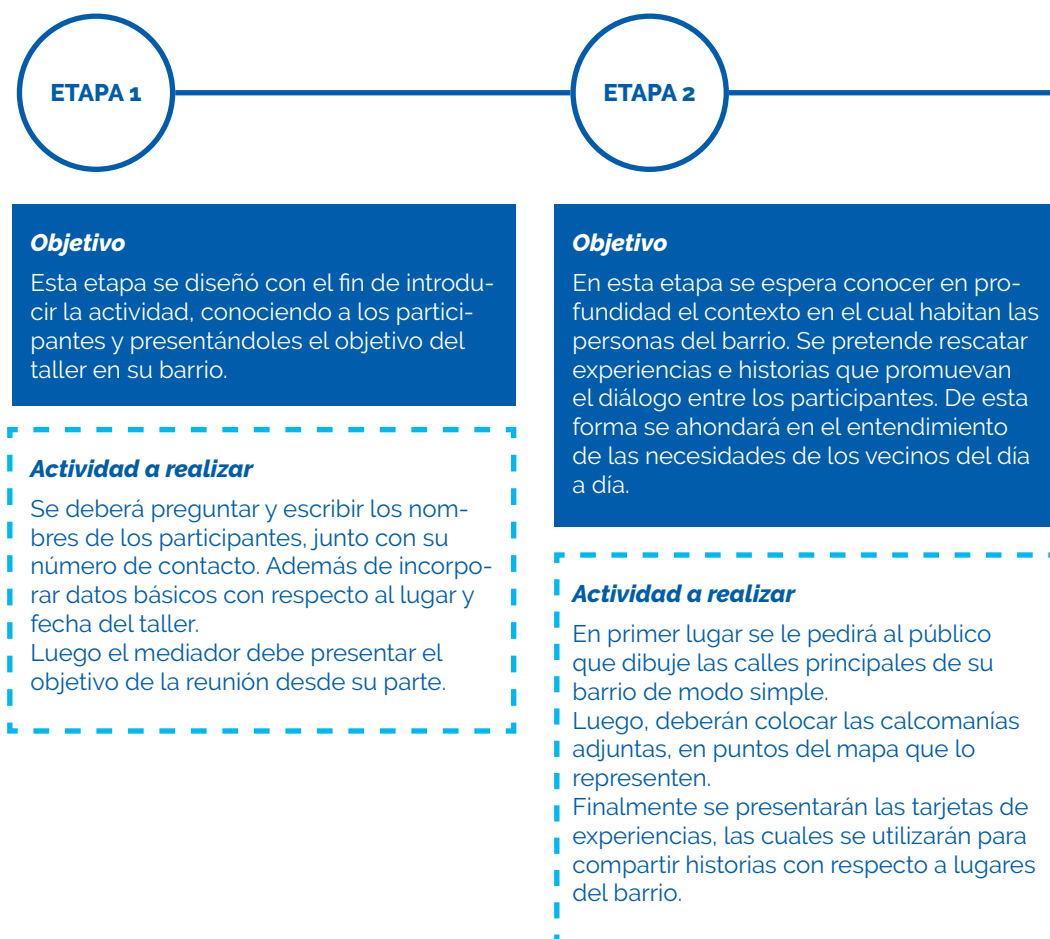


4.2.1 Metodología

Se diseñó una metodología para ser utilizada en el Taller por ambos usuarios, con el fin de alcanzar los objetivos del proyecto.

Ésta se compone de cuatro etapas con una duración estimada de dos horas y media. Se decidió realizar todas las etapas en una sola reunión y no por separado, ya que de esa forma se obtiene continuidad en el proceso con el mismo grupo de vecinos.

Se detallará el objetivo y la actividad de cada etapa, considerando que las instrucciones exactas se encuentran anteriormente en la sección de “instructivo”.



ETAPA 3

Objetivo

En esta etapa se busca encontrar un problema central en común, para luego analizar sus causas y efectos.

Actividad a realizar

- De las experiencias compartidas en la etapa anterior se debe seleccionar tres, consideradas por los vecinos las más claves o importantes.
- Posterior a ello se elegirá y definirá un problema central que los afecte, y se analizará en base a las preguntas explicitadas en el papelógrafo.

ETAPA 4

Objetivo

A través de esta cuarta etapa se espera levantar posibilidades de solución para un cierre optimista con respecto al barrio y sus oportunidades.

Actividad a realizar

- Para comenzar se planteará la pregunta que guiará la lluvia de ideas. Ésta será realizada procurando de no desviarse de la pregunta guía. Por último cada vecino deberá votar por las tres ideas que más le gusten, y se irán colocando calcomanías en representación de los votos.



OBJETIVO

El objetivo de esta etapa es levantar la información necesaria que identifique la reunión y sus asistentes.

INSTRUCCIONES

A. Participantes: llenar información básica, de día, mes, año y lugar en que se realiza la reunión, Nombre completo y teléfono de contacto de los participantes.
B. ¿Cuál es el objetivo de la reunión?: especificar el objetivo principal de la reunión, ¿Para qué estamos aquí?

1

A. Participantes

Día: Mes: Año: Lugar de la reunión:

Participantes:

- | | | | |
|--|--|--|--|
| 1. Nombre y teléfono
.....
..... | 2. Nombre y teléfono
.....
..... | 3. Nombre y teléfono
.....
..... | 4. Nombre y teléfono
.....
..... |
| 5. Nombre y teléfono
.....
..... | 6. Nombre y teléfono
.....
..... | 7. Nombre y teléfono
.....
..... | 8. Nombre y teléfono
.....
..... |

B. ¿Cuál es el objetivo de la reunión?

Tamaño real: 90 x 25 cm

OBJETIVO

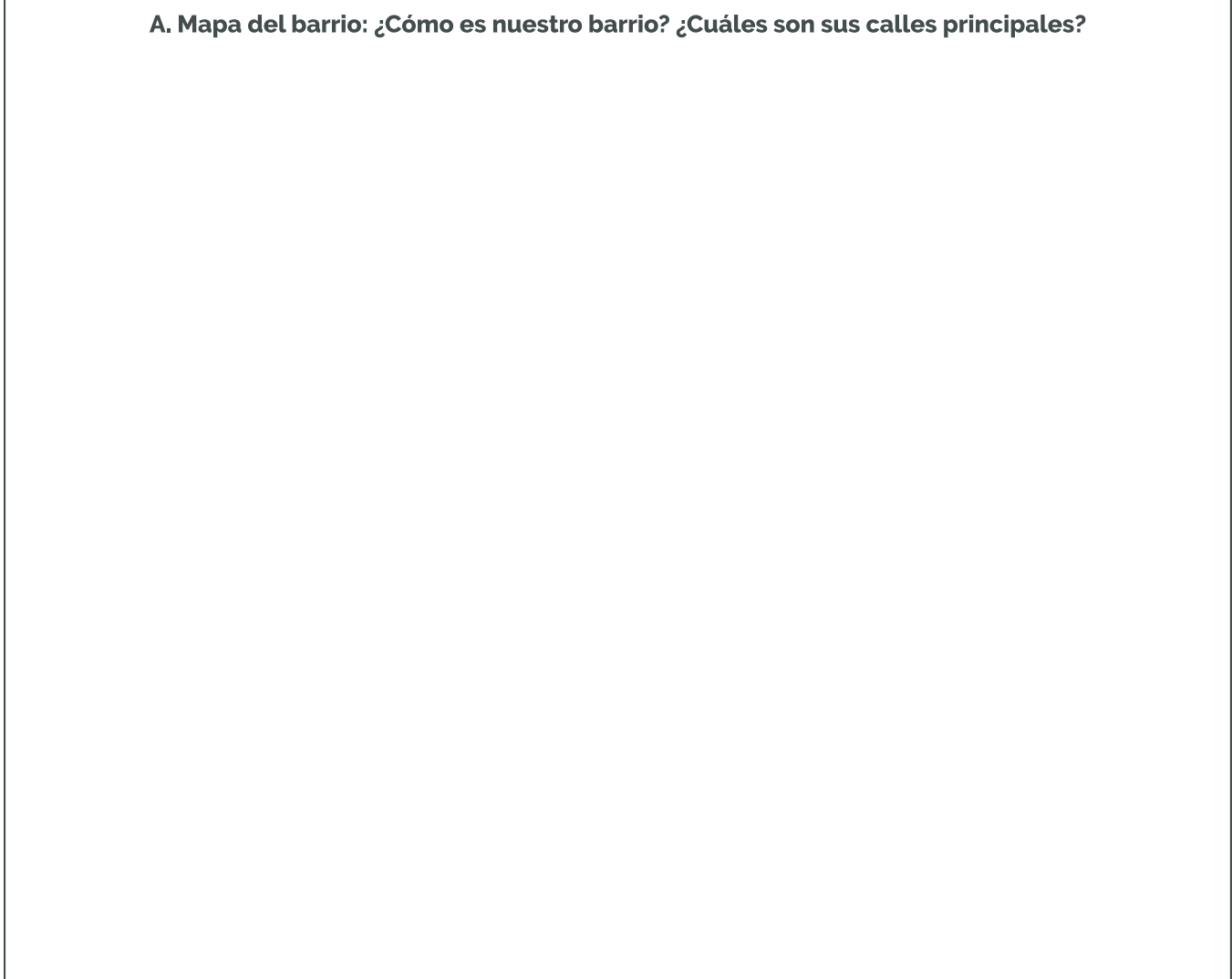
El objetivo de esta etapa es recopilar información con respecto al territorio, y las interacciones que en él ocurren desde la perspectiva de los vecinos. Se espera lograr entender el contexto al cual están expuestos los vecinos día a día, el cual podría tener directa o indirecta relación con ciertos problemas. Finalmente esta etapa propone generar conversación para conocer de mejor manera las necesidades de los vecinos.

INSTRUCCIONES

A. Mapa del barrio: dibujar de modo simple el plano del barrio, señalando calles principales.
B. Puntos de interés: identificar lugares en el territorio colocando las calcomanías correspondientes.

C. Experiencias: ocupar tarjetas anexas en sobre "C. Experiencias". Cada participante deberá contar historias, problemas o experiencias con respecto a su barrio. Deberá señalar un punto del mapa, sobre el cual cuente la historia.
 Dibujar en la tarjeta una cara feliz si está haciendo referencia a una emoción positiva, deberá dibujar una cara triste si está haciendo referencia a una emoción negativa. Explicar por que se siente de esa forma. Pegar las tarjetas en el mapa.

A. Mapa del barrio: ¿Cómo es nuestro barrio? ¿Cuáles son sus calles principales?



Tamaño real: 90 x 80 cm

B. ¿Qué hay en mi barrio?



C. Experiencias

<p>¿Cómo me siento en este lugar?</p>	<p>¿Cómo me siento en este lugar?</p>
<p>¿Qué hace que me siento así?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>¿Qué hace que me siento así?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

OBJETIVO

El objetivo de esta etapa es definir un solo problema central, analizando sus causas y efectos. Además se espera reflexionar sobre esto.

INSTRUCCIONES

A. ¿Qué experiencias son las más importantes? a partir de la etapa anterior (2) elegir 3 experiencias más importantes para las vecinas.

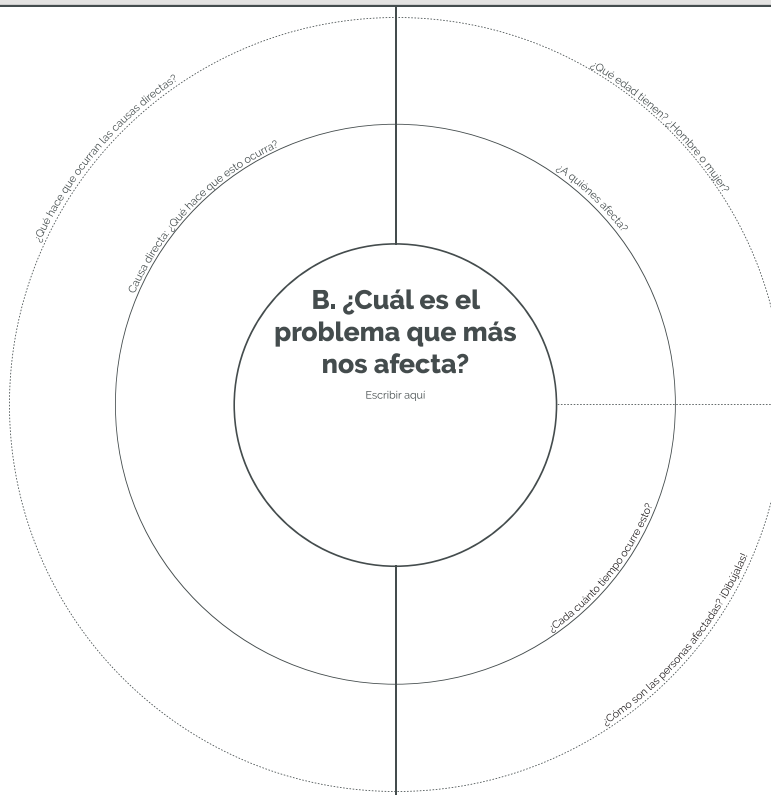
B. ¿Cuál es el problema que más nos afecta? definir el problema central. Analizar el problema mediante las preguntas: Causa directa: ¿Qué hace que esto (el problema) ocurra? ¿Qué hace que ocurran las causas directas? ¿A quiénes afecta (el problema)? ¿Qué edad tienen? (Hombre o mujer)? ¿Cuánto tiempo ocurre esto? ¿Cómo son las personas afectadas? (Dibujalas!)

A. De las tarjetas: ¿Cuáles son un problema?

Experiencia 1

Experiencia 2

Experiencia 3



Tamaño real: 90 x 60 cm

A. ¿Cómo podríamos ¿Cómo podríamos resolver este problema (escribir problema)?

B. Lluvia de Ideas

Tamaño real: 90 x 80 cm

C. Votación

¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!
¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!
¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!
¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!
¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!
¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!	¡Me gusta esta idea!

4.3 Entrega

4.3.1 Plantilla base

Para la última área del servicio se diseñó una plantilla que sería enviada a la Municipalidad posteriormente al Taller Participativo. Ésta consiste en un documento Excel para su rápido tabulado y manipulación por cualquier otra persona. En ella estará la información recopilada en cada etapa y la foto respectiva.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	
2		ETAPA 1		Detalles de la reunión			Participantes			Imagen								
3																		
4																		
5					Fecha:	/ /		Nombre:	Teléfono:									
6																		
7					Lugar:													
8																		
9																		
10																		
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
2		ETAPA 2		Experiencias					Lugar de las experiencias			Imagen			
3				<i>Escribir a continuación experiencias o historias contadas en las tarjetas</i>					<i>Hacer referencia a una calle o hito</i>						
4															
5				<i>Escribir a continuación experiencias o historias contadas en las tarjetas</i>					<i>Hacer referencia a una calle o hito</i>						
6															
7			<i>Escribir a continuación experiencias o historias contadas en las tarjetas</i>					<i>Hacer referencia a una calle o hito</i>							
8															
9			<i>Escribir a continuación experiencias o historias contadas en las tarjetas</i>					<i>Hacer referencia a una calle o hito</i>							
10															
11			<i>Escribir a continuación experiencias o historias contadas en las tarjetas</i>					<i>Hacer referencia a una calle o hito</i>							
12															
13			<i>Escribir a continuación experiencias o historias contadas en las tarjetas</i>					<i>Hacer referencia a una calle o hito</i>							
14															
15			<i>Escribir a continuación experiencias o historias contadas en las tarjetas</i>					<i>Hacer referencia a una calle o hito</i>							
16															
17			<i>Escribir a continuación experiencias o historias contadas en las tarjetas</i>					<i>Hacer referencia a una calle o hito</i>							
18															
19			<i>Escribir a continuación experiencias o historias contadas en las tarjetas</i>					<i>Hacer referencia a una calle o hito</i>							
20															
21			<i>Escribir a continuación experiencias o historias contadas en las tarjetas</i>					<i>Hacer referencia a una calle o hito</i>							
22															
23			<i>Escribir a continuación experiencias o historias contadas en las tarjetas</i>					<i>Hacer referencia a una calle o hito</i>							
24															
25			<i>Escribir a continuación experiencias o historias contadas en las tarjetas</i>					<i>Hacer referencia a una calle o hito</i>							

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
2		ETAPA 3		Experiencias seleccionadas			Diagrama del problema				Grupo objetivo		Imagen			
3				<i>Experiencia 1</i>			<i>¿Cuál es el problema que más nos afecta?</i>			<i>¿Cada cuánto ocurre?</i>		<i>Sexo</i>		<i>Rango etario</i>		
4																
5																
6																
7			<i>Experiencia 2</i>			<i>Causa directa 1</i>		<i>Causa directa 2</i>		<i>Causa directa 3</i>		<i>Descripción</i>				
8																
9																
10			<i>Experiencia 3</i>			<i>¿Qué hace que ésta ocurra?</i>		<i>¿Qué hace que ésta ocurra?</i>	<i>¿Qué hace que ésta ocurra?</i>							
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
2		ETAPA 4		Pregunta guía					Lluvia de ideas		Número de votos		Imagen		
3				<i>¿Cómo podríamos...?</i>					<i>Escribir ideas de cada post it</i>						
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															
24															
25															

4.3.2 Medios de difusión

Se integró el diseño de una página web y de Facebook, para que de esta forma se pueda conocer lo que Soñemos Nuestro Barrio realiza.

En la página se describe el brief del proyecto adaptado, pensando que entre las personas que lo leerán estarán los usuarios del proyecto. Además se explica la metodología y en la sección subsiguiente se visualizan resultados en imágenes y videos de Talleres Participativos anteriores, con el nombre de cada barrio.

La página de Facebook se creó ya que permite ser una plataforma de fácil acceso para los vecinos que participan en el proyecto y que actualmente usan la red social.



Visualización inicio página web (se adquirió el dominio para el 2018) :
<https://civassiliu.wixsite.com/sonemosnuestrobarrio>

IMPLEMENTACIÓN

1. MODELO DE NEGOCIOS

El funcionamiento de Soñemos Nuestro Barrio requerirá un encargado de la coordinación general, y otro del área de comunicación del proyecto.

El primero se encargará de gestionar reuniones con municipios y fundaciones en pos de la aplicación del servicio en los barrios. Además deberá estar a cargo de la capacitación de los mediadores del Taller, y asistir al momento de realización de éste con los vecinos.

El segundo, en tanto, deberá asistir al Taller en el barrio, registrarlo fotográficamente y audiovisualmente para luego encargarse de mantener las páginas de difusión actualizadas con una breve síntesis de cada Taller. Dentro de sus responsabilidades se encontrará la de completar la planilla excel base y entregársela a ambas partes (Municipalidad y coordinador del grupo vecinal).

Dado que el servicio está pensado para ser un apoyo al trabajo en terreno que realiza el municipio, no se considerará parte del costo, el tiempo del funcionario que asiste al Taller Participativo. En primera instancia los costos abarcarán la producción del Kit, y honorarios de las personas en coordinación general y en comunicación del proyecto.

Financieramente el servicio se sustentará a partir de propia su venta, y se pretende postular a fondos concursables que hagan posible su pilotaje en la mayor cantidad de lugares. Dentro de éstos últimos está la posibilidad de postular al Fondo de Desarrollo Comunitario (FONDECO) de la Municipalidad de Lo Barnechea, a través de la organización comunitaria Plan 18. Para ese caso, el servicio se tendrá que desarrollar a beneficio de los habitantes de la comuna, en el Cerro 18, como requerimiento del fondo.

Debido a que no todos los municipios poseen presupuesto extra para la implementación del proyecto, éste se deberá desarrollar en aquellos que sí lo posean, durante los primeros años. Según el entrevistado Cristián Barjas, actualmente el SEREMI a cargo de Quiero Mi Barrio, contrata a otras entidades para la realización de aquellas actividades en las cuales son inexpertos, por lo que existe una posible puerta de entrada a instituciones estatales que buscarían su implementación en municipalidades.

2. PLAN DE MARKETING

2.1 Análisis FODA

Fortalezas

- Innova en el sector público resolviendo una forma de acceso directo a las personas de un territorio.
- Permite una manera en que las necesidades de las personas sean escuchadas personalmente y bajo una estructura.

Oportunidades

- El diseño y la innovación en el sector público se han ido posicionando como elementos relevantes para el desarrollo del país, lo cual se ha plasmado, por ejemplo, en la conformación del Laboratorio de Gobierno durante los últimos años.
- Por otro lado, fundaciones o programas que trabajan a nivel territorial necesitan nuevas formas de llegada a un barrio en sus etapas iniciales.

Debilidades

- La incorrecta capacitación de la metodología podría generar dificultades al momento de realizar el Taller Participativo.
- La disposición a participar de forma proactiva de los involucrados no puede ser controlada por el servicio.

Amenazas

- Rechazo a la innovación y a los cambios en algunas instituciones del Estado.
- Lentitud en el proceso general de realización de los proyectos, la cual depende de diversas entidades, lo cual podría generar desconfianza en el servicio Soñemos Nuestro Barrio desde los vecinos.

2.2 Flujo de caja

Para calcular el precio del contrato de servicio, se tomó como referencia el sueldo mensual aproximado de un funcionario que trabaja de lunes a viernes, horario full time en la Municipalidad. (\$1.000.000)

En el primer año se espera realizar el pilotaje del servicio, a través de la postulación a fondos concursables ya mencionados, para luego, ser contratado por municipalidades o fundaciones.

En cuanto a costos, se calculó la aplicación del kit 1 vez por semana durante los primeros dos años, para posteriormente implementarlo 3 a 4 veces por semana. Finalmente se consideró el aumento de horas de trabajo para el tercer año al coordinador, y el contrato de una persona extra en el equipo de comunicación.

	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos			
Contrato del servicio	\$0	\$4.800.000	\$12.000.000
FONDECO	\$2.000.000	\$2.000.000	\$0
Fondos complementarios	\$2.000.000	\$0	\$0
Ingreso Total:	\$4.000.000	\$6.800.000	\$12.000.000
Costos			
Dominio página web	\$9.950	\$9.950	\$9.950
Honorarios coordinación	\$3.840.000	\$3.840.000	\$4.000.000
Honorarios comunicación	\$1.200.000	\$1.200.000	\$3.600.000
Materiales : plumones, post it	\$720.000	\$720.000	\$2.160.000
Impresión papelógrafo	\$240.000	\$240.000	\$576.000
Packaging	\$144.000	\$144.000	\$360.000
Instructivo	\$72.000	\$72.000	\$216.000
Costo Total:	\$6.225.950	\$6.225.950	\$10.921.950
Flujo de caja:	\$-2.225.950	\$574.050	\$1.078.050

3. PROYECCIONES

En el siguiente gráfico se mencionan las proyecciones que han sido confirmadas para Soñemos Nuestro Barrio en éste y el próximo año.

Además se buscará pilotear el proyecto con más Municipalidades de Santiago que lo necesiten y estén dispuestas a innovar en sus estrategias. Éstas pueden ser en una primera instancia: Renca y Peñalolén.

Se buscará la posibilidad de una presentación del proyecto a la Secretaría Regional Ministerial del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, encargada a modo central del programa Quiero Mi Barrio.

Finalmente cabe mencionar que este proyecto podría ser aplicado en fundaciones que trabajen a nivel barrial.

Año:

2017

Mes:

Diciembre

Se realizará el primer pilotaje del Taller Participativo con la asistente social de la Municipalidad y la Junta de Vecinos del Cerro 18 Norte.

2018

Marzo

Se realizará un segundo pilotaje en la población Lo Hermida, en Peñalolén a través del programa Quiero Mi Barrio de la comuna.

Abril - Julio

Se espera aplicar el servicio a través de Fundación Plan en Cerro 18 Sur, al momento de trabajar con nuevos vecinos.

Agosto - Diciembre

El segundo semestre se realiza el curso "Desigualdad y Segregación en la Ciudad", dictado por la Escuela de Gobierno de la Universidad, con la cual existe la oportunidad de integrar la metodología en el levantamiento en terreno que realizan los alumnos para Quiero Mi Barrio.

CONCLUSIÓN FINAL

El proceso completo de construcción de Soñemos Nuestro Barrio fue sin duda enriquecedor para mi futuro como profesional. La inquietud previa a éste que motivó a su investigación y desarrollo, pudo ser atendida y finalmente se logró entender la importancia del diseño estratégico en el mundo público y social.

El proyecto no solo se presentó a sus usuarios reales, sino que también a profesionales con amplio conocimiento en ésta y otras áreas.

En el barrio se pudo conocer las verdaderas inquietudes de los vecinos, y resultó conmovedor entender cómo su historia, marcada por las decisiones del gobierno de turno de épocas anteriores, cambió su vida para siempre.

Por otro lado se encontró un ambiente generoso en los funcionarios municipales entrevistados, que aspiraban a hacer todo lo posible por mejorar la calidad de vida de los habitantes del país, siendo éste último el motor más importante del proyecto.

Con cambios de diseño mínimos, se aprendió cuán significativo era preocuparse de diseñar el servicio centrado en el usuario, ya que de otra forma quedaría en vano.

BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agostini, C. (2010). *Pobreza, segregación y desigualdad en la Región Metropolitana*. Santiago: Estudios públicos 117. Recuperado de: https://www.cepchile.cl/cep/site/artic/20160304/asocfile/20160304095213/rev117_agostini.pdf
- Aravena, A., De Gregorio, J. & Poduje, I. (2013). *Vía rápida para reducir la desigualdad: Propuestas para revertir la segregación urbana en nuestras ciudades*. Santiago: Espacio público. Recuperado de: <https://www.espaciopublico.cl/wp-content/uploads/2016/05/13.pdf>
- Arnstein, S. (1969). *A ladder of citizen participation*. Recuperado de: www.edisciplinas.usp.br
- Brown, T. (2008) *Design Thinking*. Harvard Business Review. Recuperado de: <https://www.ideo.com/post/design-thinking-in-harvard-business-review>
- Wiedemann, P. & Femers, S. (1993). *Public participation in waste management decision making: Analysis and management of conflicts*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/222485027_Public_participation_in_waste_management_decision_making_Analysis_and_management_of_conflicts
- Brown, T., Wyatt, J. (2010). *Design Thinking for social innovation*. Stanford Social Innovation Review. Recuperado de: <https://www.ideo.com/post/design-thinking-in-stanford-social-innovation-review>
- Campos A., D. & García P., C. (2002). *Segregación residencial y espacios de borde: Identidad e integración en Lo Barnechea*. (Tesis doctoral inédita). Pontificia Universidad Católica, Santiago, Chile.
- Castro, C. "Desigualdad y Segregación en la Ciudad". Pontificia Universidad Católica de Chile". Santiago, Chile. Noviembre, 2017
- Centro de Políticas Públicas UC (2016). Informe de resultados: Encuesta nacional de percepciones ciudadanas sobre municipios. Recuperado de <http://www.gestionmunicipal.cl>
- Chile. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. (2016). *Guía Participación Ciudadana en la Gestión Municipal*. Recuperado de [http://participacionciudadana.subdere.gov.cl/sites/default/files/Guia%20Participacio%C-C%81n%20Ciudadana%20en%20la%20Gestion%20Municipal\(4\).pdf](http://participacionciudadana.subdere.gov.cl/sites/default/files/Guia%20Participacio%C-C%81n%20Ciudadana%20en%20la%20Gestion%20Municipal(4).pdf)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2005). Metodología del Marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Recuperado de: www.cepal.org
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2007). *Cohesión social: Inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe*. Recuperado de: <http://www.cepal.org/es/publicaciones/2812-cohesion-social-inclusion-sentido-pertenencia-america-latina-caribe>
- Daroch, A., Saavedra, F., Silva, M., Salgado, S. (2016). *Diagnóstico comunitario*. Documento entregado por Transparencia de la Municipalidad de Lo Barnechea.
- EFE. (2016, 12 de Octubre). CAF: el principal reto urbano de América Latina es mejorar la calidad de vida. *Efe*. Recuperado de <http://www.efe.com>
- Fernández Moreno, G. & Morales Morales, S. (1993). *La erradicación Cerro 18 Norte vista desde las personas erradicadas: Reconstrucción de una historia para el análisis de este programa social*. (Tesis doctoral inédita). Pontificia Universidad Católica, Santiago, Chile.

- Garay B., F. (2016). *Participación ciudadana y desigualdad*. Recuperado de <http://www.ideapais.cl/docs/estudios/31/participacion-ciudadana.pdf>

-Ministerio del Desarrollo Social & Ministerio de Hacienda. (2017). *Normas, instrucciones y procedimientos para el proceso de inversión pública (NIP)*. Recuperado de: <http://sni.ministerio-desarrollosocial.gob.cl/evaluacion-iniciativas-de-inversion/evaluacion-ex-ante/normas-instrucciones-y-procedimientos-inversion-publica-nip/>

- Monasterio, C. (2016). *Informe diagnóstico comunitario Cerro 18 Sur, Lo Barnechea*. Documento entregado por Transparencia de la Municipalidad de Lo Barnechea.

- Pontificio Consejo "Justicia y Paz" (2004). Capítulo octavo: La comunidad política. En Pontificio Consejo "Justicia y Paz". *Compendio de la Doctrina Social de la Iglesia* (pp. 231-259). Recuperado de <http://www.vatican.va>

- Razmilic, S. "*Desigualdad y Segregación en la Ciudad*". Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile. Octubre, 2017.

- Valdivieso, D. (2017) *ApostoRed*. (Tesis doctoral inédita). Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile.

- Villarreal Martínez, M. T. (s.f.). *Participación ciudadana y políticas públicas*. Recuperado de https://www.ceenl.mx/educacion/certamen_ensayo/decimo/MariaTeresaVillarrealMartinez.pdf

SITIOS WEB

- www.designkit.org

- www.diytoolkit.org

- www.proyectopropio.cl

- www.gobiernosantiago.cl

- www.juntasdevecinos.cl

- www.lobarnechea.cl

- www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl

- www.minjusticia.gob.cl

- www.servicedesigntoolkit.org

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Figueroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., Wuth, P. (2017) *Creando valor a través del diseño de servicios*. Recuperado de: <http://dsuc.cl/>
- Gajardo, R. (2016) *SaberHacer*. (Tesis inédita doctoral). Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile.
- Iconoclastas. (2013). *Manual de mapeo colectivo: Recursos cartográficos críticos para procesos territoriales de creación colaborativa*. Recuperado de <http://www.geoactivismo.org>
- IDEO. (2015). *Field Guide to Human Centered Design*. Recuperado de: http://bestgraz.org/wp-content/uploads/2015/09/Field-Guide-to-Human-Centered-Design_IDEOorg.pdf
- IDEO, Design for Europe & Nesta. (s.f.) *Designing for public services*. Recuperado de: www.nesta.org
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (s.f.) *Quiero Mi Barrio*. Recuperado de: www.minvu.cl
- Nesta. (2017). *Open learn works: Problem definition*. Recuperado de: www.nesta.org
- Rozas, G., Arredondo, J. (2006). *Identidad, Comunidad y Desarrollo*. Recuperado de: <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txtcompleto/mideplan/identid-comunidad-des.pdf>
- Schmidt, P. (2008). La cultura como herramienta para el desarrollo. En Soto, A., Schmidt, P., Biglione, E. A., Castañeda, J., Edwards, S., García Covarrubias, J.,... Sanhueza, R., *Las frágiles democracias Latinoamericanas* (1era ed., pp. 73-86). Buenos Aires, Argentina.
- Tironi, M. (2016). Ecologías urbanas temporales: del diseño inteligente al diseño especulativo. En Alsina, P., Bustillo, C., Brusadin, B., Connor, M., Delgado, M., Dellapiana, E.,... Serrano, A. *Inmaterial: Nuevos materialismos*. (pp. 19-44). Recuperado de <https://www.inmaterialdesign.com/index.php/mag/issue/view/1>

ANEXOS

1. Pauta entrevistas vecinos Cerro 18 Sur

Adultos:

¿Qué información quiero levantar?

- Historia de ellos
- Tradiciones
- Relación con la municipalidad
- Relación con los vecinos
- Relación con el entorno
- Posibilidades de desarrollo económico-estigma
- Si es que hay alguna relación con el cerro norte, y por qué es así

Pauta base:

- ¿Cómo llegaron al cerro? ¿Cuál es su historia? ¿Cómo eran sus familias?
- ¿Cómo ha sido su vida laboral? ¿Han habido prejuicios de parte del empleador?
- ¿Cómo ven los servicios entregados por la municipalidad, cuáles han usado?
- ¿Cómo es su relación con los vecinos?
- ¿Qué hacen en su tiempo libre (buscar tradiciones)? ¿Cuáles son sus creencias?
- ¿Cómo proyectan el futuro?
- ¿Qué aspectos positivos destacan del Cerro? ¿Cuáles negativos?
- Si pudieran cambiarle algo al Cerro, ¿qué sería?

Jóvenes:

¿Qué información quiero levantar?

- Proyecciones a futuro
- Tradiciones, hobbies
- Relación con la tradición del cerro
- Qué actividades culturales realizan
- En qué se involucran
- Cómo se ven respecto a compañeros de colegio
- Ven posible o no hacer deportes en el cerro, o a dónde van

Pauta base

- ¿Han participado en actividades de la municipalidad? ¿En cuáles? ¿Cómo lo ven?
- ¿Cuáles son sus proyecciones a futuro?
- ¿A qué dedican su tiempo libre?
- ¿Cómo es la relación con sus compañeros de colegio-trabajo? ¿Y con sus vecinos?
- ¿Qué espacios son los que más usan dentro del cerro?
- ¿Cómo ha sido su vida laboral? ¿Han habido prejuicios de parte del empleador?
- ¿Qué aspectos positivos destacan del Cerro? ¿Cuáles negativos?
- Si pudieran cambiarle algo al Cerro, ¿qué sería?

2. Tabulación entrevistas vecinos Cerro 18 Sur

Ficha básica					
N°	Entrevistado	Con quiénes vive	Ocupaciones	Donde les queda el colegio/trabajo	Lugares de mayor uso
1	Mónica (45)	Hijo (12), hija (20), marido	Trabaja en el colegio de su hijo	En la comuna	Casa
2	Rosa (60)	Hija, marido	Asesora hogar	En la comuna	Casa, pasaje cerrado de la vecina, escalera
3	Luis Orellana (50)	Señora, hijo Silvio (26)	Trabaja particular	La Dehesa. Su señora en Barnechea, el colegio del hijo cuando iba era en la comuna	Casa, almacén, funicular (ahorro)
4	Francoisa Molina (48)	Marido, hija, hijo, nieto	Dueña de casa	Dentro de la comuna	Plaza, casa
5	Francoisa Maldonado (53)	Marido y dos hijos (20,25)		Marido en gran avenida, hijo estudia en providencia	Casa
6	Ercilia (47)	Marido, dos hijas	Trabaja	En la comuna	Casa
7	Belisario Rivas (53)	Señora, hija (20)	Trabaja transporte escolar	En la comuna	Casa
8	Sebastián (16)	Abuelos y tío. Tiene hermano pero en otro lado	Escolar	En la comuna	Parque de atrás, casa, calle, escalera, cancha, almacén
9	Lorena (27)	Pololo	Pir natal	En la comuna	Casa
10	Constanza Tapia (23)	Papá, mamá, hermana	Estudiante	Estudia en manuel montt y trabaja en las condes	Casa
11	Camila Tapia (17)	Papá, mamá, hermana	Escolar	En la comuna	Casa, fuma arriba atrás de la cancha sentada en un cemento

+ ≡ Ficha básica entrevistados ▾ Levantamiento Adultos ▾ Levantamiento Jóvenes ▾ Conclusiones ▾

Clasificación	Rango		Conclusiones general
	Adultos	Jóvenes	
<i>Historia</i>	Tienen antecedentes bien parecidos. A mi percepción los más arraigados al cerro son los que vivían en quinchamali. En los campamentos tenían más libertad de expandirse lo que quisieran, siempre acogían a algún familiar, por lo que he visto hay una familia mayor que se conforma como grupo de habitantes en las casas. (ya no es solo mama papa hijos, sino que hermano, nieto, etc)	Nacieron ahí, se criaron con las bandas que se peleaban a cada rato. Eso puede haberles causado desconfianza hacia sus vecinos	Los más viejos tenían algo en común cuando llegaron al cerro, que fue tener que movilizarse, protegerse de las bandas, etc. No todos, pero varios venían de casi el mismo sector, en el Río, tenían formas de vida parecidas en cuanto a espacios, infraestructura, servicios básicos. La mayoría venía con hijos recién nacidos.
<i>Vida laboral-Estudiente</i>	La mayoría trabaja cerca, dentro de la comuna a "los ricos" como dice Javier, el vecino.	Problemas mas que nada con las distancias, subidas pero no hay prejuicios por ser del Cerro	Casi todos trabajan en la comuna a los habitantes de mayores ingresos. No hay problemas de prejuicios o estigmas en relación a su lugar de origen, de en donde viven
<i>Relación con el municipio</i>	La municipalidad ha perdido valorización de parte de los vecinos debido a su lento proceso de tramitación en cuanto a "pedir" cosas. Aún haciéndolo mediante la junta de vecinos el proceso es lento. Sin embargo usan algunos servicios entregados (salud, gimnasio).	La municipalidad ofrece talleres y servicios pero no todos están informados y no les interesa relacionarse	Los adultos han perdido la confianza en la municipalidad ya que la consideran muy lenta, por ende inútil. Los jóvenes si la usan, la usan más para actividades que para trámites. Aún así el uso es casi nulo
<i>Relación con vecinos</i>	Por lo general buena relación, el vecino que no quiere meterse en un cacho (si tiene malos vecinos) no se relaciona nomás, solo saluda. Ahora bien al parecer cuando hay una emergencia o se pide ayuda, todos están dispuestos a ayudar dentro de lo que les sea posible.	Buena relación, no se interesan por relacionarse más que eso. El primer entrevistado tiene amigos en el Cerro y se juntan, hacen deporte, futbol, etc. Las mujeres no tienen una actividad en común como el fútbol en el caso de los hombres, para que se relacionen. Entonces si no se quieren relacionar no se relacionan nomás. Los hombres en fútbol se conocen por eso	Hay relación base de saludarse, pero aún así no hay completa satisfacción en algunos sectores. Los jóvenes se relacionan a pesar de sus diferencias, jugando fútbol, en cambio las mujeres no tienen una actividad en común
<i>Tradiciones, hobbies, qué les gusta hacer</i>	Se podría decir que la mitad usa un servicio como hobby, y la otra mitad le gusta compartir, continuar tradiciones (cuasimodo, futbol, cerro, etc)	Les gusta usar otros espacios que no sean solo la casa, estar en otros ambientes(cerro, vista, fuera del cerro 18)	Hay pasatiempos personales, que usan el espacio urbano del cerro, público. Otros son con más gente en lugares externos al cerro.
<i>Cómo ven el futuro</i>	Todos proyectan una difícil vejez en el Cerro, por sus condiciones geográficas más que nada. Los que quieren irse a excepción de una, más que nada lo quieren por irse al sur, por el clima, lo verde, trabajo, entre otros.(calidad de vida)	Todos aspiran a irse de ahí. Si bien la mayoría heredó o lo más probable es que herede a futuro ese terreno-casa de sus padres.	Los adultos no tienen interés por irse, en comparación con los jóvenes que sí tienen interés por irse lo antes posible.

3. Transcripción apuntes entrevista Ricardo Roehling, Municipalidad Lo Barnechea

- Coordinadores territoriales: ser la primera línea frente a los vecinos en el territorio, se les asigna un sector y tienen que conocer a los dirigentes del sector, responder a los vecinos, estar a disposición de lo que necesiten específico. Hace un tiempo atrás para levantar carteras de proyecto se le ocurrió a secpla entregarles un instrumento para que les facilitara levantar la información desde los vecinos. El instrumento tenía su qué y estaba orientado a estos marcos de metodología más macro, por lo menos a la confección de un árbol de problemas, y el levantamiento de ciertos datos.

Los coordinadores no necesariamente son especialistas, ellos tienen que aplicar el método. Los dirigentes hablan con su comunidad.

- PLADECO: plan cada 4 años, cuáles son las pegadas, qué vamos a licitar, cómo lo vamos a llevar a cabo. Ellos también van a terreno, ¿comunidad, cuál es su necesidad?.. de ahí se sientan con los directores del municipio.

- Planes reguladores: herramienta de gestión territorial, yo le digo a la gente cuánto puede construir o cuánto no puede construir. Las decisiones del plan regulador afectan un montón. Ellos se tienen que sentar con los vecinos y recoger derrepente la información.

- Hoy en día funciona un sistema estándar: ¿cómo le pido plata al gobierno central para que financie mi proyecto?, lo cual es tremendamente importante, no pasa en lo barnechea porque esta comuna tiene plata, pero en la mayoría de las comunas de Chile esto no pasa, deben seguir la metodología.

- En la RM, están los Consejeros Regionales, democráticamente electos. Ellos eligen a quienes se les da o no plata. Antes de esto, está el Gobierno Regional, y el Ministerio de desarrollo social. El GORE tiene la plata, el ministerio, evalúa si es o no un problema. El ministerio le pone nota a los proyectos: RS:recomendado socialmente, FI:no está aprobado pero le falta información, OT:objetado técnicamente. Cuando uno tiene el RS, se le pasa al GORE, y ellos los llevan al Consejo Regional en el cual votan a qué proyectos se les da plata y a cuáles no. En Chile este sistema es tremendamente importante. Aquí se estanca el desarrollo del país si esto no funciona.

- Todos los proyectos que pasan por este sistema terminan en un documento de 100 páginas: perfil del proyecto. Aquí es materia de ingenieros comerciales. Lo que le interesa al gobierno al ver esa evaluación, es que uno le diga "yo detecté este problema, y hay todas estas maneras de resolverlo, todas estas maneras son válidas para resolverlo, y de éstas yo estoy eligiendo la que es más rentable" Rentable: de qué manera cada uno de mis pesos da más beneficio para la sociedad. (no es necesariamente que gano) Rentabilidad privado y público. Privado: si vendí chocolates, es rentable porque gano. Cuando el análisis es social, como gobierno estoy dispuesto a perder una luca por tu beneficio. Por eso yo no cobro acceso a las plazas.

- Al gobierno le carga profundamente que inventes la solución y después llegues al problema. Entonces cómo funciona esto: voy y digo yo tengo una población objetivo, muestro datos, y resulta que hay un problema. En la definición del problema es donde las peleas de la plata se gana y se pierde y es donde hay que tener una metodología de bajada con la ciudadanía.

Tengo un problema... no llegan como a algo en común... la gente comienza a tirar todos los problemas. Uno los ordena y jerarquiza y llega a un problema central del asunto, y a una consecuencia final que siempre va a ser mala calidad de vida..

Y están también las causas. Cuando el problema está claro, puedo atacar las causas y así medir los efectos en las consecuencias. Tengo que decir "yo voy a invertir en cámaras de vigilancia porque tengo todo un análisis que es una causa del problema, y que si lo soluciono, soluciono consecuencias."

- El ministerio capacita a todos los que postulan proyectos, porque la metodología es una.

- Cuando el formulador hace la pega, a la persona lo que mas le interesa es el problema. Porque lo demás es pega , pero es hacible. En el problema está el tema subjetivo, y donde realmente tu puedes diferenciar cómo vamos a influir o no con un proyecto.
- Un proyecto resuelve una de las causas del problema. Y un proyecto por sí solo no resuelve el problema, los proyectos van acompañados por programa social. Ej: hago cancha de patinaje y requiero un programa para incentivar y enseñar a patinar. Lo que pasa es que muchas veces no se aprueban los dos, y mucha gente ve el proyecto solamente y no el problema social.
- En Quiero Mi Barrio, el MINVU les pasa plata para que mejoren la vivienda pero les dicen que ellos quieren que le enseñen a la gente a través de un programa además.
- Esta metodología es la metodología general para intervenir proyectos. Para pladeco y plan regulador son intervenciones mas puntuales, de arquitecto, construcción. Ellos igual le presentan a los vecinos las ideas dirigiéndolas, según lo que ellos considean más viables. Aquí el problema es más de representación.. comunicacional.
- Las personas, los vecinos, están ni ahí con la metodología, quieren una respuesta rápida a su problema. No es válido para ellos si les digo que levantemos la idea, blablá y que en cuatro años más les vamos a tener su proyecto.
- Hacer la pega del informe, cuando tienes la información a la mano se puede hacer en 1 mes, pero cuando no tienes la información a la mano te puedes demorar mucho. Como por ejemplo, lo que pasa con los medidores como el Censo, Casen, si están mal hechos, no podemos tener esa información, y el minsterio termina estimando el beneficio a las personas, lo cual puede considerar lo contrario... que no va a haber beneficio y mis proyectos son menos rentables que lo que tenía calculado.
- Tienes que demostrar que "había un nicho ecológico y por culpa que la gente no tiene alcantarillado, se destruyo y destruyo la biodiversidad" entonces el ministerio dice "aah buenísimo eso sí es un problema, no que la gente no tenga alcantarillado."
- Detrás de los post it tiene que funcionar una máquina en que el que aplica el instrumento no es experto y los vecinos tampoco. El resultado tiene que ser algo fácil de tabular.
- Conocer bien la metodología, me permite saber qué herramientas voy a aplicar.
- La herramienta del árbol de problemas es super necesaria, la matriz de involucrados también.
- Los territoriales no piensan esto como la metodología, solo van hablan con la dirigente, y levntan un "problema"... que alfinal es una petición.
- No hay una pasada sináptica de por medio. (en lo de arriba)
- Este trabajao de diseño puede tener una potencia super importante. Si logro diseñar herramientas que son aplicables y superando este problema... porque al llegar al territorio, no son expertos en el tema de la metodología en que los funcionarios municipales son capacitados. Y tampoco van a ir los funcionarios municipales a terreno con tanto tecnicismo.
- El diseño del elemento no existe, efectivamente hay un vacio, ahí hay una necesidad de diseño.

4. Apuntes entrevista Paulina Lizama, Cecilia Abarzua, Municipalidad de Lo Barneceha

- Hay un informe de trabajo social de u. del pacífico pero falta tabular.
- El 72% de la población alcanzó solo media, cuesta que entiendan, que participen.
- Hay poca vida comunitaria, preferirían esquivar el problema a hacer algo por eso.
- Sandra: reuniones de pasaje.
- Reunión de mejoramiento de viviendas: ver cantidad de personas que necesito por actividad.
- Comunidad-junta de vecinos + organización.
- Por qué están ahí la organización social.
- Villa cerro 18 sur (la de abajo), ahí la gente participa más.
- Conocerse con asistentes sociales, sentirse parte de.
- Estrategias de intervención cerro 18 sur 2015 FODA
- Paulina: jefa del pesat y de programas en secpla. Y de informar en qué van los proyectos a los vecinos. (se transforma en pura pelea)

5. Apuntes entrevista Rocío Salvatierra, Diseño UC

- Hicimos con pomaire algo muy parecido, de levantar ideas con los feriantes. Funcionó mal porque no era mapear el actual, sino que el ideal. De repente si es mapear el actual sí puede funcionar.
- Derepente acá (en def problema) tiene que haber una etapa intermedia. porque te van a disparar para todos lados. Nosotros hicimos una vez que eligieran 3, y de ahí el problema central.
- Lenguaje más del usuario, no tan académico.
- Incluir actores en lo del problema. Que la gente lo piense directamente relacionado al problema central. Ligado al problema y no como en macro. Rellenar una ficha del actor puede ser de construir la historia de la persona... como para construir el arquetipo. Entender el problema en una cronología, en un ambiente, en un entorno, con una persona.
- Tips "que hacer en caso de pelea"
- La mejor alternativa por votacion... que pongan un sticker... etc. "vota por 3 ideas"
- Decirles "ahora esto tiene que pasar por nose qué... y despues..." que se vayan informando O dejar un designado
- Reglas para la lluvia de ideas.
- Duración: taller. El manejo de los tiempos es muy importante
- Siempre falta por lo menos el 50%, hay que tener ojo qué tanto tiempo aguanta que hayan 10 personas en la discusión.
- En el taller de pomaire, levantamos el mapa, levantamos problemas, luego el escenario ideal de no se qué... y fue más de una hora.. una mañana entera.

6. Apuntes entrevista Benjamín Carrasco y Cristián Barjas, Quiero Mi Barrio

- Quiero mi barrio tiene dos partes: plan de gestión social y plan de gestión de obras. el social se divide en varios ambitos que son multiculturales... trabaja en varios ambitos dentro del barrio, El de obras trabaja dentro de obras, que se puede trabajar en un espacio público. en la etapa inicial se hace un estudio técnico de base, un diagnóstico, un anteproyecto de lo que la gente quiere dentro del plan de gestión social, y después se trabajan con los proyectos. Son 3 años de duración. Entonces este set piloto que tu tienes ahí, queda bien para la etapa del principio. Quiero Mi Barrio tiene diferentes dinámicas que cada uno de los equipos de barrio trata de tomar para trabajar esta etapa de diseños participativos. Son bien intuitivos, se van trabajando de acuerdo al tipo de barrio, la gente que está ahí.
- Lo que nosotros estamos haciendo ahora y que tendrías que esperar un tiempo, son estas obras del plan de uso y mantención de la cancha... es de ver qué uso se le va a dar al espacio que se construyó... el plan de uso tiene los deberes..una descripción del lugar... es un tríptico que se le entrega a los vecinos, uno por casa. La idea final del proyecto es llegar a un manual de uso y mantención de obras del polígono completo.
- Este manual grande se le pasa a la junta de vecinos, al CVD (Consejo Vecinal de Desarrollo) el Quiero Mi Barrio no trabaja con juntas de vecinos sino que con una organización diferente, que es un paralelo a la junta de vecinos... el cvd se enfoca en temas del quiero mi barrio, la junta representa y difunde.
- Lo que veo es que tu proyecto se puede trabajar en una especie de jornada que hacemos de estos planes de uso...la multicancha en este caso está acargo de la junta de vecinos, porque tiene que tener un mantenimiento de la luz, la tienen que pagar etc.
- La Víctor Jara que está abajo está enfocada al tema cultural, se hacen cosas culturales en esa plaza... esa debiese estar empezando en enero. Los tiempos son variables... esta metodología es interesante de aplicar en la primera etapa...
- "Tiene mas sentido hacerlo al principio... en la primera fase se hacen anteproyectos... y en la segunda se hacen los detalles constructivos..." fase tres evaluación.
- Uno hace una evaluación previa... y una post..entonces esta metodología puede usarse en la evaluación.
- Quiero mi barrio trabaja casi a la par con los vecinos..todos estos diseños se hicieron con la gente.. hay talleres de diseño participativos...talleres de evaluación social...la gente va adiciendo "esto nos falta.. estos problemas tenemos"... esa etapa es super intuitivo para el que está haciendo el taller.. lo va gestionando ahí.
- Quiero mi barrio no tiene una metodología tipo para todos... tiene que ver porque cada barrio es diferente y además por un tema administrativo.
- Quiero Mi Barrio lleva 11 años y no hay un nivel central... los a cargo de todo es el SEREMI, una institución. "Falta una sistematización"
- Se puede trabajar también para proyectos de fondos municipales, aparte de Quiero Mi Barrio.
- "Se hace trabajos con la gente en la municipalidad pero.. falta así un trabajo como más que pedir y dar..."sacar más información además.
- Hay algunas instituciones que subcontratan al Centro de Políticas Públicas... la mayoría de las cosas del quiero mi barrio son hechas por estas organizaciones externas. sistematización.

Agradecimientos

Rocío Salvatierra
Escuela de Diseño UC

Benjamín Carrasco
Quiero Mi Barrio

Cristián Barjas
Quiero Mi Barrio

Ricardo Roehling
Municipalidad Lo Barnechea

Paulina Lizama
Municipalidad Lo Barnechea

Cecilia Abarzua
Municipalidad Lo Barnechea

Kenzo Asahi
Escuela de Gobierno UC

Rodrigo Aguayo
Fundación Proyecto Propio

Francisca Molina
Cerro 18 Sur

Cecilia Flores
Cerro 18 Sur

Mónica Pino
Cerro 18 Sur

Rosa Cuevas
Cerro 18 Sur

Gladys Silva
Cerro 18 Sur

A todos los vecinos entrevistados para la primera fase de investigación.

