



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

DISEÑO | UC
Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Diseño

mi. metodología
de iniciativas
vecinales

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

Estudiante: Nikita Marchant Vidal

Profesor guía: Andrés Villela

Julio 2019 — Santiago, Chile



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

DISEÑO | UC
Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Diseño

mi. metodología
de iniciativas
vecinales

Nikita Marchant Vidal
Profesor Guía: Andrés Villela
Julio 2019 — Santiago, Chile

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

Quiero agradecer a mi familia por el apoyo incondicional.

A Nicolás por su cariño y energía.

A toda la gente increíble que me acompañó en esta etapa de la vida.

A Andrés Villela por guiarme, apoyarme y aconsejarme siempre.

A Javiera Blaimont y Rodrigo Mayorga por abrirme las puertas de la Fundación Proyecto Propio y creer en este proyecto.

Gracias, gracias, gracias.

Contenidos

01 — Introducción al proyecto	11
1.1 Motivación	12
1.2 Acerca del proyecto	13
1.3 Abstract	15
1.4 Enfoque metodológico	16
1.4.1 Diseño de servicios	16
1.4.2 Diseño de servicios en el sector público	17
1.5 Metodología proyectual	18
02 — Estudio documental	21
2.1 Participación ciudadana	22
2.1.1 Niveles decisionales y alcances de la participación	23
2.1.2 Situación de la Participación Ciudadana en Chile	23
2.1.3 Participación ciudadana a través de las OSC	24
2.1.4 Formas de involucramiento de la población en las OSC	25
2.2 Juntas de Vecinos	26
2.2.1 Evolución de la participación a través de Juntas de Vecinos	28
2.2.2 Territorio	30
2.2.3 Municipios	30
2.4.3 Dirigentes Vecinales	33
2.4.4 Procesos deliberativos	34
2.4.5 Facilitación	35
03 — Ámbito de intervención	37
3.1 Participación desde un contexto municipal	38
3.1.1 Seguimiento a Proceso Participativo Municipal	38
3.1.2 Entrevista a actores municipales	38
3.1.3 Participación en Seminario de Innovación Municipal	39
3.2 Participación y dirigentes vecinales	40
3.2.1 Asistencia a reuniones entre JJVV y territoriales	40
3.2.2 Entrevistas a Dirigentes Vecinales	40
3.3 Programa Juntas de Vecinos	43
3.3.1 Programa Juntas de Vecinos—Fundación Proyecto Propio	43
3.3.2 Desafíos del programa	43
3.3.3 Componentes del programa	45
3.4 Diagnóstico Programa Juntas de Vecinos	48

04 — Formulación del proyecto	53
4.1 Problematización y oportunidad	54
4.2 Abstract	56
4.3 Usuario y Contexto	58
4.4 Antecedentes y referentes	61
05 — Propuesta de diseño	67
5.1 Etapas del proyecto	68
5.2 Atributos del servicio	71
5.3 El servicio: mi. Metodología de Iniciativas Vecinales	72
5.3.1 Modelo del sistema	74
5.3.2 Mapa del Servicio: Blueprint	80
5.3.3 Identidad	86
5.3.4 Plataforma digital: mi.propuesta	88
5.3.5 Taller vecinal: mi.proyecto	92
06 — Implementación	113
6.1 Estrategia de protección y transferencia del proyecto	114
6.2 Proyecciones	115
07 — Conclusiones & referencias	117
7.1 Conclusión	119
7.2 Referencias	120

01 — Introducción al proyecto

1.1 Motivación

Personalmente siempre me he visto cautivada por el espacio público y por la manera en cómo lo habitamos y nos apropiamos de él. A su vez, este puede tener un profundo impacto en la calidad de vida de las personas, no obstante, me he preguntado *¿qué capacidad tenemos realmente como ciudadanos de influenciar las políticas que afectan nuestro territorio, que determinan sus formas y sus manifestaciones?*

A través de esta investigación me encontré con personas que están ejerciendo un rol cívico e histórico, puramente vocacional, comprometidos con generar cambios en pos de un bien colectivo y a una escala territorial. Es así, como partió mi relación con distintos dirigentes vecinales que se abrieron para mostrarme sus desafíos y propósitos, ahora no solo ligados al ámbito territorial sino no a la vida barrial y de comunidad.

En una realidad donde abunda el individualismo creo que es importante el rescate de estos roles que sí tienen el potencial de generar cambios sociales y entornos más democráticos y donde el diseño puede aportar enormemente.

1.2 Acerca del proyecto

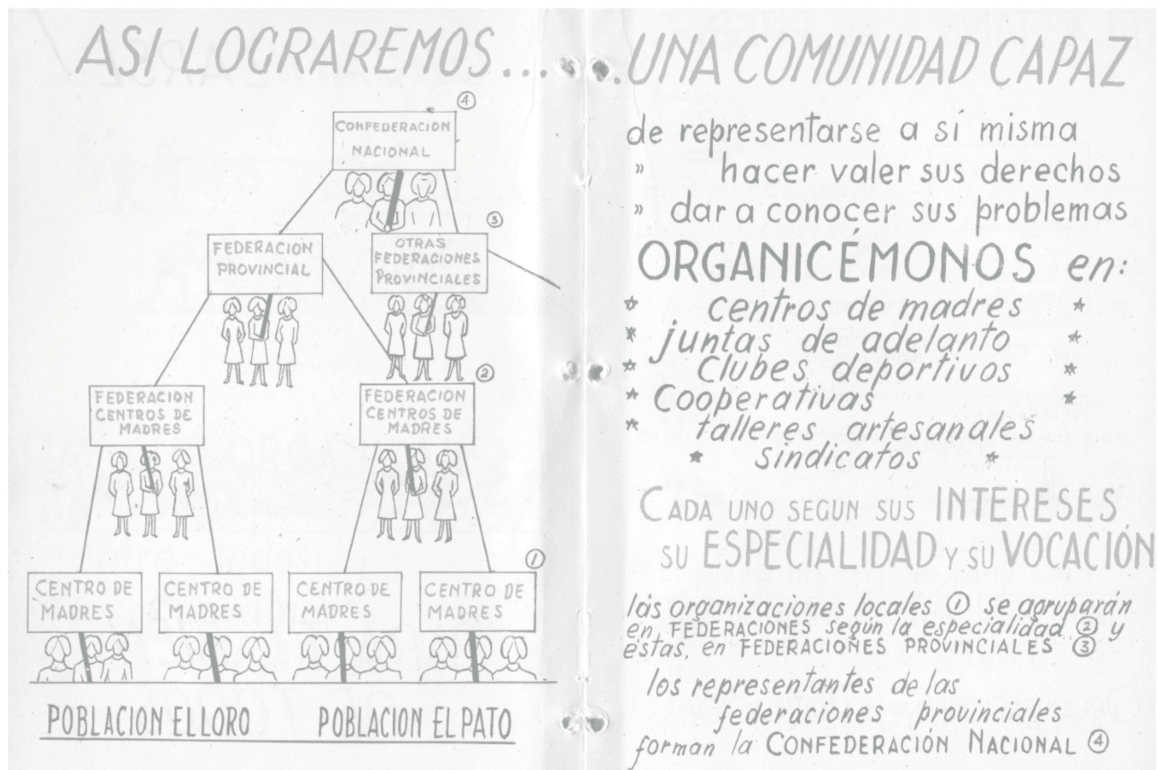
En el año 2018 se cumplieron cincuenta años de la promulgación de la Ley 16.880 de Juntas de Vecinos y Organizaciones comunitarias. Resulta pertinente cuestionarnos qué rol cumple actualmente la organización comunitaria y territorial y su rol en la vida social de los barrios y comunas. La ciudadanía está exigiendo mayor participación e influir más en las decisiones y en este contexto las Juntas de Vecinos en particular y la organización social, en general, se transforman en un actor imprescindible de la profundización de la democracia y de un desarrollo integral, inclusivo y sostenible.

El territorio vecinal —representado por las Juntas de Vecinos— es un espacio en el que confluyen múltiples interacciones: es el lugar donde se vive, se convive, se comparte. Son muchos las personas, que han entregado su vida a organizar, agrupar a sus vecinos y aportar, a mejorar su entorno, en definitiva, a construir ciudad. No obstante, estas organizaciones han sufrido un debilitamiento progresivo a lo largo de los años a pesar de que existen en gran cantidad, de que están distribuidas en casi la totalidad del territorio nacional y de ser la segunda Organización de la Sociedad Civil más conocida. Al no existir un canal de expresión y participación autónoma e incidente para las Juntas de Vecinos y otras organizaciones, el balance de poder se ha desequilibrado a favor de los intereses de las autoridades municipales y de gobierno.

Cuando la Sociedad Civil a través de sus dirigentes sociales se encuentra altamente empoderada, existen más posibilidades de que sean incidentes en la gestión local o regional, independiente de si hay una ley o no que lo promueva (Montecinos, 2018). Pero ¿cómo alcanzar esto? Es aquí donde la capacitación de dirigentes sociales juega un rol fundamental, solo así se transformarán en un actor incidente en la gestión territorial

siendo asertivos en la identificación de necesidades locales como en la transferencia de las propuestas y demandas de la comunidad.

Esta memoria de título presenta el proceso de investigación y de desarrollo de propuesta de diseño que responde a las exigencias del contexto estudiado: la participación ciudadana desde un enfoque territorial y a través de Juntas de Vecinos. Primero, se presenta el enfoque metodológico que determinó las herramientas que se utilizaron para el desarrollo del proyecto —propias del Diseño de Servicios— y luego la metodología proyectual del Laboratorio de Innovación Pública que determinó las etapas de trabajo. Se contextualiza sobre los alcances y el estado de la participación en relación a Juntas de Vecinos, introduciendo a los conceptos necesarios para entender el proyecto. Luego se define el ámbito de intervención producto de una etapa de análisis e investigación etnográfica, a partir de la cual se establece una relación de contraparte con la Fundación Proyecto Propio con la cual se realizó una fase de diagnóstico de su Programa Juntas de Vecinos que tiene por objetivo formar dirigentes vecinales entregándoles herramientas para la gestión territorial. Más adelante, se presenta cada herramienta diseñada detallando el proceso iterativo que se llevó a cabo para construirlas. Por último, se explican las estrategias de implementación y proyecciones para concluir con una reflexión final sobre el proceso llevado a cabo.



1. Detalle de cartilla de difusión que explica a pobladores y dirigentes el programa de Promoción Popular. Impreso del gobierno durante la presidencia de Eduardo Frei Montalva. Archivo Casa Museo Eduardo Frei Montalva.

«El trabajo de las y los dirigentes vecinales, sociales y comunitarios constituye un aporte esencial al fortalecimiento de nuestra democracia, al generar, en la base, la necesaria articulación asociativa, indispensable para la generación de vínculos y soluciones comunitarias a los problemas de la ciudadanía» (Ballesteros, 2016.)

1.3 Abstract

¿Qué?

Estrategia inserta en el Programa Juntas de Vecinos, que facilite la interacción entre las Juntas de Vecinos y los vecinos de sus territorios para el desarrollo autogestionado de iniciativas locales que respondan al levantamiento representativo de necesidades de los barrios.

¿Por qué?

Porque las Juntas de Vecinos son organizaciones que abordan la totalidad de los problemas y desafíos que conciernen a un territorio pero no cuentan con herramientas ni canales para desarrollar planes de acción movilizados.

¿Para qué?

Para impulsar la participación ciudadana desde las Juntas de Vecinos, otorgándoles mayor capacidad de gestión de iniciativas locales, a través de la representación efectiva de necesidades de los vecinos de sus territorios, facilitando la coordinación entre la comunidad para producir espacios de trabajo en conjunto.

1.4 Enfoque metodológico

1.4.1 Diseño de servicios

El Diseño de Servicios busca generar valor tanto para las personas que requieren el servicio como para quienes lo proveen. Es capaz de proyectar experiencias significativas a través de propuestas útiles, deseables y memorables para las personas, y eficientes y efectivas para las organizaciones, haciéndose cargo del desarrollo estratégico —propuesta de valor, concepto y sistema— y del desarrollo operativo del servicio —diseño de los tangibles e intangibles que hacen interactuar a las personas con la organización— (Figuerola et al. 2017).

Cinco Pilares del Diseño de Servicios

- **Centrado en el usuario:** Pone como principal foco de interés al usuario, sus motivaciones, hábitos y contexto. Usuarios: consumidores finales y la organización que provee el servicio.
- **Narrativo:** Se generan procesos en diferentes niveles, es decir, es necesario considerar y desarrollar lo que se ve y lo que hay detrás.
- **Visualizable:** aunque los servicios son intangibles, se deben ofrecer visualizaciones y/o materializaciones de su existencia y avance. Estas evidencias físicas permiten generar asociaciones y vínculos con los usuarios.
- **Interdisciplinario:** Debido a su complejidad, el diseño de servicios tiene la necesidad de solicitar otras áreas de conocimiento para entregar una solución integral y holística.
- **Participativo:** Integra activamente en su metodología y en sus resultados a los actores involucrados en el contexto interno (organización) y el contexto externo (usuario final) del servicio que se creará o mejorará.

1.4.2 Diseño de servicios en el sector público.

El sector público se puede ver ampliamente beneficiado por el diseño de servicios, el cual aporta valor al contribuir al desarrollo de servicios más amigables para el usuario y al humanizar la tecnología. Tiene el potencial para satisfacer las necesidades apremiantes del presente, pero también para ayudar a los gobiernos a lograr objetivos más amplios a largo plazo, como el crecimiento de la calidad de vida de sus ciudadanos (Design Council, 2013). En el caso de los servicios públicos, el elemento distintivo es la satisfacción de necesidades colectivas, es decir, de todos los ciudadanos. Es el conjunto de la sociedad la que define cuáles son esas necesidades colectivas que deben ser satisfechas en el interés general de todos. (Laboratorio de Innovación pública, 2015).

Durante la última década, e incluso desde antes, en muchas partes del mundo se ha producido un constante aumento en las actividades de diseño dirigidas a mejorar iniciativas cívicas y gubernamentales. Sin embargo, el diseño en los sectores cívico y público aún se encuentra en un estado emergente: el análisis crítico del trabajo existente es escaso y hay pocas iniciativas a nivel sectorial que busquen apoyar y construir este campo (Buchanan et al., 2019).

En Chile, el Laboratorio de Innovación Pública (LIP) –institución creada el año 2013– es una de las iniciativas que desde la interdisciplina, contribuye a mejorar la calidad de los servicios que las organizaciones públicas ofrecen a la ciudadanía. Liderado por el Centro de Políticas Públicas y la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile, el LIP impulsa proyectos de diseño de servicios en el ámbito público en base a metodologías centradas en los usuarios.

A partir de lo anterior, surge la oportunidad de aplicar estos principios de diseño cívico en gobiernos locales potenciando el quehacer y la participación ciudadana, impactando la realidad de las Juntas de Vecinos que brindan servicio a los miembros de sus comunidades, en un contexto complejo, con pocas oportunidades de financiamiento y limitadas herramientas para gestión de sus labores.

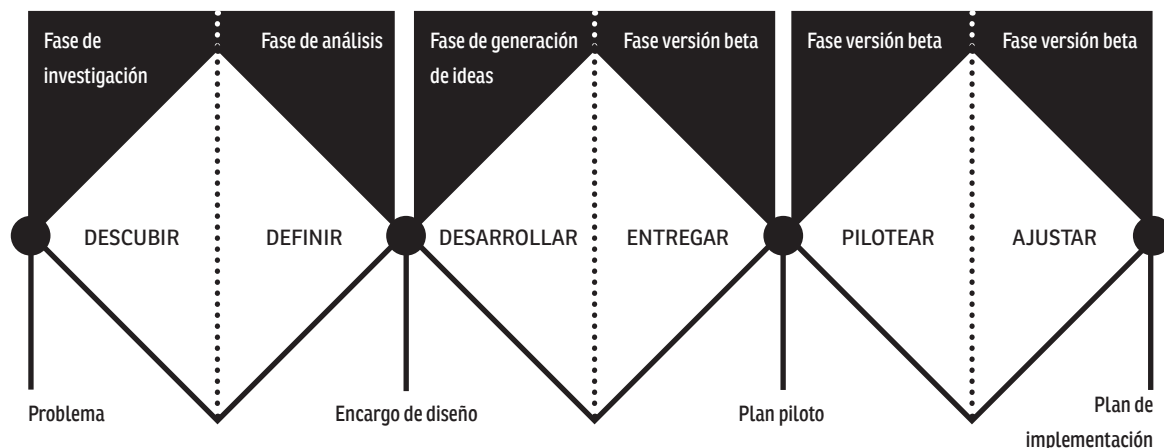
Diseño Cívico: aquellas actividades de diseño estratégico y de servicio que se relacionan con la forma en que el sector público, las iniciativas de nivel urbano y los actores de la comunidad funcionan para abordar los retos sociales y de gobernanza.
(Buchanan et al., 2019)

1.5 Metodología proyectual

Para el desarrollo del proyecto se utilizó la metodología del **Laboratorio de Innovación Pública (LIP)** que busca aplicar las herramientas del diseño de servicios a la solución de problemas públicos. Está basada en el Doble Diamante creado por el Design Council, añadiendo un tercer diamante que permite adaptar el proceso de diseño a las especificidades del diseño e implementación de políticas públicas. La figura del diamante representa un proceso que se basa en la divergencia inicial del pensamiento, lo que permite explorar una gran cantidad de ideas y puntos de vista diferentes y la posterior convergencia del mismo, en la medida que se seleccionan los hallazgos o soluciones que mejor responden al reto por abordar. El proceso es iterativo, testeando y descartando ideas de forma permanente, considerando la co-creación como un elemento transversal desde la etapa Definir en adelante.

DESCUBRIR

En esta etapa, se analizaron procesos participativos para la gestión territorial a nivel comunal. Para ello se levantó información cualitativa sobre las Juntas de Vecinos y su relación con las municipalidades. En primer lugar, se analizó esta relación desde una perspectiva institucional donde se realizaron entrevistas semi-estructuradas a actores involucrados en los procesos o instancias participativas que deberían involucrar a Juntas de Vecinos o a la sociedad civil. También se hizo un seguimiento a un procesos participativo desarrollado por el Departamento de Medio Ambiente de la Municipalidad de Providencia que involucró jornadas de observación directa y entrevistas en profundidad. En segundo lugar, se realizaron entrevistas en contexto a dirigentes vecinales de 3 comunas de Santiago y jornadas de observación directa en reuniones con actores



2. Metodología LIP - Triple Diamante. Fuente: Elaboración propia a partir del Laboratorio de Innovación Pública. Junio 2019.

municipales. Por último, se conoce el trabajo de la Fundación Proyecto Propio y su Programa Junta de Vecinos con los cuales se entabla una relación de contraparte. A partir de estos procesos identificó el problema y se seleccionó el foco de intervención: la participación abordada desde la ciudadanía, en torno a problemáticas territoriales y a través de Juntas de Vecinos.

DEFINIR

A partir de la información de la etapa anterior (insights de los usuarios), se da comienzo a la co-creación trabajando junto a la Fundación Proyecto Propio (quienes proveen el servicio) con quienes se realizó una redefinición cocreativa del problema y los objetivos del servicio a re-diseñar. Para ello utilizaron las herramientas Mapa de Viaje y Blueprint, tanto para analizar los procesos actuales como para prospectar el servicio futuro.

DESARROLLAR

Esta etapa comprende el desarrollo de soluciones puestas a prueba con agentes, usuarios y expertos. Se buscó realizar esto a través de prototipado sencillo y de bajo costo. Se realizaron sesiones de cocreación que involucraron la participación activa de los dirigentes –en primera instancia– y luego dirigentes y ciudadanos. Por otro lado, se validaron las plataformas junto a Proyecto Propio – en categoría de expertos– de manera de recibir insights u opiniones en base a su experiencia.

ENTREGAR

Esta corresponde a la última fase del segundo diamante. Luego de los testeos e iteraciones se define el la propuesta final a partir de los testeos de la fase anterior. Se desarrolla una versión beta del servicio y sus puntos de contacto, para ser presentada a los proveedores del servicio y a potenciales usuarios con el fin de generar retroalimentación, para continuar con el periodo de iteración antes definir en su totalidad la propuesta.

PILOTEAR

Considera la implementación y testeo de la solución y su mejora a través del involucramiento de una mayor cantidad de agentes y de usuarios. Validación de las herramientas desarrolladas a través de evaluación de usabilidad, la cual será analizada de manera comparativa entre los casos de estudio –con distintas realidades sociales y económicas– para detectar similitudes o diferencias.

AJUSTAR

En esta etapa se consideraron los hallazgos y los aprendizajes resultantes de los testeos de las soluciones propuestas en la fase pilotear. A partir de ello se elaboró una iteración –más breve en tiempo– de la propuesta final y un plan de implementación en conjunto con la contraparte.

02 — Estudio Documental

El presente estudio documental es parte de la primera etapa del proyecto «Descubrir». Primero, se contextualizará sobre los niveles y alcances de la participación ciudadana para luego introducir a los conceptos necesarios para entender el proyecto y sus desafíos. También se mencionarán hitos históricos que a nivel nacional han influido en el rol cívico que cumplen hoy las Juntas de Vecinos en un complejo escenario de participación.

2.1 Participación Ciudadana

La participación ciudadana (PC) junto con ser una capacidad de la comunidad es también un derecho ciudadano y al Estado compete la responsabilidad de identificar los canales y espacios institucionales más adecuados para promover y potenciar su ejercicio (Godoy, 2000). Asimismo, el derecho a participar, asociarse, manifestarse, participar en la vida pública, a ser escuchados por el Estado, ha sido reconocido por la normativa internacional de los derechos humanos (Consejo Nacional de Participación Ciudadana, 2017). La participación no es un fin en sí mismo, sino un medio por el cual los ciudadanos pueden ejercer voz y voto en aquellas decisiones que los afectan directamente (Herrman, 2016). De esta manera, la participación ciudadana implica que todas las personas entendidas como sujetos con capacidades, derechos y deberes, puedan involucrarse en el quehacer gubernamental fomentando así la transparencia, la eficacia y la eficiencia de los servicios y políticas públicas (Portal gobierno abierto).

Este proyecto responde a la estrategia en materia de participación definida por el gobierno chileno, apuntando a **fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía específicamente a través de las Juntas de Vecinos**. La presencia de las organizaciones a escala local es un factor que favorece la interacción social entre vecinos y ciudadanos movilizados por los mismos temas. Esta cualidad le permite ser focos de construcción de mayor interacción social, en torno a causas comunes, y con ello, generación de capital social (Sociedad en Acción, 2017). De esta manera, este proyecto se enmarca bajo una lógica donde la ciudadanía es parte importante en la construcción de la ciudad pero que muchas veces desconoce o elige no utilizar los canales formales y establecidos para hacerlo.

2.1.1 Niveles decisionales y alcances de la PC

A continuación, se presentan cinco niveles de participación ciudadana, que refieren a los distintos grados y modalidades en que las personas y los colectivos se involucran o pueden involucrarse en la gestión pública (Consejo Nacional de Participación Ciudadana, 2017):

- **Información y consulta:** se considera como primer nivel de participación, y aunque se reconoce como legítimo, la información se entiende como la base para la realización de los restantes niveles.
- **Participación consultiva-propositiva:** tiene como objetivo recibir opinión y posturas respecto de un tema a través de preguntas, sugerencias e ideas que se establecen en una relación bidireccional entre quien efectúa la consulta y quien responde.
- **Decisorio impugnatorio:** La modalidad más común es a través de una consulta que solicita una opinión con carácter resolutivo. De esta manera, quien hace la consulta se obliga no sólo a ingresar las opiniones y responderlas, sino a ejecutarlas, según el reglamento establecido para la misma.
- **Co-participativo:** El objetivo en este nivel es dar parte a los ciudadanos en la ejecución y/o la gestión de programas o servicios públicos a través de un proceso de negociación.
- **Participación incidente y Empoderamiento:** Si bien se está de acuerdo en que en una democracia representativa no todos los asuntos pueden quedar sometidos a la decisión ciudadana, tampoco es viable que todo empiece y termine en la información y la consulta. Esto produce (como está produciendo en Chile) desafección y pérdida de confianza en los procesos participativos. Al mismo tiempo es importante que los niveles y sus mecanismos asociados coexistan y se retroalimenten.

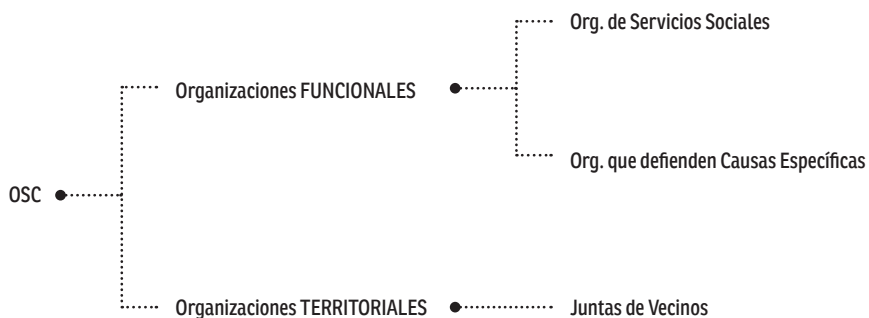
2.1.3 Participación ciudadana a través de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)

Las juntas de Vecinos pertenecen a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), que son todas aquellas entidades autónomas, de derecho privado y sin fines de lucro, que sirven al interés público. Bomberos de Chile, fundaciones y corporaciones, juntas de vecinos, centros de madres, clubes deportivos, centros culturales, organizaciones que defienden derechos o causas específicas, y agrupaciones de voluntarios; todas ellas, y muchas otras, forman parte de las organizaciones de la sociedad civil.

Las OSC se encuentran en un gran momento. Entre 2006 y 2015 han sido protagonistas de un crecimiento explosivo, pasando de 106.880 a 234.502 entidades en el lapso de una década (Sociedad en Acción, 2017). Esta tendencia es clara en dos grandes grupos: Organizaciones que defienden causas específicas y Organizaciones de servicios sociales –pertenecientes a las Organizaciones Comunitarias Funcionales–. Lamentablemente el panorama no es igual para las Juntas de Vecinos –pertenecientes a las Organizaciones Comunitarias Territoriales– a pesar de que existen en gran cantidad, de que están distribuidas en casi la totalidad del territorio nacional y de ser la segunda OSC más conocida.

Aunque las organizaciones territoriales puedan resultar poco interesantes para ciertos grupos, los entrevistados también señalan que su capacidad de atracción se incrementa significativamente cuando la comunidad se ve enfrentada a problemas que surgen de imprevisto y que exigen respuestas rápidas. «Las organizaciones funcionales se organizan en torno a gustos, se pueden entender como ‘encuentros de afinidades’, versus las organizaciones territoriales que se unen en torno a las necesidades del barrio». (Sociedad en Acción, 2016)

Cabe mencionar, que no toda participación se ejerce por la vía institucional, ni tampoco toda participación incidente en las políticas y la gestión pública se realiza por dichas vías. De hecho, la relevancia de las vías institucionales tiene relación con su capacidad de canalizar efectivamente las demandas existentes en la sociedad, reduciendo los costos de transacción implicados y con una expectativa razonable de obtener resultados positivos (Delamaza, 2010). De esta manera, hay OSC que tienen más o menos relación con la institucionalidad o que son más o menos dependientes de ellas.



4. Organizaciones de la sociedad civil. Fuente: elaboración propia.

2.1.4 Formas de involucramiento de la población en las Organizaciones de la Sociedad Civil

La participación nos habla de una vinculación más activa, pues implica una decisión consciente y voluntaria de los individuos de aportar a un proyecto que es visto como una contribución a la sociedad. Sociedad en Acción (2016) distingue seis formas o tipos de participación:

- Voluntariado
- Trabajo pagado
- Miembro activo
- Donar dinero
- Redes sociales
- Actividades puntuales.

El ser miembro activo, el ser voluntario y ser trabajador pagado fueron entendidas como formas de participación involucrada o activa, pues suponen asumir ciertas responsabilidades dentro de la organización.

La participación en actividades puntuales, donación de dinero y vía redes sociales son catalogadas como formas más desinvolucradas o pasivas. Estas modalidades no implican necesariamente un menor compromiso con la causa u organización, sino más bien indican el no asumir tareas internas.

Las OSC expresan la solidaridad y el voluntariado, ofreciendo múltiples maneras de canalizar las ganas de colaborar de la ciudadanía. El año 2015, 1.9 millones de voluntarios colaboraron con las organizaciones de la sociedad civil, de diversas maneras (Sociedad en Acción, 2016).

Los tres tipos de organizaciones comunitarias más conocidas son, en primer lugar, los bomberos (89%), seguido por las juntas de vecinos (83%) y, finalmente, organizaciones deportivas (76%). Al analizar estos resultados se encuentran ciertos rasgos en común. Por un lado, destaca que los tres tipos de organizaciones más conocidos por la población tienen en común que operan a escala comunitaria o barrial. Además, existen en gran cantidad y están distribuidas en casi la totalidad del territorio nacional (Sociedad en Acción, 2018). No obstante, estos porcentajes no son proporcionales a la participación de los ciudadanos en estas instituciones.

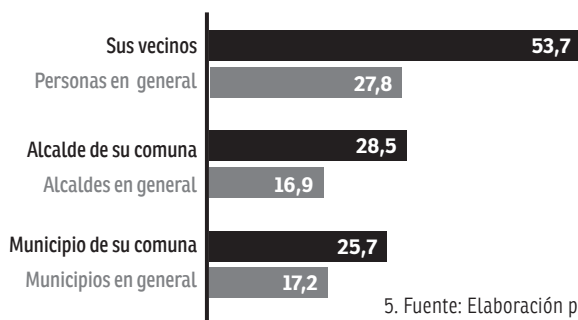
2.2 Juntas de Vecinos

Las Juntas de Vecinos (JJVV) son organizaciones comunitarias de carácter territorial representativas de las personas que residen en una misma unidad vecinal y cuyo objeto es promover el desarrollo de la comunidad, defender los intereses y velar por los derechos de los vecinos y colaborar con las autoridades del Estado y de las municipalidades (Ley 19.418).

El ingreso a cada junta de vecinos y a cada una de las demás organizaciones comunitarias es un acto voluntario, personal e indelegable y, en consecuencia, nadie puede ser obligado a pertenecer a ella ni impedido de retirarse de la misma.

En la Encuesta Nacional de Percepciones Ciudadanas sobre Municipios se le dedicó un capítulo a la confianza en este contexto. Dentro de los resultados destaca la riqueza del espacio vecinal con un alto grado de confianza que los participantes manifestaron ante los vecinos. Entre otros factores, esto muestra una cara especialmente importante de la confianza: lo fundamental que resulta la familiaridad y la cercanía para dar cuenta de ella. (Centro de políticas públicas UC, 2016).

Confianza general y confianza particular (% mucha + bastante)
P. En general, ¿cuánta confianza tiene usted en las siguientes instituciones y personas?



5. Fuente: Elaboración propia a partir de Centro de Políticas Públicas UC.

Unidad vecinal: El territorio, determinado en conformidad con esta ley, en que se subdividen las comunas a efectos de descentralizar asuntos comunales y promover la participación ciudadana y la gestión comunitaria, y en el cual se constituyen y desarrollan las funciones de las juntas de vecinos.

Vecinos: Las personas naturales que tienen residencia habitual en la unidad vecinal. Los vecinos que deseen incorporarse a una junta de vecinos deberán ser mayores de 14 años de edad e inscribirse en los registros de la misma.

Miembros de la Junta de Vecinos: Corresponden a los vecinos inscritos de la organización y tienen los siguientes derechos (Ley 19.418):

- 1 — Participar en las asambleas que se lleven a efecto, con derecho a voz y voto. El voto será unipersonal e indelegable.
- 2 — Elegir y poder ser elegido en los cargos representativos de la organización.
- 3 — Presentar cualquier iniciativa, proyecto o proposición de estudio al directorio. Si esta iniciativa es patrocinada por el diez por ciento de los afiliados, a lo menos, el directorio deberá someterla a la consideración de la asamblea para su aprobación o rechazo.
- 4 — Tener acceso a los libros de actas, de contabilidad de la organización y de registro de afiliados.
- 5 — Proponer censura a cualquiera de los miembros del directorio.

Funciones y atribuciones de las JJVV (Ley 19.418)

- 1 — **Representar a los vecinos** ante cualesquiera autoridades, instituciones o personas para celebrar o realizar actos, contratos, convenios o gestiones conducentes al desarrollo integral de la unidad vecinal.
- 2 — Aportar **elementos de juicio y proposiciones** que sirvan de base a las decisiones municipales.
- 3 — **Gestionar la solución** de los asuntos o problemas que afecten a la unidad vecinal, representando las inquietudes e intereses de sus miembros en estas materias, a través de los mecanismos que la ley establezca.
- 4 — **Colaborar con las autoridades comunales**, y en particular con las jefaturas de los servicios públicos, en la satisfacción y cautela de los intereses y necesidades básicas de la comunidad vecinal.
- 5 — **Ejecutar**, en el ámbito de la unidad vecinal, las **iniciativas y obras** que crean convenientes, previa información oportuna de la autoridad, de acuerdo con las leyes, reglamentos y ordenanzas correspondientes.
- 6 — **Ejercer el derecho a una plena información** sobre los programas y actividades municipales y de servicios públicos que afecten a su comunidad vecinal.
- 7 — **Proponer programas y colaborar con las autoridades** en las iniciativas tendientes a la protección del medio ambiente de la comuna y, en especial, de la unidad vecinal.



6. Reunión Junta Vecinal Unidad Real, Peñalolén. Fuente: Elaboración propia.

2.2.1 Evolución de la participación a través de JJVV

Para María Corvera y Gonzalo Delamaza (2018), son dos las funciones que han acompañado a las Juntas de Vecinos desde su aparición hace más de cien años: la animación de la vida comunitaria, vale decir la construcción y sostenimiento de la sociabilidad y la interlocución con las autoridades. Son esas funciones tradicionales las que enfrentan mayores problemas hoy en día y la sociabilidad que permitió la acción ciudadana se enfrenta a un modelo cultural basado en los individuos aislados y en competencia entre sí. A continuación una breve reseña a los principales hitos de participación en Chile relacionados a las Juntas Vecinales.



7. Encuentro de dirigentes vecinales a 50 años de la Ley de Juntas de Vecinos, convocado por las presidencias de la Cámara de Diputados y del Senado. Agosto 2018, Congreso Nacional, sede Santiago. Fuente: Corvera y Delamaza, 2018.

Son dos las funciones que han acompañado a las Juntas de Vecinos desde su aparición hace más de cien años: la animación de la vida comunitaria, vale decir la construcción y sostenimiento de la sociabilidad y la interlocución con las autoridades.



8. Presidente Eduardo Frei Montalva se dirige a los asistentes al acto de promulgación de la Ley de Juntas de Vecinos. Valparaíso 19 de julio 1968. Archivo CMEFM.

1968 — LEY 16.880	1973	DÉCADA DE LOS '80	REGULACIÓN DE LOS AÑOS '90.	1996 — LEY 19.418	2011 — LEY 20.500	2018
<p>Las iniciativas pioneras donde vecinos de diversas localidades se organizaron para abordar problemas de su entorno y buscar soluciones con las autoridades se fueron replicando en muchos lugares, en la misma medida que el país se urbanizaba y las ciudades crecían. En los años 60 se produjo un fuerte déficit habitacional en Santiago producto de la acelerada migración campo-ciudad, lo que impulsaría diversas manifestaciones de movilización popular que buscaban soluciones por parte de la institucionalidad. De esta manera, la emergencia demográfica propició un proceso político social que culminó con la Ley 16.880 de Juntas de Vecinos y Organizaciones comunitarias.</p>	<p>El primer reconocimiento legal de las Juntas de Vecinos marcó el inicio de la masificación de la organización vecinal, fenómeno que duró hasta 1973 año del golpe militar a partir del cual se desarrolló una fuerte represión a las organizaciones populares. La actividad de las juntas de vecinos pasó a ser controlada por nuevas autoridades militares que asumieron las intendencias y muchas alcaldías, dando origen a los dirigentes designados.</p>	<p>Juntas de vecinos formaron parte del impulso democratizador. La rearticulación de ellas, la elección de sus dirigentes y un creciente dinamismo contribuyeron decisivamente a la recuperación de la democracia. No obstante, hacia fines del régimen militar se modificó la Ley Juntas de Vecinos y se permitió la formación de varias de ellas en un mismo territorio, medida que buscaba debilitar el rol de estas organizaciones en la futura democracia.</p>	<p>A pesar de la gran expectativa que generó la recuperación democrática, las organizaciones vecinales no recuperan su rol y más aún, se consagró la fragmentación y el debilitamiento que hasta hoy día afecta a estas organizaciones. En consecuencia, surge la necesidad de legislar para dotar a las organizaciones vecinales de un nuevo marco normativo.</p>	<p>La Ley 19.418 establece Normas sobre Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias. En ella se definen los conceptos: Unidad Vecinal, Junta de Vecinos, Vecinos y Organización Comunitaria Funcional. No obstante, esta ley presenta las mismas debilidades de la promulgada por la dictadura en 1989: no reconoce la escala de vecinal-territorial, promueve la fragmentación de la organización vecinal y estimula la competencia por los recursos públicos y no le devuelve la representatividad sobre un territorio, quitándole legitimidad y contenido político (Consejo Nacional de Participación Ciudadana, 2017).</p>	<p>Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Establece la participación ciudadana en la gestión pública como un principio de la administración del Estado. En Chile estos conceptos representan un importante avance pues introducen el derecho a la participación ciudadana en el sistema de administración del Estado que éste debe garantizar y promover activamente. No obstante, esta ley carece de mecanismos de fiscalización y sanción que aseguren su cumplimiento. Tampoco se establece el financiamiento de los mecanismos de participación de modo de garantizar su funcionamiento estable (Consejo Nacional de Participación Ciudadana, 2017). La existencia de normativas legales que favorezcan la participación no son suficientes para consolidar espacios de apertura institucional, la institucionalidad puede tanto obstaculizar como facilitar el acceso a la participación.</p>	<p>Se cumplieron 50 años de la promulgación de la Ley 16.880, que reconoció a estas agrupaciones territoriales y sociales. El contexto ha cambiado, pero no se ha resuelto adecuadamente una forma de participación que permita a los ciudadanos ejercer sus derechos e impulsar soluciones adecuadas a los problemas que los aquejan. En el día de la conmemoración del día del dirigente, la Ministra Cecilia Pérez señaló que los dirigentes sociales, son la base sobre la cual se crea y se cimenta un país más justo, más inclusivo, más real, «porque gracias a ustedes, nosotros, como Gobierno, podemos llegar a conocer, escuchar, comprender las necesidades y prioridades de los chilenos y chilenas, de las familias de nuestro país», no obstante, estas declaraciones carecen de herramientas o canales concretos que encaucen estas necesidades, lo cual abre una posibilidad de intervención desde el diseño.</p>

2.2.2 Territorio

El territorio es el espacio por excelencia en el cual actúan las Juntas de Vecinos. Como plantea FOSIS (2014), es mucho más que espacio físico o geográfico; es una «construcción social», un conjunto de relaciones sociales que dan origen, y a la vez expresan una identidad y un sentido de propósitos compartidos por múltiples agentes públicos y privados. Asimismo, Hermansen & Durán (2013) plantean el concepto de «red social» —no necesariamente restringido a una escala territorial— como un conjunto de interacciones que comparten una ocasión y refieren a una controversia o, a lo menos, a un conflicto. Estas interacciones ocasionales sólo son perceptibles y documentables por sus manifestaciones y huellas. De esta manera, el territorio se entiende como un espacio en construcción y disputa, cuyos límites sociales y físicos se amplían o restringen en función de los proyectos colectivos y/o conflictos que los caracterizan en un momento determinado (FOSIS, 2014).

Visto así, las juntas de vecinos son un actor clave —pero fragmentado— dentro de la red social propia de la participación ciudadana local, cuyas manifestaciones o huellas se traducen en una densa capa de conocimientos aislados, muchos no registrados ni sistematizados. La fragmentación implica, por un lado, la creación de espacios incomunicados entre sí —los barrios— y, por el otro, impulsa la competencia entre las organizaciones. En Chile, es usual que en un área de siete u ocho mil habitantes existan hasta veinte juntas de vecinos, cada una trabajando en su barrio, villa o población, sin articulación entre sí, ni con la diversidad de organizaciones comunitarias funcionales de su entorno (Corvera & Delamaza, 2018).

2.3.3 Municipios

Las Juntas de Vecinos actúan en los territorios gobernados por Municipalidades, las cuales conforme la Ley 19.418 se tienen que hacer cargo del registro público de las directivas de las juntas de vecinos, de la unión comunal de juntas de vecinos y de las demás organizaciones comunitarias, como, asimismo, de la ubicación de sus sedes o lugares de funcionamiento.

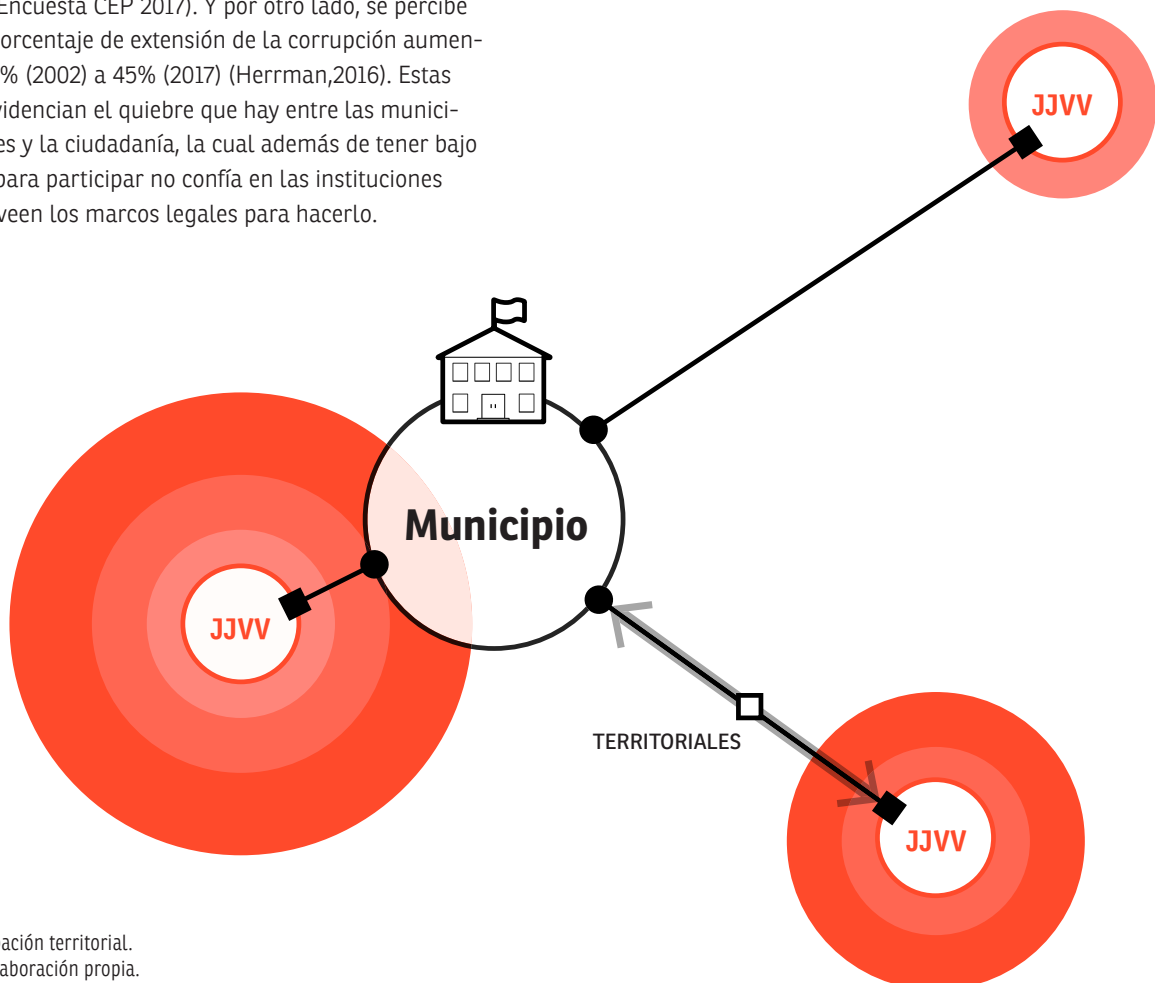
Los municipios son la cara más visible y cercana del Estado y para la población son la institución con mayor capacidad para solucionar los problemas locales (Centro de políticas públicas UC, 2016). Ellos, regulan la participación ciudadana a nivel comunal a través de las Ordenanzas Participación Ciudadana. Para Errázuriz (2012), las diferencias que pueden existir entre uno y otro municipio no sólo son producto de las distintas naturalezas de las respectivas normativas, sino que también resultan de la disposición de los municipios frente a las demandas de la ciudadanía. Así, ella estará influenciada por el contexto y la tendencia política de la administración municipal, lo cual tendrá implicancias en las formas de participación ciudadana local que ésta permitirá. Para Cortez y Crisosto (2012), una dimensión de este concepto sería el espacio que le da la municipalidad a las organizaciones sociales para la toma de decisiones en el territorio. Este espacio puede entenderse como informativo, consultivo o vinculante, dependiendo del grado de apertura que contemple la normativa legal municipal para acoger las demandas de las organizaciones sociales. De esta manera, al no existir un canal de expresión y participación autónoma e incidente para las Juntas de Vecinos y otras organizaciones, el balance de poder se desequilibra a favor de los intereses de las autoridades municipales y de gobierno. Gran parte de los programas sociales se ejecutan con participación de



Los canales y procesos participativos están regulados por las Ordenanzas de Participación Ciudadana, las cuales varían de municipio en municipio y se ven influenciadas de manera positiva o negativa por factores políticos y económicos.

los vecinos y requieren de su organización. Sin embargo, la conducción y la orientación de esa participación no está en manos de los vecinos, sino de las autoridades (Corvera & Delamaza, 2018).

Respecto de la percepción de los ciudadanos sobre las municipalidades, en Chile la confianza hacia estas instituciones disminuyó de 30 a 20 puntos desde 2014 a 2017 (Encuesta CEP 2017). Y por otro lado, se percibe que el porcentaje de extensión de la corrupción aumentó de 30% (2002) a 45% (2017) (Herrman, 2016). Estas cifras evidencian el quiebre que hay entre las municipalidades y la ciudadanía, la cual además de tener bajo interés para participar no confía en las instituciones que proveen los marcos legales para hacerlo.

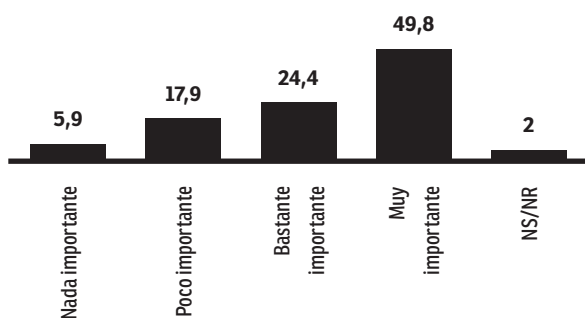


9. Participación territorial.
Fuente: Elaboración propia.

Otro de los indicadores que arrojó la Encuesta Nacional de Percepciones Ciudadanas sobre Municipios fue sobre la importancia de que se considere la opinión de los vecinos en la gestión municipal, a lo cual la mayoría respondió como «muy importante», siendo los más interesados los jóvenes y habitantes de comunas pequeñas (Centro de políticas públicas UC, 2016).

Percepción sobre importancia de que se considere la opinión de los vecinos (%).

P. En general, ¿cuán importante cree usted que es que considere la opinión de los vecinos en la gestión municipal?



10. Fuente: Elaboración propia a partir de Centro de Políticas Públicas UC (2016).

A partir del mismo informe, destacan las siguientes conclusiones para el desarrollo del proyecto:

- **Las personas quieren que se considere su opinión, pero no participan a través de los canales tradicionales:** la gran mayoría de los chilenos cree importante que se considere su opinión en la gestión municipal pero a su vez hay baja participación en las convocatorias realizadas por municipios. Por otro lado, la mitad de las personas encuestadas sí se han reunido con vecinos para tratar problemas de su barrio. Se plantea que existe interés por participar, pero a través de canales diferentes a los mecanismos tradicionales utilizados por los municipios. No necesariamente se trata de incongruencia de los ciudadanos, sino que se hace patente la necesidad de crear nuevas instancias de participación, o bien de visibilizar y potenciar las ya existentes.
 - **Emergencia de demandas de «segunda generación»:** se recomienda incorporar la opinión de los vecinos tanto en el diagnóstico de los problemas como en sus posibles soluciones, dentro de lo que técnicamente sea factible. De esta manera, podrán ser consideradas medidas que sean más pertinentes a las necesidades de los usuarios, incluso de quienes habitualmente no se contactan con el municipio. Para ello se sugiere la apertura de nuevos canales para la recolección de la información.
- En efecto, surge la interrogante sobre qué canales utilizan las Juntas de Vecinos para recolectar información del territorio para transferirla a las autoridades pertinentes y si es esta información es efectivamente representativa.

2.4.3 Dirigentes Vecinales

Dado que el **Programa Juntas de Vecinos** tiene por objetivo empoderar a dirigentes vecinales, resulta clave para el desarrollo del proyecto una **caracterización de estos actores y un análisis sobre su rol y principales desafíos**, primero en un nivel teórico y más adelante en un nivel etnográfico resultado del trabajo de campo realizado durante la primera etapa del proyecto.

Para Camilo Ballesteros —Director de la División de Organizaciones Sociales (DOS) de la Secretaría General de Gobierno de Chile— el trabajo de las y los dirigentes vecinales, sociales y comunitarios *«constituye un aporte esencial al fortalecimiento de nuestra democracia, al generar, en la base, la necesaria articulación asociativa, indispensable para la generación de vínculos y soluciones comunitarias a los problemas de la ciudadanía»*. Sin embargo, como se ha mencionado anteriormente la labor de los dirigentes se desenvuelve en un complejo escenario de participación.

En el informe realizado por el Consejo Nacional de Participación Ciudadana en 2017, se detalla la preocupante situación actual de las organizaciones comunitarias, entre las cuales se encuentra las Juntas de Vecinos:

- Malas prácticas como el **clientelismo, el asistencialismo y la instrumentalización política** de los dirigentes y sus organizaciones.
- Malas prácticas entre dirigentes como la **falta de democracia interna en sus organizaciones**, el uso de la organización para fines propios, la falta de rotación de dirigentes, y la ausencia de control social en su labor.
- Dificultad de los dirigentes para **hacerse escuchar y transmitir las propuestas y demandas** de la comunidad a sus autoridades. Los espacios son ocasionales y solo cuando a la autoridad le interesa un determinado tema.

— **Falta de formación y capacitación** de los dirigentes y sus organizaciones, para representar de manera más autónoma y fundamentada a sus intereses y, ser más efectivos en la incidencia.

Si bien, lo anterior recae en la gestión de dirigentes, no resulta obvio que quienes formen parte de procesos participativos tengan las habilidades necesarias para poder ser y sentirse parte legítima de ellos. Es así como muchos procesos participativos tienden a reproducir formas de relación que siguen siendo autoritarias, donde el resultado final no se siente como una construcción y propiedad colectiva, sino como la manifestación de los deseos de un grupo reducido de los participantes que logran imponer su visión. La capacidad de relacionarse con otros y ser parte de un proceso deliberativo y construcción colectiva es lo que se puede llamar capital social (FOSIS, 2014). No obstante, hay una falta de mecanismos concretos, reconocidos como derecho, para participar en las decisiones locales y para instruir y fiscalizar a dirigentes, por lo que la participación en las juntas de vecinos se vuelve una tarea difícil, bastante incomprendida y se va limitando a los líderes más tenaces (Corvera & Delamaza, 2018).

Una gran parte de las iniciativas de empoderamiento de dirigentes vecinales e impulso de la participación ciudadana viene desde las autoridades. Nelson y Wright (1995) cuestionan el concepto de empoderamiento, frecuentemente utilizado como sinónimo de participación ciudadana, destacando la contradicción inherente al hecho de que los ciudadanos sean empoderados gracias a programas implementados «de arriba hacia abajo», cuyos administradores bien pueden mantener el control de los mismos a través del encauzamiento deliberado de la participación ciudadana. En ese sentido el Programa Junta de Vecinos se sitúa justamente entre estos dos actores, entregando herramientas de

empoderamiento directamente a los dirigentes, que se ajustan a las capacidades de sus organizaciones, para que puedan autogestionar una acción movilizadora desde sus comunidades.

El proceso participativo en el rescate de la ciudad es aquel en donde la comunidad identifica sus necesidades, sus problemas, y busca la manera de solucionarlos organizándose; también busca la alianza con actores externos que funjan como «facilitadores» para el cumplimiento de los objetivos planteados al interior de la comunidad» (Hernández, 2007). Las organizaciones son dependientes cuando no tienen la capacidad de organizarse o determinarse sin apoyo externo, y autónomas cuando sí tienen la capacidad de hacerlo. (Errázuriz, 2012). Como plantea Víctor Margolin, la solución ideal a la pobreza y la transformación de comunidades es que el gobierno entregue buenos servicios y asistencia. Pero es también interesante ver cómo la gente crea sus propios productos —carretones para recolectar cartón, viviendas improvisadas, espacios en ferias, herramientas, etc.—. Invenciones como éstas debieran también ser documentadas y debiera escribirse sobre ellas tanto como del alto diseño (Castillo, 2011). Es así, como durante este proyecto se identificó una característica transversal a los dirigentes y es que a estas invenciones —o manifestaciones y huellas, si lo relacionamos al documento de Hermansen & Durán (2013)— son motivadas principalmente por la inminente necesidad e inquietud de reconocer qué necesitan sus vecinos para generar o gestionar soluciones o iniciativas que respondan a ellas. Cuando se maneja adecuadamente, el conocimiento se convierte en un recurso clave para las organizaciones, ya que puede mejorar su competitividad: el descubrir conocimiento pasa a ser una fuente de innovación (Hermansen & Durán, 2013).

2.4.4 Procesos deliberativos

La abstención electoral es uno de los grandes desafíos de la democracia hoy en día. En Chile, esto se ve reflejado en las bajas tasas de participación tanto en elecciones presidenciales como municipales. En la pasada elección municipal de 2016, cerca de 14 millones de chilenos estaban llamados a votar, pero solo un 34% de ellos ejerció su derecho a voto (Gobierno de Chile, 2017).

Esta práctica se replica también a nivel local dentro las juntas de vecinos ya que si bien, los procesos deliberativos son necesarios para la conformación de las Juntas de Vecinos y para tomar decisiones dentro de la misma, estos han sido altamente criticados por engorrosos y burocráticos. Por otro lado, estos procesos no siempre son representativos lo que se traduce en una falta de democracia interna de estas organizaciones como se mencionó anteriormente.

Voto electrónico

Además de las deliberaciones regularizadas por la ley, durante la investigación se identificó otro nivel de procesos democráticos: votaciones no oficiales lideradas por los dirigentes a través de medios tecnológicos como whatsapp para tomar aparentes pequeñas decisiones pero de alto nivel de importancia para las gestiones de las juntas de vecinos, en lo cual se profundizará más adelante.

De esta manera, podemos ver que tendencias como el voto electrónico o digital toman cada vez más fuerza. La mayoría de los países en el mundo ha considerado el uso del voto electrónico. De ellos, una buena parte ha realizado pruebas y algunos ya lo utilizan de forma vinculante. (Panizo, 2007). Por otro lado, en Santiago de Chile el año 2018 se realizó una consulta ciudadana sobre la implementación de una laguna artificial, en la cual participaron residentes de las comunas de Las

Condes, La Reina y Providencia que estuvieran en el padrón electoral del SERVEL. En ella se logró que un total de 77.812 personas participaran de la votación electrónica. Joaquín Lavín, alcalde de Las Condes rescató, primeramente, que fue «la consulta más masiva hecha históricamente en Chile y creo que es una demostración que este tipo de consulta, en que las personas pueden votar desde la casa, de forma transparentes y con resultados que se tienen rápidamente, llegó para quedarse», y añadió que «esta va ser la primera de otras consultas que hagamos» (Labarca, 2018).

Para Panizo (2007), existe una gran diversidad de formas de sufragar y sistemas involucrados en los procesos de voto electrónico. La tipificación más sencilla es la que se produce al dividir los procesos de votación en presenciales y no-presenciales. Luego, si nos centramos en los dispositivos electrónicos que podemos utilizar en el VE (voto electrónico) podemos finalmente clasificarlos, de acuerdo con su uso, en controlado y no-controlado. En el primer caso podemos tener:

- Terminales de voto electrónico independientes o autónomos (stand-alone).
- Mecanismos de voto electrónico conectados a red (networked).

Y en el segundo (no-controlado):

- Aparatos para voto electrónico remoto o telemático (PC, móviles, PDA).

2.4.5 Facilitación

Tanto desde aplicación de la Metodología Delibera del Programa Juntas de Vecinos como desde las gestiones tradicionales de las Juntas de Vecinos, aparece la facilitación como una actividad desafiante para los dirigentes. Para la Corporación Territorio (2018), el ejercicio de la facilitación supone que las comunidades que habitan los territorios decidan de manera legítima y participativa la forma en que se quieren desarrollar. La facilitación supone un ejercicio constante de autoformación donde se propician espacios de encuentro y negociación entre vecinos tendientes al bien común. La rigurosidad técnica que requiere la facilitación es un punto crítico, se necesita compromiso profesional y convicción política transformacional para asumir desafíos de tan alta complejidad. Mediar y disponer de técnicas para la construcción de puentes entre sujetos actores comunitarios e institucionales con intereses tan diversos, como su propia naturaleza obliga a facilitaciones de alto estándar y calidad.

03 — **Ámbito de intervención**

En la siguiente etapa se muestra el proceso llevado a cabo para definir el ámbito de intervención. Para ello fue necesario identificar y comprender el contexto en el que se desenvuelve la participación ciudadana en un nivel local-territorial (primera aproximación del proyecto), ahora desde una mirada etnográfica que complementa el levantamiento de información documental. Entendiendo que la participación la ejerce la ciudadanía pero se rige y regula por las instituciones, primero se examinó el rol del Municipio y sus procesos participativos. En ese curso, se identificó a las Juntas de Vecinos como organizaciones territoriales y se indagó en los desafíos que los líderes de estas organizaciones enfrentan. Por último, se presenta la relación de contraparte establecida con la Fundación Proyecto Propio y un análisis a su programa de capacitación para Juntas de Vecinos.

3.1 Participación desde un contexto municipal

3.1.1 Seguimiento a proceso participativo municipal

Se realizó un seguimiento del proceso participativo «Elaboración de la primera Estrategia Hídrica Local» liderada por el Claudio Tapia miembro del Departamento de Medio Ambiente de la Municipalidad de Providencia, cuyo objetivo era planificar en un proceso participativo y activo, donde la comunidad en sus diversas formas: ciudadanía, organizaciones, empresas y otros, incida directamente en la construcción de metas, posibles acciones y formas de organizarse. Se asistió al taller de introducción para líderes comunales, de la primera consulta en línea y del Taller ciudadano: Bases para la Estrategia Hídrica Local. Se realizaron jornadas de observación y entrevistas en profundidad.

Se rescata:

Se presentan bajos niveles de participación en todas las instancias. Claudio Tapia hace énfasis en las insuficientes gestiones de convocatoria realizadas por el municipio y en la desarticulación de los departamentos municipales. Hay una expectativa de organización ciudadana a través de las juntas de vecinos, debido que están distribuidas a lo largo de todo el territorio y se reconoce su rol como clave para articular participación barrial.

3.1.2 Entrevistas a actores municipales

Se realizaron entrevistas a actores municipales específicamente ligados a la participación ciudadana y al desarrollo territorial de la comuna. A partir del lazo generado en el seguimiento participativo se generaron reuniones con otros funcionarios de la Municipalidad de Providencia.

- Christian Amenábar: Departamento de Asesoría urbana, Secretaría Comunal de Planificación.
- Paula Gula Valenzuela: Departamento de Participación Ciudadana, Territorial.
- Funcionaria DIDECO

Se rescata:

Los «territoriales» son actores municipales que realizan constantes visitas a terreno para verificar situaciones en base a las demandas que realizan los ciudadanos, cumplen un rol de intermediarios y actúan como hilos conductores de varias gestiones. Están directamente relacionados con las juntas de vecinos ya que son representativas de un territorio y se encargan de transferir demandas correspondientes al municipio. Mantienen contacto con ellas permanente a través de correo electrónico o whatsapp.

Por otro lado, la posibilidad de introducir instancias participativas que involucren a los ciudadanos en las diligencias municipales está condicionada en parte por un componente político: la voluntad de los tomadores de decisiones, los cuales a su vez varían cada cuatro años.

3.1.3 Participación en Seminario de Innovación Municipal: Una mirada de la innovación ciudadana y la transformación social desde los municipios.

En este seminario dictado en el Centro de Innovación UC, se prestó como una instancia para reflexionar sobre la importancia de innovar con la ciudadanía y avanzar así, en el desarrollo de iniciativas que permitan una real transformación social y ciudadana en los gobiernos locales.

Se rescata:

La mirada de actores que desempeñan roles en instituciones que inciden en la participación ciudadana que si bien, están desarrollando que están iniciativas de codiseño, reconocen en ello un gran desafío y que tiene como fin último un cambio institucional. También, se plantea el surgimiento de un «nuevo ciudadano» que tiene otras necesidades, demandas y maneras de relacionarse con la burocracia. Se hizo un llamado a reconocer la capacidad del ciudadano de poder innovar. Nuevamente, se reconoció el rol clave de las Juntas de Vecinos para el desarrollo territorial pero que necesita una reestructuración que responda a lógicas colaborativas. Por otro lado, planteó el desafío de cómo implementar soluciones de tecnología con la participación de los vecinos. La innovación no siempre está relacionada a la tecnología.

CENTRO DE INNOVACION UC
ANAULETO ANGELINI

MA DA Magister en Administración de Empresas

Centro UC
Políticas Públicas

COLAB
INNOVACIÓN SOCIAL UC

Seminario Innovación Municipal: Una mirada de la innovación ciudadana y la transformación social desde los municipios

La innovación es un fenómeno que ha impulsado grandes y diversas transformaciones, ya sea en la adopción de nuevas tecnologías, en el desarrollo de nuevos modelos de gobernanza territorial o en el diseño de nuevos mecanismos de gestión pública, entre otros. Sin embargo, siguen existiendo grandes desafíos en la manera de cómo abordamos los procesos de innovación, sobre todo en la manera que éstos permiten integrar a diversos actores y diferentes miradas.

En ese sentido, la innovación ciudadana emerge como una posibilidad de abordar los problemas sociales con tecnologías y metodologías que implican la participación de la comunidad afectada. Esto supone que los ciudadanos dejan de ser receptores pasivos, y pasan a ser protagonistas y productores de sus propias iniciativas.

El encuentro "Innovación Municipal", es una invitación para compartir experiencias y reflexionar sobre la importancia de innovar con la ciudadanía y avanzar así, en el desarrollo de iniciativas que permitan una real transformación social y ciudadana en los gobiernos locales.

KEYNOTE SPEAKER:

 **Carlos Córdoba**
Doctor en Ingeniería Multimedia, Universidad Politécnica de Cataluña. Director Maestría en Diseño para la Innovación Social en Universidad de Nariño.

PANEL:

 **Cristóbal Tollo**
Subdirector de Proyectos del Centro de Políticas Públicas UC.

 **Roman Yosif**
Director del Laboratorio de Gobierno.

 **Carolina Leitao**
Alcaldesa de Peñalolén.

 **Claudio Castro**
Alcalde de Renca.

 **Sebastián Gatica**
Director COLAB UC.

PROGRAMA:

08:45 - 09:00 hrs.	Acreditación y Bienvenida
09:00 - 09:15 hrs.	Palabras de bienvenida: Conrad Von Igel, Director Ejecutivo Centro de Innovación UC e Ignacio Harribarri, Director del Centro de Políticas Públicas UC.
09:15 - 10:00 hrs.	Presentación de Carlos Córdoba, "Caso de éxito: Gobernación de Nariño"
10:00 - 11:15 hrs.	Panel de conversación
11:15 - 11:30 hrs.	Conclusiones y cierre

Fecha: Martes 29 de mayo 2018.
Horario: 08:45 a 11:30 hrs.

Lugar: Auditorio Principal Centro de Innovación UC, 1er piso, Campus San Joaquín UC, Av. Vicuña Mackenna 4860, Macul®.

(*) A pasos de la estación de metro San Joaquín (2,5 minutos desde estación Baquedano, línea roja). Estacionamiento de pago en el subterráneo del edificio.

Renca **PEÑALOLEN**
DICE PARA TODOS

10. Convocatoria Seminario de Innovación Municipal.

3.2 Participación & dirigentes vecinales

3.2.1 Asistencia a reuniones entre JJVV y territoriales.

Se asistió a reuniones entre dirigentes vecinales y territoriales en las comunas de Providencia y Peñalolén. Si bien, en su mayoría fueron informativas una de las reuniones tuvo un carácter más participativo en donde se les consultó a los vecinos para tomar decisiones de los estacionamientos del barrio (Junta de Vecinos 16-A, comuna de Providencia).

Se rescata:

Reuniones formato presentación ppt. Cercanía en la relación entre dirigentes y territoriales. Resulta interesante los canales de comunicación/difusión: se contactan a través de whatsapp y correo y el municipio efectivamente delega a los dirigentes la responsabilidad de difundir información entre los vecinos de sus barrios.



11. Reunión de dirigentes vecinales y territoriales, La Faena, Peñalolén. Fuente: Elaboración propia.

3.2.2 Entrevistas a Dirigentes Vecinales →

Se realizaron entrevistas a Dirigentes Vecinales con el fin de conocer y comprender el rol que cumplen en sus comunidades y los desafíos que esto conlleva. El usuario se definió en base a la edad del dirigente. De esta manera, los usuarios estudiados fueron hombres y mujeres de entre 38 a 60 años.

A partir de la codificación de información se formularon las siguientes categorías:

Brecha etaria entre dirigentes

La brecha generacional es un tema que se abordó en múltiples oportunidades. Si bien, se manifiesta que el escenario ideal es aquel en el que la experiencia de dirigentes mayores se suma a las ideas nuevas de dirigentes jóvenes, la brecha etaria muchas veces se traduce en una dificultad de las directivas para tomar decisiones y llegar a acuerdos, que se atribuye a que jóvenes y adultos tienen mecanismos de diálogo diferentes.

«A la gente joven no le gusta discutir, no les gusta escuchar muchas veces al otro, sobretodo cuando el otro es mayor y tiene unos mecanismos de diálogo que son distintos a los de uno».

Relación uno a uno

Se refiere a la relación directa que mantienen los dirigentes con los vecinos del barrio. Si bien, se reconoce que la escala uno a uno es menos representativa, a este contacto se le atribuye gran valor y se define como necesario pero muchas veces resulta complejo debido a los horarios de atención que tienen las sedes vecinales. Gran parte del contacto que tienen dirigentes con vecinos es resultado del trámite que gestionan: otorgar certificados de residencia. No obstante, es un periodo breve –de minutos– que puede ser clave para enrolarlos

y hacerlos socios de la JJVV. Por otro lado, el dirigente asume un rol de observador de su entorno y es aproximado por los vecinos en la vía pública para transmitirle sus necesidades.

«La gente requiere mayor vis a vis o cara a cara y eso es más complejo (...) Pero el ideal yo creo sería tener mayor comunicación directa con la gente.»

Relación a través de canales digitales

La relación que mantienen los dirigentes con los canales digitales está determinada en cierta medida por el rango etario. De esta manera, son dirigentes más jóvenes quienes mayor variedad de canales para comunicarse con sus vecinos y dirigentes mayores utilizan las herramienta básicas del correo electrónico y priorizan la relación uno a uno. Por otro lado, hay juntas de vecinos que invierten en generar un sitio web y el uso de las Redes Sociales está ligado a la resolución de problemáticas, whatsapp es la más común y a través de ella también se comunican con los territoriales (funcionarios municipales con los que mantienen contacto más directo y constante) y con los vecinos.

«Whatsapp se ha convertido en una herramienta para gestionar problemas del barrio, no de comunicación porque es muy difícil y hasta yo creo que... es contraproducente porque se generan muchos malos entendidos».

Promover la comunidad

Las organización vecinal —que puede traducirse en la formación de una junta de vecinos— se origina la mayoría de las veces producto de un conflicto o una amenaza que enfrenta el barrio. Luego, es muy fácil que esa cohesión que le dio origen se disuelva, por lo que muchas

juntas de vecinos tienen por objetivo mantener esos lazos a través de la gestión de diversas iniciativas o por ejemplo haciendo alianzas con el comercio. También los vínculos vecinales se reconocen como una estrategia de seguridad. Por otro lado, se percibió un fuerte sentido de responsabilidad sobre vecinos más vulnerables de la comunidad, como adultos mayores y niños.

«Entonces la pega de nosotros era tratar de hacer eso, de juntarnos, de volver a mantener ese contacto que se había iniciado esa vez y para eso no podía hacer mucha cosa masiva, tenía que tratar de hacer cosas de a uno».

Voluntarios

Si bien, los dirigentes ejercen su rol de manera voluntaria, tienen un compromiso legal con la junta de vecinos. Por otro lado, hay vecinos voluntarios que colaboran de manera ocasional muchas veces prestando servicios a la comunidad por ejemplo, impartiendo talleres o asesorando desde su expertise u oficio sobre temas pertinentes al barrio. Dependiendo de la Junta de Vecinos, estos pueden ser llamados asesores, suplentes, jefes de cuadra. Con esto se pretende incentivar la participación sin sobre comprometer a los vecinos.

«Esa es la idea del concepto de las asesorías, que no se sientan que están de alguna manera comprometidos y que participen de alguna manera feliz con lo que está haciendo».

Estrategias

Las juntas de vecinos crean distintas estrategias: organizacionales (incluyendo otro nivel de representantes como los jefes de cuadra mencionados anteriormente), para comunicarse con los vecinos (mandando cápsulas audiovisuales por whatsapp, enviando boletines, etc.) o estableciendo lazos con el comercio barrial para entregar más beneficios a sus vecinos. Pero todas estas estrategias vienen de la experiencia, creatividad y herramientas personales de cada dirigente y no de una formación propia del oficio, por lo que varían de junta en junta y de barrio a barrio.

«Hoy día, volvemos al whatsapp y boca a boca nosotros hemos tratado de alguna manera de organizar que nuestro sector tenga como representante y ese se encarga de alguna manera de difundir a los conocidos».

Identificación de necesidades

La gestión de los dirigentes genera altas expectativas de los vecinos para la resolución de necesidades. Nuevamente los mecanismos de levantamiento de necesidades varían de dirigente en dirigente. Aparece la importancia de canales digitales como whatsapp pero se le da gran valor al contacto cara a cara, recorrer el barrio y estar «despierto» o atento frente a las contingencias. Levantar necesidades es una gran motivación para los dirigentes, pero se ven profundamente desalentados ya que muchas veces los medios que utilizan no son efectivos y por lo general hay baja representatividad en la información que reciben.

«Algunos creen que tu vas a resolver el problema, y la verdad tu estas de alguna manera levantando cuáles son los temas».

Votaciones

Los procesos deliberativos son percibidos de manera positiva por los dirigentes. Son instancias que generan convocatoria e interés por los vecinos ya que no demanda mayor compromiso pero suelen tener un resultado vinculante. Tradicionalmente, las votaciones se realizan de manera presencial en la Sede Vecinal para procesos como la elección de nuevos representantes. Durante la investigación aparecieron nuevas instancias deliberativas a través de aplicaciones como whatsapp para tomar pequeñas pero no por eso menos importantes decisiones que influyen en las dinámicas barriales.

«A los vecinos les gusta participar en esas cosas, que son como más puntuales, o sea, no están viendo un proyecto, no están pidiendo nada, solamente están eligiendo los representantes».

3.3 Fundación Proyecto Propio



3.3.1 Programa Juntas de Vecinos

Durante la investigación se conoció la labor de la Fundación Proyecto Propio, que lleva 12 años de trabajo con diferentes organizaciones comunitarias del país y trabaja con ocho programas para la gestión territorial.

El año 2016 se formó el **Programa Juntas de Vecinos**, que desde un enfoque de desarrollo territorial tiene el propósito de fortalecer este tipo de organizaciones para potenciar el impacto de las acciones que la comunidad desarrolla. El programa está dirigido a líderes vecinales y partió de la idea de que los vecinos eran los mayores conocedores de las necesidades de sus comunidades y, por tanto, que debieran tener un rol protagonista en la toma de decisiones que afecten a estas y que puedan contribuir a su desarrollo. De esta manera, a través del programa dotan a las comunidades de herramientas que les permitan una mayor facilidad en la gestión, participación y toma de decisiones.

3.3.2 Desafío del programa

A partir de esta etapa se establece una nueva relación con la Fundación Proyecto Propio, donde ésta adquiere un rol de **contraparte** con el fin de desarrollar un trabajo en cooperación, de manera de insertar soluciones de diseño en un contexto real de participación que impulsa la acción ciudadana a través de Juntas de Vecinos.

En una primera reunión con el equipo del programa y los directores de la fundación se establecieron los desafíos que enfrentan hoy en día:

- Una dificultad latente para poder **explicar o definir** el programa.
- La necesidad de cuestionar cómo se vinculan las comunidades, replantear los canales a través de los cuales se comunican entre vecinos, considerando la brecha etaria que existe en ellos.
- Identificar las **dificultades** que presentan los principales **componentes del programa**: la plataforma web y la metodología.



12. Programas Fundación Juntas de Vecinos. Fuente: Elaboración propia.

Una vez definidos los grandes desafíos del programa, el proyecto se desarrolló en sesiones de trabajo junto a la coordinadora del programa Javiera Blaimont y Rodrigo Mayorga, Web master y encargado de tecnología.



13. Rodrigo Mayorga y Javiera Blaimont en las oficinas de la fundación. Fuente: Elaboración propia.

3.3.3 Componentes del programa

El programa se soporta en un sitio web y en asesorías técnicas en terreno realizadas por el equipo a Juntas de Vecinos y sus comunidades.

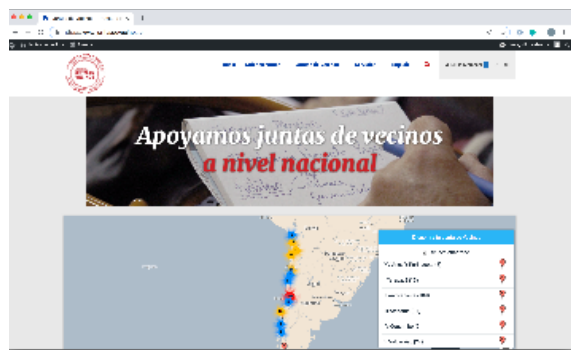
Sitio web

Disponen de una plataforma online –www.juntasdevecinos.cl– que pretende a la vez promover la participación de los vecinos, informar sobre la legislativa al respecto, y presentar el servicio de asesoría para levantar una cartera de proyectos. En esta, tanto los vecinos como individuos o las Juntas de Vecinos pueden registrarse e ingresar así a una red de juntas de vecinos donde pueden compartir experiencias y decisiones y encontrar información relevante para el desarrollo de sus organizaciones. Así, la plataforma funciona como un espacio donde se reúne información como oportunidades de financiamiento, es decir fondos abiertos a las que las organizaciones pueden postular para sus proyectos, con las fechas, los requisitos e información de cada uno; un banco de proyectos, con propuestas de proyectos

ya hechos que pueden servir para la ideación de obras o mejoramiento de espacios a las juntas de vecinos; o material de carácter legal, como es la Ley de Juntas de Vecinos o indicaciones que responden a dudas tales como «Cómo constituir una junta de vecinos» o «Qué contienen y cómo se modifican los estatutos de tu Junta de Vecinos», entre otras.

Redes sociales

Desde 2018, se encuentran en un proceso de re activación de RRSS e incluyeron en el equipo a una persona encargada de generar contenido y de publicarlo en las plataformas, no obstante, ha habido una mayor prioridad en la activación de las redes de la Fundación más que del Programa en específico. Utilizan Facebook, LinkedIn y reciben posteos en el Sitio Web con consultas de los usuarios. En estas redes se publica contenido principalmente informativo, de procesos atinentes a las JJVV, talleres y material desarrollado por el equipo como por ejemplo, «Recomendaciones para una buena estrategia comunicacional».



14 y 15. Capturas página web Programa Juntas de Vecinos. Fuente: www.juntasdevecinos.cl

Metodología Delibera

El Programa Juntas de Vecino se desarrolla con el trabajo en terreno que realizan los profesionales de la fundación a través de la metodología llamada Delibera, que permite organizar a los vecinos estableciendo relaciones de colaboración y trabajo con organismos públicos y privados para hacer factible el desarrollo de su cartera de proyectos. Esta, además, se encuentra también disponible en la página web en formato de tableros de trabajo para que las juntas puedan ejecutarla de forma autónoma.

Además de este trabajo de cartera de proyectos, que se lleva a cabo mediante reuniones y asambleas regulares con las comunidades, los profesionales del Programa Juntas de Vecinos ofrecen también asesoramiento y atención a las juntas para resolver cualquiera de sus dudas y talleres informativos para darles las herramientas que les permitan potenciar su gestión y capacidad de incidencia en el desarrollo de sus territorios.



16: Vecinos aplicando la Metodología Delibera. Fuente: Elaboración propia.

Tablero 1: Preparación para la convocatoria

01 PREPARACIÓN PARA LA CONVOCATORIA

1. DATOS GENERALES

2. ORGANIZACIONES COLABORADORAS

3. CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO

4. PARTICIPANTES

5. MAPA DE TEMAS

6. MAPA DE ACTORES

7. LUNES DE BEBES

8. CONVOCATORIA

9. INICIO

10. MAPA DEL TERRITORIO

11. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES

12. ORGANIZACIÓN DE RECURSOS

13. ORGANIZACIÓN DE ESPACIOS

14. ORGANIZACIÓN DE TIEMPO

15. ORGANIZACIÓN DE MATERIALES

16. ORGANIZACIÓN DE PERSONAL

17. ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTE

18. ORGANIZACIÓN DE ALIMENTACIÓN

19. ORGANIZACIÓN DE OTROS RECURSOS

20. ORGANIZACIÓN DE EVALUACIÓN

Tablero 2.1: Deliberación de los proyectos

2.1 DELIBERACIÓN DE LOS PROYECTOS

URNA

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

Tablero 2.2: Planificación y deliberación vecinal

02 PLANIFICACIÓN Y DELIBERACIÓN VECINAL

1. DATOS GENERALES

2. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES

3. ORGANIZACIÓN DE RECURSOS

4. ORGANIZACIÓN DE ESPACIOS

5. ORGANIZACIÓN DE TIEMPO

6. ORGANIZACIÓN DE MATERIALES

7. ORGANIZACIÓN DE PERSONAL

8. ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTE

9. ORGANIZACIÓN DE ALIMENTACIÓN

10. ORGANIZACIÓN DE EVALUACIÓN

11. MAPA DE TEMAS

12. MAPA DE ACTORES

13. LUNES DE BEBES

14. CONVOCATORIA

15. INICIO

16. MAPA DEL TERRITORIO

17. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES

18. ORGANIZACIÓN DE RECURSOS

19. ORGANIZACIÓN DE ESPACIOS

20. ORGANIZACIÓN DE TIEMPO

21. ORGANIZACIÓN DE MATERIALES

22. ORGANIZACIÓN DE PERSONAL

23. ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTE

24. ORGANIZACIÓN DE ALIMENTACIÓN

25. ORGANIZACIÓN DE EVALUACIÓN

Tablero 3: Organización y proyección

03 ORGANIZACIÓN Y PROYECCIÓN

1. DATOS GENERALES

2. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES

3. ORGANIZACIÓN DE RECURSOS

4. ORGANIZACIÓN DE ESPACIOS

5. ORGANIZACIÓN DE TIEMPO

6. ORGANIZACIÓN DE MATERIALES

7. ORGANIZACIÓN DE PERSONAL

8. ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTE

9. ORGANIZACIÓN DE ALIMENTACIÓN

10. ORGANIZACIÓN DE EVALUACIÓN

11. MAPA DE TEMAS

12. MAPA DE ACTORES

13. LUNES DE BEBES

14. CONVOCATORIA

15. INICIO

16. MAPA DEL TERRITORIO

17. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES

18. ORGANIZACIÓN DE RECURSOS

19. ORGANIZACIÓN DE ESPACIOS

20. ORGANIZACIÓN DE TIEMPO

21. ORGANIZACIÓN DE MATERIALES

22. ORGANIZACIÓN DE PERSONAL

23. ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTE

24. ORGANIZACIÓN DE ALIMENTACIÓN

25. ORGANIZACIÓN DE EVALUACIÓN

3.3 Diagnóstico Programa Juntas de Vecinos

La comprensión de las necesidades, desafíos y expectativas que tienen los dirigentes dio paso al análisis del Programa Juntas de Vecinos, específicamente de uno de los servicios que entregan: capacitación de dirigentes a través de la Metodología Delibera, desarrollada por el equipo. La herramienta utilizada para hacer el diagnóstico fue el Mapa de Viaje.

PROCESO

En primer lugar, se realizó una presentación para introducir a los participantes al diseño de servicios, su aplicación a los servicios públicos y la importancia de las dinámicas participativas. Luego, entendien-

do que el objetivo del programa es empoderar a los dirigentes, se definió el viaje como «Dirigente vecinal se empodera a través de la metodología delibera». Los participantes fueron completando la plantilla «Mapa de Viaje»—DSUC: Tiempo, ¿Qué hace el usuario?, ¿Con qué lo hace?, ¿Cómo se siente?. Se agregó la sección Oportunidades de manera de reflexionar sobre los posibles espacios de intervención dentro del viaje del usuario. Se detallaron las acciones del usuario de manera cronológica y por último, se les asoció una emoción la cual escrita un post-it de color según la categoría: positivos, dolores y oportunidades.

Participantes:

Javiera Blaimont (Coordinadora del Programa)

Rodrigo Mayorga (Webmaster, encargado de tecnología)

Duración: 1.30 hrs.

Técnica:

Mapa de Viaje Prospectivo.

Recursos:

Pliego de papel, Post-its, Plumones. Registro con cámara fotográfica y cuaderno de notas.



17. Sesión de cocreación. Fuente: Elaboración propia.



18. Sesión de cocreación. Fuente: Elaboración propia.

INSIGHTS

Objetivos y alcances del programa son difusos

El usuario no logra comprender a través de la información distribuida en los diferentes canales los alcances del programa y si efectivamente este se adecua a sus necesidades, lo que se traduce en nuevos esfuerzos por parte del equipo para explicar el servicio que entregan.

«Ahh, entonces ustedes nada que ver»

Demanda de usuarios es mayor a la capacidad de gestión del equipo

Las herramientas del programa fueron formuladas de manera que la transferencia metodológica se haga en terreno, por lo que la cantidad de juntas de vecinos que

pueden acceder al programa es menor a la capacidad de gestión del equipo. Por otro lado, actualmente los esfuerzos se están concentrando en dictar «talleres puntuales», quedando la «asistencia técnica» asignada solos a casos estratégicos que tengan posibilidades de impulsar transformaciones en los territorios.

Canales fragmentados

Los canales remotos no actúan de manera independiente, por lo que las herramientas que entregan deben estar por lo general regulados por un facilitador o asistente del programa. Por otro lado, los canales remotos entregan solo fragmentos del servicio y las interacciones que facilitan no fluyen de manera correcta.

Convocatorias poco representativas

Las estrategias de convocatoria realizadas por la fundación o gestionados por los mismos dirigentes. Esto se traduce en una baja representatividad de los procesos de deliberación propuestos por el programa y en frustración por parte de los dirigentes al no lograr la participación esperada de sus comunidades.

Desconfianza hacia el programa

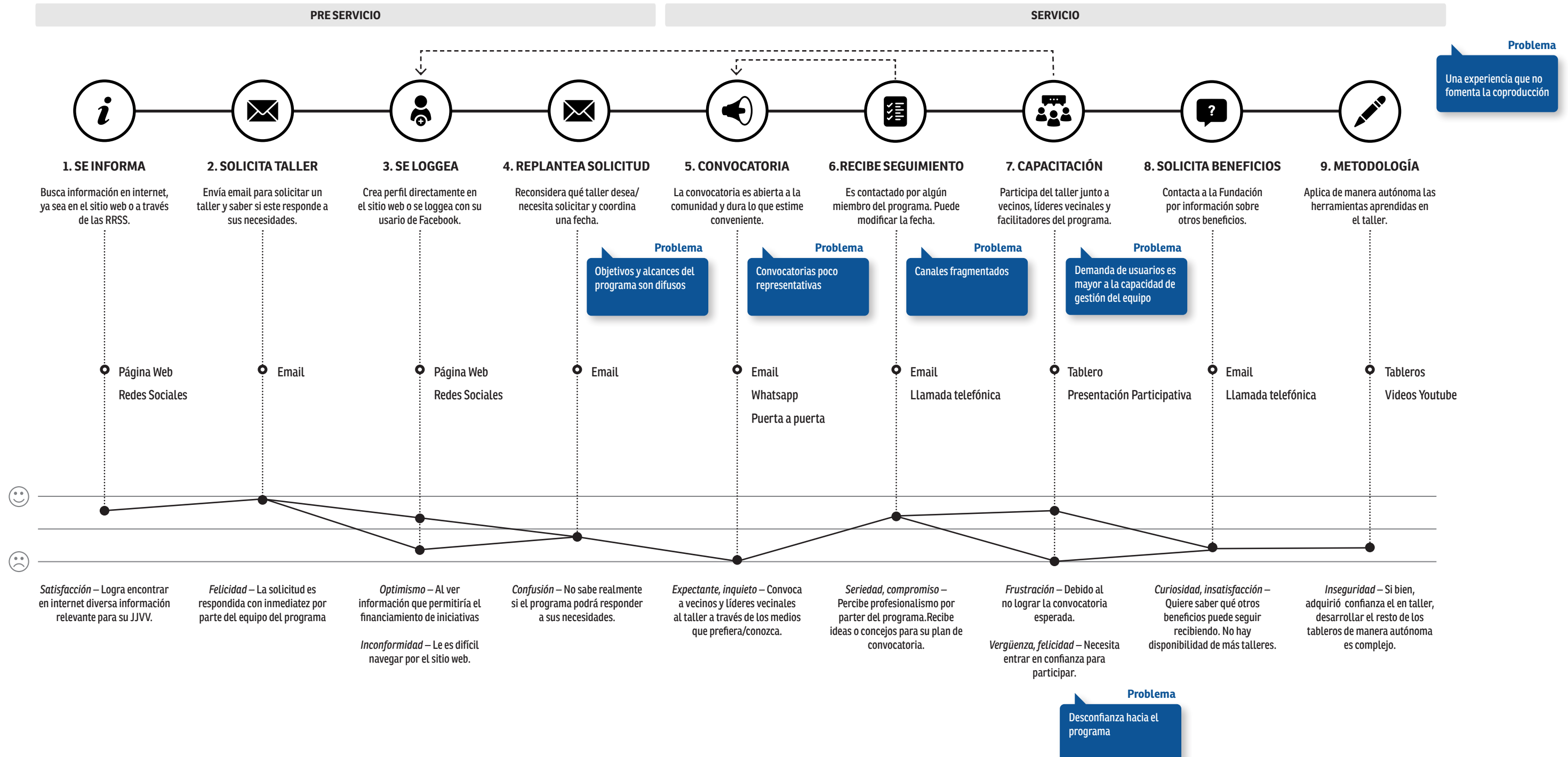
Desde la experiencia del usuario, existe la percepción de que los proyectos podrían no desarrollarse debido a que en el pasado han llegado otras instituciones creando expectativas que no se han cumplido. Esto también se relaciona a la poca claridad de los vecinos sobre objetivos y alcances del programa generando expectativas equivocadas.

Una experiencia que no fomenta la coproducción

Los servicios son por definición co-producidos, es decir, requieren el involucramiento de proveedores y usuarios para lograr su resultado. Sin embargo, en la actualidad el diseño de la experiencia del vecino no hace que su viaje sea uno percibido como de dos partes. El vecino tiene pocas posibilidades de interactuar de forma fluida e informada en el programa. Es un agente que responde a comunicaciones y requerimientos de forma unilateral y no hay retroalimentación luego de proveer el servicio.

Mapa de viaje diagnóstico

Dirigente utiliza la Metodología Delibera



04 — Formulación del proyecto

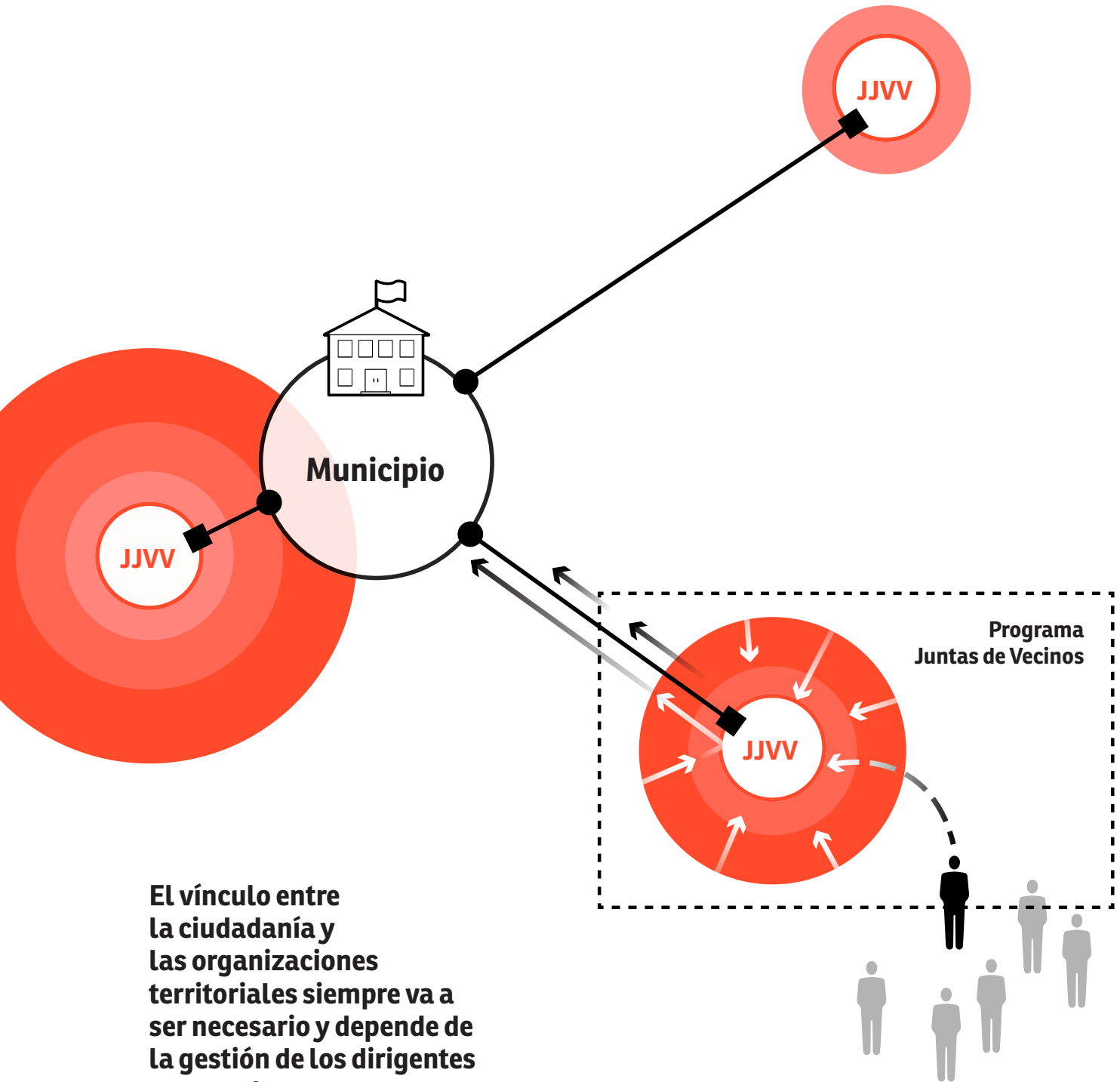
4.1 Problematicación & oportunidad

A partir de un análisis del estudio documental y del trabajo de campo se reconoció una dificultad por parte de las Juntas de Vecinos y sus dirigentes para trabajar articuladamente en torno a problemas territoriales. En este ámbito, la resolución de problemáticas a través de la gestión de iniciativas aparece como una actividad clave e intrínseca de estas organizaciones, práctica que se ve afectada por una falta de democracia interna en las organizaciones y una baja socialización de las soluciones o iniciativas dentro de la comunidad, lo que se puede traducir en un uso de la organización para fines propios y no representativos.

Un segundo análisis sobre el Programa Juntas de Vecinos permitió identificar en él tres líneas de trabajo:

- 1— Facilitación del acceso a información.
- 2— Entrega de herramientas metodológicas.
- 3— Impulso del fortalecimiento de vínculos vecinales.

El proyecto se enmarca principalmente en la segunda línea de trabajo; la falta de formación y capacitación de los dirigentes y sus organizaciones es una realidad crítica a la cual el programa no está respondiendo satisfactoriamente, debido a la alta demanda de dirigentes y la baja capacidad de gestión que tiene el equipo, lo que se traduce en un gran margen de dirigentes que no pueden ser capacitados. A partir de esto, el estudio del viaje del usuario por la Metodología Delibera permitió identificar sus quiebres y abrió la posibilidad de reformularla a partir de una lógica de autogestión que impulse mayores niveles de representatividad a través del uso de sus herramientas.



El vínculo entre la ciudadanía y las organizaciones territoriales siempre va a ser necesario y depende de la gestión de los dirigentes que muchas veces no tienen los conocimientos, canales, ni alcances económicos para levantar demandas u oportunidades representativas.

4.2 Abstract

¿Qué?

Estrategia inserta en el Programa Juntas de Vecinos, que facilite la interacción entre las Juntas de Vecinos y los vecinos de sus territorios para el desarrollo autogestionado de iniciativas locales que respondan al levantamiento representativo de necesidades de los barrios.

¿Por qué?

Porque las Juntas de Vecinos son organizaciones que abordan la totalidad de los problemas y desafíos que conciernen a un territorio pero no cuentan con herramientas ni canales para desarrollar planes de acción movilizadores.

¿Para qué?

Para impulsar la participación ciudadana desde las Juntas de Vecinos, otorgándoles mayor capacidad de gestión de iniciativas locales, a través de la representación efectiva de necesidades de los vecinos de sus territorios, facilitando la coordinación entre la comunidad para producir espacios de trabajo en conjunto.

Objetivo General

Proveer una estrategia que se soporte en herramientas simples y autogestionables por las Juntas de Vecinos, que permitan el desarrollo de iniciativas locales representativas.

Objetivos Específicos

- Reformular las herramientas de la metodología del programa bajo una lógica de autogestión.
- Desarrollar una plataforma que impulse un aumento en la representatividad de las decisiones que toman las Juntas de Vecinos a través de la metodología.
- Articular los canales digitales y análogos del programa para que trabajen de manera complementaria en la aplicación de la metodología.

«V́ctor Margolin contribuye al desarrollo de la definici3n del dise1o social como aquella actividad productiva que intenta desarrollar el capital humano y social al mismo tiempo que productos y procesos provechosos; aś el dise1ador debe prever y dar forma a productos materiales e inmateriales que pueden resolver problemas humanos en amplia escala y contribuir al bienestar social. Esta forma de pensar est́ siendo construida por las corrientes que ponen el ́nfasis en el dise1o social. En esta visi3n el dise1o social es una actividad profesional y econ3mica, por eso no se debe enmarcar en el mundo de la caridad ni del trabajo voluntario, sino que debe ser vista como una contribuci3n profesional que ha de tenerse en cuenta en el desarrollo econ3mico local».
— Margolín (2002)

4.3 Usuario & contexto

Para definir el usuario se utilizó la herramienta Personas ya que permite la creación de soluciones diferenciadas para cada tipo de perfil. A través este instrumento se enfocan las actividades de diseño ayudando a priorizar las características del sistema y el contenido que mejor apoyan al usuario (Brown, 2011).

Para este proyecto, se identificaron tres perfiles de usuarios: el experto (del lado de los proveedores del servicio), los dirigentes vecinales y vecinos. Sin embargo, junto a la contraparte se decidió desarrollar y profundizar en los dirigentes y vecinos. Estos perfiles fueron generados a partir de la información cualitativa provista por el equipo del programa y la recopilada durante la investigación mediante la realización de entrevistas en profundidad, jornadas de observación directa y la interacción con usuarios reales.



19. Dirigentas Vecinales Junta de Vecinos Unidad Real. Fuente: Elaboración propia.



Claudia Gajardo — Dirigente Vecinal

«Me gusta hacer cosas con mis vecinos, ya son como una familia».

Necesita gestionar iniciativas que mejoren la calidad de vida en su barrio*. Usuario con mayor nivel de acceso a las features de la plataforma digital puede regular interacciones entre otros de los usuarios.

Experiencia Personal

Claudia tiene 55 años. Vive en Peñalolén con su pareja cerca de sus hija y nietos. Trabaja como profesora en un colegio de la comuna y es presidenta de la Junta de Vecinos. En su barrio hay gran cantidad de adultos mayores y se siente orgullosa de no tener problemas como delincuencia o drogas en su sector.

Objetivos y motivaciones

- Saber qué necesitan sus vecinos.
- Gestionar iniciativas que mejoren el barrio.
- Ganarse fondos para financiar proyectos.
- Relacionarse con otras Juntas de Vecinos.
- Incentivar la participación de los jóvenes.
- Comunicar las necesidades del barrio al Municipio.

Preocupaciones

- No comprender la plataforma o cómo aplicar la metodología del programa.
- Destinar mucho tiempo a aprender herramientas nuevas.
- Que el resto de dirigentes no estén dispuestos a implementar nuevas maneras de hacer las cosas.
- Verse como un dirigente que no sabe navegar por internet.
- Que la página no tenga información verídica
- ¿Puedo llamar a alguien que me resuelva mis dudas?

Nivel de confort tecnológico

Generalmente utiliza redes sociales para ver y compartir contenido. No se imagina perder su celular, tiene mucha información valiosa!

Dispositivos: Smartphone y computadores de escritorio.



Tomás Vargas — Vecino

«No tengo mucho tiempo por el trabajo pero me gusta saber qué está pasando en mi barrio».

Necesita que se resuelvan los problemas que ve en su barrio*.
Usuario con acceso más limitado a la plataforma digital.

Experiencia Personal

Tomás (45) es abogado y vive en la comuna de Peñalolén hace 5 años con su pareja. Vive cerca de su trabajo y se transporta en metro. Participa de manera esporádica en la junta de vecinos y a veces la asesora desde su oficio como abogado.

Objetivos y motivaciones

- Mantenerse informado de qué pasa en su barrio.
- Poder participar pero sin un compromiso permanente.
- Transparentar las actividades con la comunidad.
- Que los problemas de su barrio se resuelvan.

Preocupaciones

- Que no se respeten los acuerdos.
- Que la asesoría que presta en la JJVV se transforme en un compromiso que le quite mucho tiempo.
- No encontrar la información que necesita.
- Ser bombardeado de información que no quiere ni ha elegido recibir.
- Que no se llegue a nada.

Nivel de confort tecnológico

Esté usuario busca una buena interfaz en las páginas web que visita, ya que, las compara con otras páginas que usa regularmente.

Dispositivos: Smartphone, notebook.

4.4 Antecedentes & referentes

HERRAMIENTAS →

Barrios comerciales

Mediante el apoyo a proyectos asociativos, el programa mueve la participación entre locatarios y otros actores para fortalecer sus negocios, poner en valor la identidad del barrio y mejorar la calidad de vida de quienes viven y trabajan en barrios comerciales.

Se rescata:

- La disponibilidad de las herramientas para ser descargables de la plataforma web.
- El formato tamaño carta e instrucciones simples y claras.
- Trabajo colaborativo entre actores locales.
- Posibilidad de autogestión de las etapas del programa.

Ideas Development Kit

Es un un tablero desarrollado para realizar brainstorming en equipos, que aborda desde la generación de ideas hasta la viabilidad e impacto.

Se rescata:

- Actividad metodológica que se soporta en una tablero.
- Se utiliza de manera progresiva, navegando por el tablero paso a paso.
- El tablero no se recarga de información se apoya en tarjetas con instrucciones para el desarrollo de las actividades.
- Fomenta el trabajo en grupo, la cooperación y la co creatividad.



Guía Metodológica

La Fundación Corona trabaja por en fortalecer las capacidades de iniciativas y de otros actores institucionales, territoriales como nacionales, que trabajan directamente con las poblaciones vulnerables a través del conocimiento, brindar estrategias, herramientas, y recursos. Para ello desarrolló la Metodología OSO.

Se rescata:

- El carácter modular del libro educativo.
- La jerarquización de información a partir de recursos gráficos.
- Almacenamiento de las herramientas utilizadas en una carpeta.

PLATAFORMAS DIGITALES →

Kickstarter (R)

Es una plataforma que provee a artistas, músicos, cineastas, diseñadores y otros creadores con los recursos y el apoyo necesarios para llevar sus ideas a la realidad, dándole la posibilidad a proyectos creativos de todos los tamaños de ser realizados .

Se rescata:

- Valoración de ideas a través del financiamiento.
- La posibilidad de compartir las ideas/proyectos de interés a través de redes sociales.
- Deja navegar al usuario por la página libremente.

Fundacióncorona



KICKSTARTER

Explora 3.428 proyectos

Unf*ck Your Intimacy: Relationships, Sex & Dating
Dr. Faith's inclusive, wise, funny guide to getting your love and sex lives on track. From the author of Unf*ck...
de Microcosm Publishing

9,179 \$ contribuido
91 % financiado
23 días más

No ficción • Portland, OR

HERE: Poems for the Planet
An Anthology of Poetry for a Planet in Crisis
de Copper Canyon Press

22,864 \$ contribuido
91 % financiado
9 días más

Poesía • Seattle, WA

Súbete al ring
Hacemos periodismo
Puebla, México, Yucatán
de Mely Arellano

34,468 MX\$ contribuido
98 % financiado
5 días más

Web • Puebla, MX

Decide madrid (A)

Plataforma digital en la que se pueden hacer propuestas, votar en consultas ciudadanas, plantear proyectos de presupuestos participativos, decidir la normativa municipal y abrir debates para intercambiar opiniones con otras personas.

Se rescata:

- La digitalización de procesos de participación ciudadana.
- La participación vinculante a través de la plataforma.
- El proceso participativo es facilitado o viene desde la autoridad y no desde la ciudadanía.

Abre tu municipio (A)

Abre es una mezcla de herramientas digitales y metodológicas que acercan el trabajo de municipios a vecinas y vecinos, potenciando la construcción colectiva de barrios y comunidades.

Se rescata:

- Integración de canales digitales y análogos que soportan el programa.
- Talleres de diseño e implementación.

DECIDE MADRID



abre de Ciudadanía Inteligente



Vecinos conectados

Es una plataforma que permite a los ciudadanos colaborar con sus municipios en la resolución de problemas cotidianos. En ella se pueden reportar luminarias en mal estado, eventos en las calles, semáforos inactivos y señales de tránsito defectuosas, entre otras cosas.

Se rescata:

- Plataforma colaborativa entre la ciudadanía e institución.
- Permite hacer seguimiento de los casos reportados.
- Permite compartir el reporte realizado en RRSS.
- Participación ciudadana a través de una plataforma digital

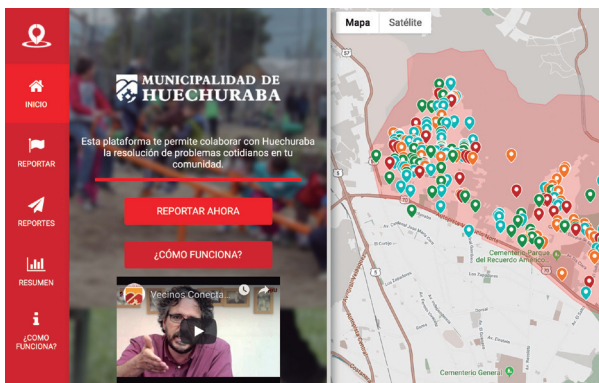
CAPACITACIÓN DE DIRIGENTES →

Tercera escuela de formación de dirigentes sociales

Organizada por la Municipalidad de Peñalolén en alianza con la Escuela de Trabajo Social de la Universidad del Pacífico. Proceso formativo en el que se realizarán 6 escuelas para dirigentes de los cinco macrosectores de la comuna en la cual se abordarán temas como la Comunicación Efectiva, el Trabajo en Equipo, la Elaboración de Proyectos Sociales y Diagnóstico Comunitario.

Se rescata:

- Los esfuerzos municipales por capacitar a los dirigentes sociales.
- La capacitación a través de herramientas y de trabajo colaborativo.



Corporación Territorio

Fundación que trabaja con actores comunitarios, comunidades y barrios para la elaboración y ejecución participativa de diagnósticos, proyectos y planes elaborados desde un enfoque territorial, orientados a potenciar el desarrollo local endógeno.

Se rescata:

- El diagnóstico comunitario como una herramienta de innovación barrial.
- Los procesos participativos son facilitados por los miembros del equipo de la corporación.
- Impulsa el trabajo interdisciplinario incorporando diversos actores de los territorios.



Plataforma e-voting

Sistema de votación electrónica remota diseñado para adaptarse a distintos tipos de elecciones y requerimientos. La plataforma de EVoting facilita, simplifica y otorga seguridad a todas las votaciones, y ha sido una solución para decenas de sindicatos, colegios profesionales, municipalidades, empresas, universidades y otras instituciones.

Se rescata:

- Sistema de votación electrónica remota.
- Reporte de resultados a través de gráficos y estadísticas.
- Resultados se conocen apenas cerrado el proceso.



05 — Propuesta de diseño

5.1 Etapas del proyecto

ENTREVISTAS

Primero, se entrevistaron a actores municipales involucrados en la gestión de la participación ciudadana en una escala territorial. Luego, se realizaron entrevistas a dirigentes vecinales con el fin de conocer y comprender el rol que cumplen en sus comunidades y los desafíos que esto conlleva.

Se rescata:

- Mecanismos y/o herramientas para la identificación de necesidades en sus comunidades.
- Definición del ámbito de intervención: contexto local y territorial desde Juntas de Vecinos.

VALIDACIÓN DEL MODELO DEL SISTEMA 1:

Uso del Mapa de Viaje Prospectivo para proyectar el diseño del nuevo servicio tanto en el ámbito de la experiencia del dirigente como en el ámbito relacional-estratégico de los actores que participarán en la nueva propuesta.

Se rescata:

- Aprobación del nuevo modelo de servicio.
- El viaje del usuario incorpora procesos iterativos.
- Integración de etapa de post-servicio.
- Se discutió la integración de la página web en la aplicación de la metodología.

DESCUBRIR

ESTUDIO DOCUMENTAL

Durante el proceso de investigación documental se realizó una primera aproximación teórica a la participación ciudadana en la cual se analizaron procesos participativos para la gestión territorial a nivel comunal.

Se rescata:

- Definición de la participación desde un contexto local y territorial.
- Identificación de los actores involucrados en la participación.
- Los mecanismos de participación para Juntas de Vecinos varían según el municipio.
- Identificación de organizaciones que apoyan la gestión territorial.

DIAGNÓSTICO

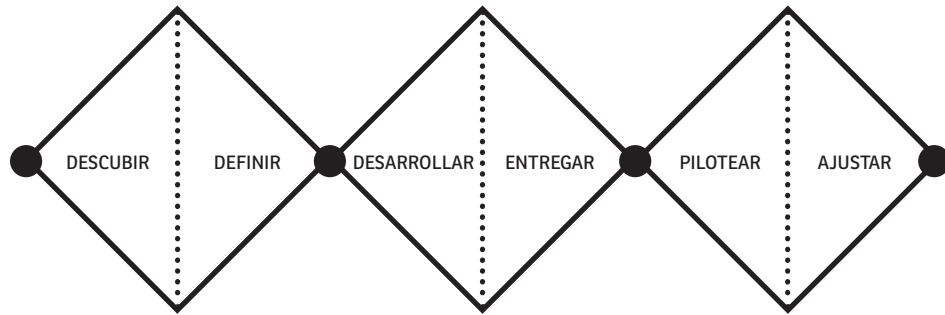
PROGRAMA JUNTAS DE VECINOS

Mapa de Viaje Actual colaborativo para identificar los dolores en el viaje del usuario a través de la aplicación de la Metodología Delibera.

Se rescata:

- Relación de contraparte con La Fundación Proyecto Propio.
- Planteamiento de los desafíos de la fundación.
- Dolores en el viaje del usuario con respecto al servicio Metodología Delibera.

DEFINIR



● **VALIDACIÓN DEL MODELO DEL SISTEMA 2:**

● : Uso de la herramienta Blueprint/Mapa del
 ● : Servicio, diagrama que incorpora los puntos
 ● : de contacto a través de los cuales los usua-
 ● : rios interactúan con el servicio.

● **Se rescata:**

- — Definición de los puntos de contacto a
 ● : desarrollar.
- — Aclaraciones conceptuales del sistema.

● **TESTEO DE LOS COMPONENTES DEL TALLER**

● **MI.PROYECTO:**

● : Realización de dos tipos de testeo, primero el de la
 ● : preparación previa al taller y segundo la ejecución de
 ● : taller con el kit mi.proyecto (En el cual se buscó tes-
 ● : tear la gráfica de los puntos de contacto, los tiempos
 ● : de establecidos).

● **Se rescata:**

- — Iteraciones sobre la gráfica y contenido de los componen-
 ● : tes (cantidad, nivel de dificultad, lenguaje, etc.)

DESARROLLAR

● **TESTEO DE LA HABILITACIÓN PARA LA
 ● : AUTOGESTIÓN DEL TALLER**

● : Facilitación de una capacitación a dirigentes
 ● : vecinales de la unión comunal de Peñalolén
 ● : para evaluar su percepción frente a la
 ● : autogestión del taller mi.proyecto.

● **Se rescata:**

- — Aprobación del nivel de complejidad de
 ● : la información expuesta.
- — Inclusión de mayor cantidad de elemen-
 ● : tos esquemáticos en otros componentes
 ● : del sistema a partir de la gran valoración
 ● : que tuvieron en este taller.
- — Inclusión de manual de apoyo dentro de
 ● : los puntos de contacto.

● **VERSIÓN BETA DEL SERVICIO**

● A partir de los los prototipos realizados y los resultados de los testeos se genera una versión beta del servicio con el propósito de ser testeada con la contra parte y potencia- les usuarios.

● **Se rescata:**

● — Versión beta del servicio y puntos de contacto.

ENTREGAR

PILOTEAR

● **TESTEO DE LA APRECIACIÓN DEL SERVICIO Y SUS COMPONENTES**

● Se realizó un testeo general con futuros usuarios: dirigentes vecinales. Se les pre- sentó el modelo y las etapas del servicio y sus componentes para valuar la percepción general de dirigentes frente a mi. Metodolo- gía de Iniciativas Vecinales..

● **Se rescata:**

● — Generación de dos tableros: uno autoge- nerado a partir de la etapa mi.proyecto y uno estándar.
● — Generación del Mapa de Servicio final y validación por la contraparte.

● **PLAN DE IMPLEMENTACIÓN**

● Está es la ultima etapa en donde se tomaron consideración de los aportes y hallazgos encontrados a partir de los últimos testeos y se elaboró una estrategia de implemen- tación prospectiva del servicio y sus puntos de contacto.

● **Se rescata:**

● — Generación de una estrategia de imple- mentación que permita un escalamiento gradual.

AJUSTAR

5.2 Atributos del servicio

El levantamiento de información —que dio cuenta de las necesidades de los usuarios— sumado al proceso de diagnóstico junto a la fundación fueron las bases para definir los siguientes atributos que establecieron lineamientos conceptuales para el desarrollo de las propuestas formales que integran el proyecto.

ACCESIBLE

El servicio puede ser utilizados fácilmente y en el momento oportuno, está «a la mano» y el usuario puede acceder a él en el momento exacto en que lo necesita.

SIMPLE

En términos de información, lenguaje y herramientas, los contenidos y condiciones serán atingentes y fácilmente comprendidos por los usuarios.

PARTICIPATIVO

La plataforma y herramientas impulsarán la creación o fortalecimiento de vínculos vecinales, promoviendo la acción social y desarrollo de iniciativas.

INFORMATIVO

Los usuarios pueden acceder a información atingente a los procesos que tienen que desarrollar en su Junta de Vecinos.

EDUCATIVO

El usuario se instruye y adquiere herramientas que puede aplicar para su organización de manera independiente.

Sumado a los atributos, se determinaron tres conceptos clave para el desarrollo del proyecto:

**Autogestión:* refiere al uso de cualquier método, habilidad y estrategia a través de las cuales los partícipes de una actividad pueden guiar el logro de sus objetivos con autonomía en el manejo de los recursos.

**Factibilidad:* refiere a la evaluación de los recursos internos y externos que se poseen las JJVV para la realización y ejecución de planes de acción movilizados.

**Priorización:* refiere capacidad de los dirigentes y sus comunidades de dar prioridad a determinados asuntos que afectan a su territorio.

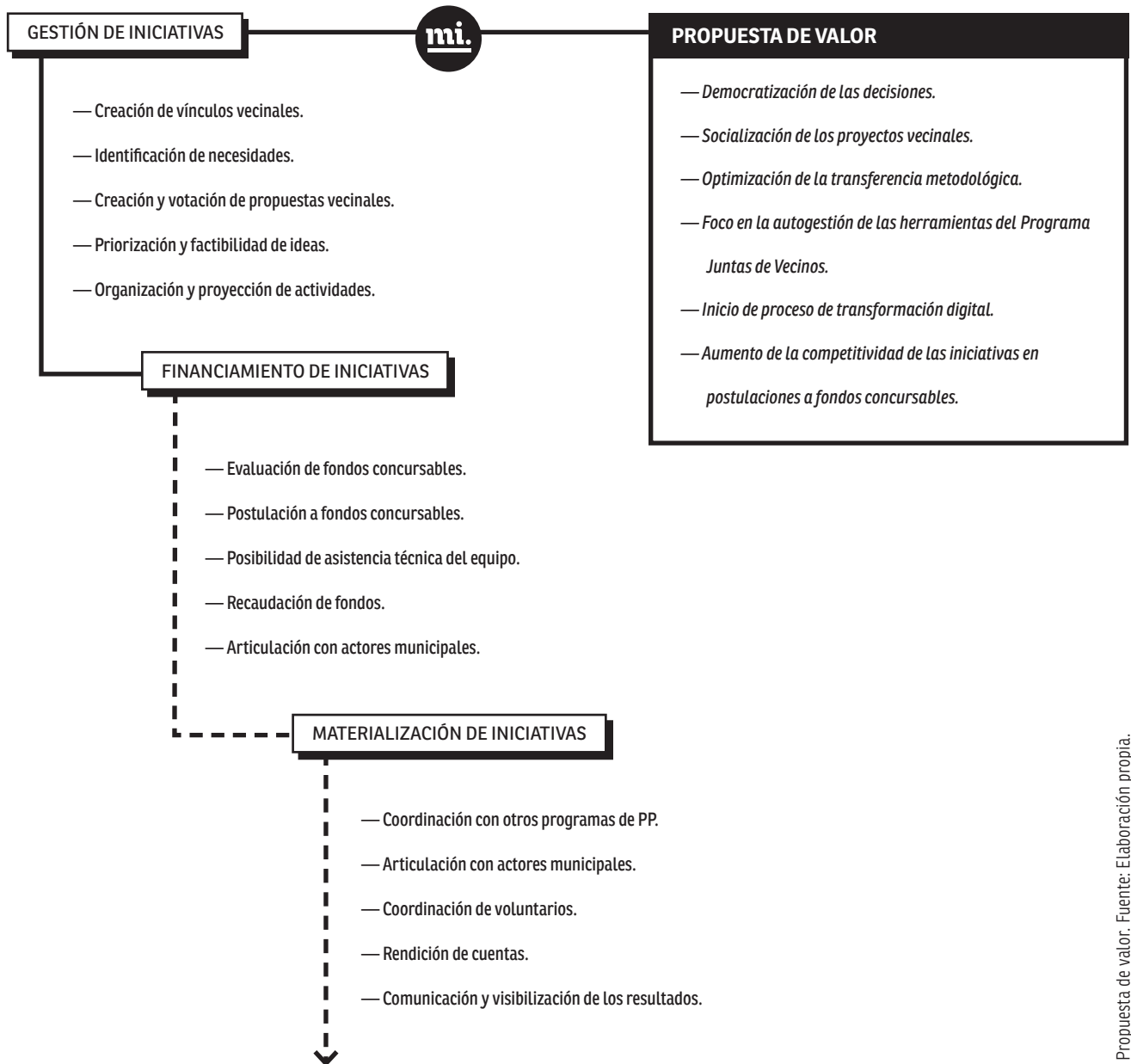
5.3 El servicio:

mi. Metodología de Iniciativas Vecinales

Este proyecto abarca una propuesta de **reformulación de la Metodología Delibera**. Se partió por definir la metodología como uno de los servicios que entrega el programa —componentes que anteriormente se percibían como sinónimos— lo que desde una aproximación conceptual abrió la posibilidad de incorporar nuevos servicios y de analizar el rol y los alcances del servicio que se está rediseñando. A partir de este proceso y de la nueva forma de aproximarse a la problemática, se decidió cambiar el nombre de la metodología a **mi. Metodología de Iniciativas Vecinales**, lo cual está fundamentado en el cambio de mirada del servicio y se explicará más adelante.

mi. Metodología de Iniciativas Vecinales es un servicio dirigido a **líderes vecinales y sus comunidades**, que tiene por objetivo poner en valor la participación ciudadana entregando **herramientas que incorporen la opinión de los vecinos** tanto en el diagnóstico de los problemas —a través de la propuesta de ideas— como de sus posibles soluciones —a través del desarrollo e implementación de las propuestas—, impulsando una visibilización y democratización de las decisiones que se toman a nivel local, a través de la apertura de nuevos canales para la recolección de información.

El proceso para desarrollar proyectos vecinales es por lo general extenso y requiere una coordinación de múltiples actores, actividad que llevan a cabo los líderes vecinales y en la cual se identificaron **tres grandes fases**: la gestión de iniciativas, el financiamiento de iniciativas y su posterior materialización. Cada etapa depende de la anterior y debido a esto es que mi. se enmarca dentro de la primera fase, reconociendo en ella la oportunidad de fortalecer los proyectos desde **su origen**.



5.3.1 Modelo del sistema

Pre servicio: Informar del servicio y enrolamiento

Esta etapa tiene el objetivo de proveer a los usuarios de información atinente a procesos participativos de las Juntas de Vecinos: oportunidades de financiamiento, procesos y bases legales, banco de ideas, entre otros. Por otro lado, en esta etapa se incentiva el enrolamiento a la plataforma a través de la creación de perfiles de usuarios y de Juntas de Vecinos, lo que dará acceso a la red de juntas vecinales de la plataforma, a través de la cual se puede acceder a la metodología y herramientas.

Servicio: Aplicación de la metodología

La metodología tiene tres etapas: **mi.propuesta**, **mi.proyecto** y **mi.implementación** a través de las cuales los usuarios podrán realizar propuestas online para luego en un taller vecinal analizar y priorizar las ideas para luego organizar y proyectar las actividades necesarias para implementarlas. En esta y en la siguiente fase del servicio se aplican los diferentes componentes de la metodología —los cuales se encuentran en el sitio web de manera gratuita y en algunos casos en formato descargable— y se explicarán más adelante.

Post servicio: Retroalimentación

Esta etapa es de retroalimentación y se produce en distintos niveles.

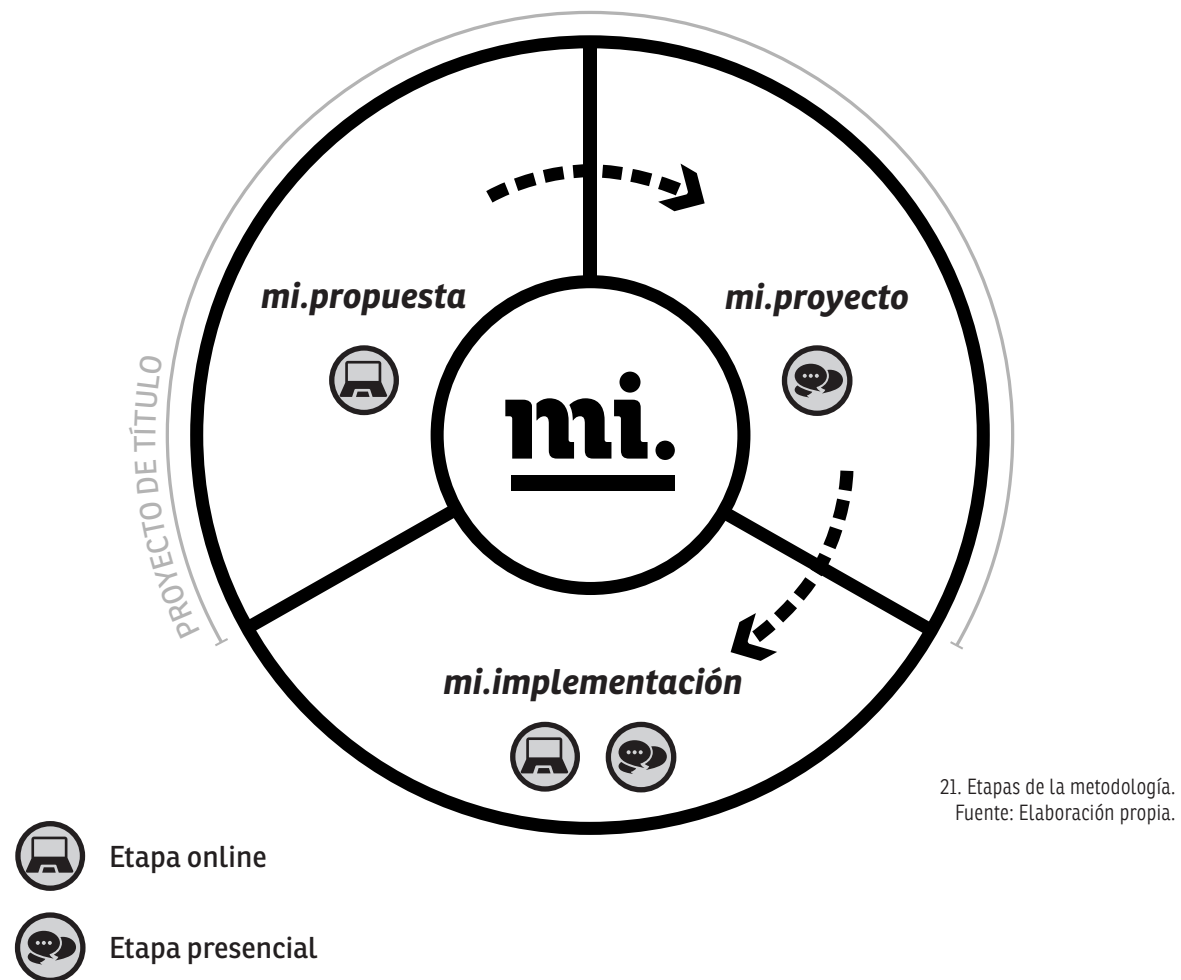
- Los usuarios tendrán un registro personal de participación y desempeños en su perfil.
- Los dirigentes evalúan el proceso de capacitación a través de un formulario entregado por el programa.
- Los dirigentes evalúan la etapa **mi.propuesta** a través de un formulario enviado por el programa.
- Los dirigentes pueden acceder a estadísticas/reporte de participación de sus vecinos luego de la etapa **mi.propuesta** (de propuestas online).
- Los asistentes al taller **mi.proyecto** evalúan en desempeño y la facilitación del o los dirigentes.
- Los usuarios tienen la posibilidad de tener retroalimentación del equipo del programa a través de una asistencia técnica para implementar los proyectos o de evaluar fondos concursables para obtener financiamiento en la página web.

Etapas de la metodología

A continuación, se presentan las tres etapas de mi. Metodología de Iniciativas Vecinales. Si bien, estas etapas responden a una lógica secuencial, las herramientas están adaptadas para que puedan ser utilizadas de manera aislada si se desea, esto a partir del reconocimien-

to de los rangos etéreos en Juntas de Vecinos y ciertas comunidades y su bajo nivel de confort tecnológico, que podría ser una barrera para la primera etapa digital mi.propuesta.

Las soluciones de diseño del proyecto abarcan la primera y segunda etapa: mi.propuesta y mi.proyecto.



21. Etapas de la metodología.
Fuente: Elaboración propia.



Etapa online



Etapa presencial

***mi.propuesta* — Propuestas vecinales**

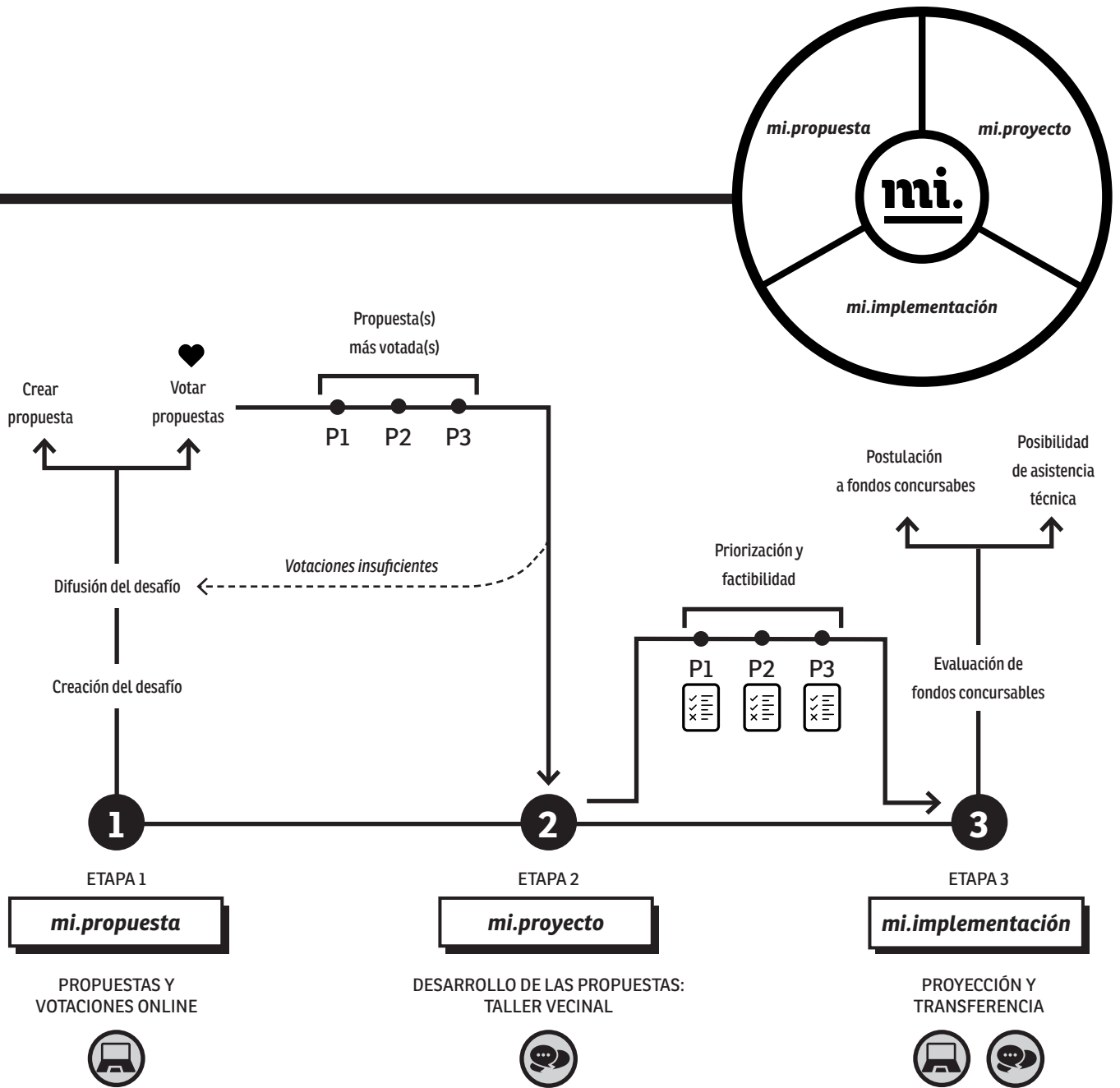
Esta etapa de la metodología se desarrolla en la plataforma web www.juntasdevecinos.cl y se encuentra disponible en cada perfil de las Juntas de Vecinos para que dirigentes formulen desafíos para sus comunidades, permitiendo que ellas contribuyan a la solución de estos a través de la ideación de propuestas. A su vez, estas propuestas pueden ser apoyadas por otros vecinos quienes pueden compartir su voto en redes sociales, siendo actores clave en la difusión y en el proceso participativo. Las tres propuestas que reciban más apoyo pasarán a ser desarrolladas en los siguientes talleres.

***mi.proyecto* — Taller vecinal**

Taller facilitado por dirigentes vecinales. Permite que ellos puedan desarrollar y gestionar iniciativas de manera estratégica junto a sus comunidades. Corresponde a la parte más cualitativa del proceso donde luego de recibir propuestas a través de la plataforma online — que responde a lógicas más cuantitativas— un grupo de vecinos pueda profundizar en el desarrollo de la propuesta. Tiene por objetivo que los grupos de trabajo puedan caracterizar al vecino beneficiado (usuario) para luego analizar y priorizar las ideas que componen la propuestas, para por último, organizar y proyectar las actividades necesarias para implementarlas.

mi.implementación

Una vez organizadas y proyectadas las actividades clave, en el Sitio Web podrás informarte sobre las postulaciones a fondos concursables disponibles para llevarlas a cabo o buscar asesoría técnica del equipo para evaluar la posibilidad de implementar el proyecto con algún otro programa de la fundación.



22. Etapas de la metodología.
Fuente: Elaboración propia.

Testeo de la apreciación del servicio y sus componentes

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción general de dirigentes frente a *mi Metodología de Iniciativas Vecinales*.

TÉCNICA

Se presentó el proyecto a dirigentes y líderes vecinales a través de un Storyboard de las interacciones del usuario con el servicio junto con antecedentes y referentes conceptuales y puntos de contactos formales. Finalmente, se les preguntó cuál era su percepción general del proyecto y qué sugerencias tenían para desarrollar una mejor propuesta.

PAUTA DE PREGUNTAS

- ¿Estarías dispuesto a aplicar este servicio y su metodología en tu junta de vecinos? ¿Por qué?
- ¿De qué manera crees que esta metodología podría ayudar a tu junta de vecinos?
- ¿Qué dificultades crees que tendrías al aplicar este servicio?
- ¿Qué cambios crees que harían que el servicio pudiera ser aplicado por una mayor cantidad de dirigentes?

Observaciones y conclusiones

Los participantes manifestaron que si estarían dispuestos a aplicar la metodología en su Junta de Vecinos, debido a la claridad que las herramienta entregan de los procesos y pasos a seguir.

Respecto a las posibles dificultades al aplicar el servicio, parte de los participantes puso énfasis en el rango etéreo de los vecinos de su barrio, ya que había gran presencia de adultos mayores con un bajo nivel de confort tecnológico. No obstante, destacaron sus habilidades motrices y relataron experiencias positivas de trabajos manuales junto a adultos mayores del barrio. Por otro lado, el tiempo también fue percibido como una posible dificultad ya que cuesta atraer a la gente.

A partir de esto, se adaptaron las herramientas del servicio de manera que se puedan utilizar tanto de manera secuencial —siguiendo las etapas de la metodología— o de manera aislada pudiendo desarrollar un taller para profundizar en el desarrollo de proyectos en específico a través del trabajo colaborativo.

“Yo creo que más allá de ganar o no ganar o esta competencia de conseguir algo es eso, es poder mejorar de algún tipo de manera la calidad de vida de las personas que están viviendo acá en esta JJVV, tratar de aportar en un grano de arena de lo que sea, aunque sea mínimo pero que les sirva de algo” — Deyanira Figueroa.





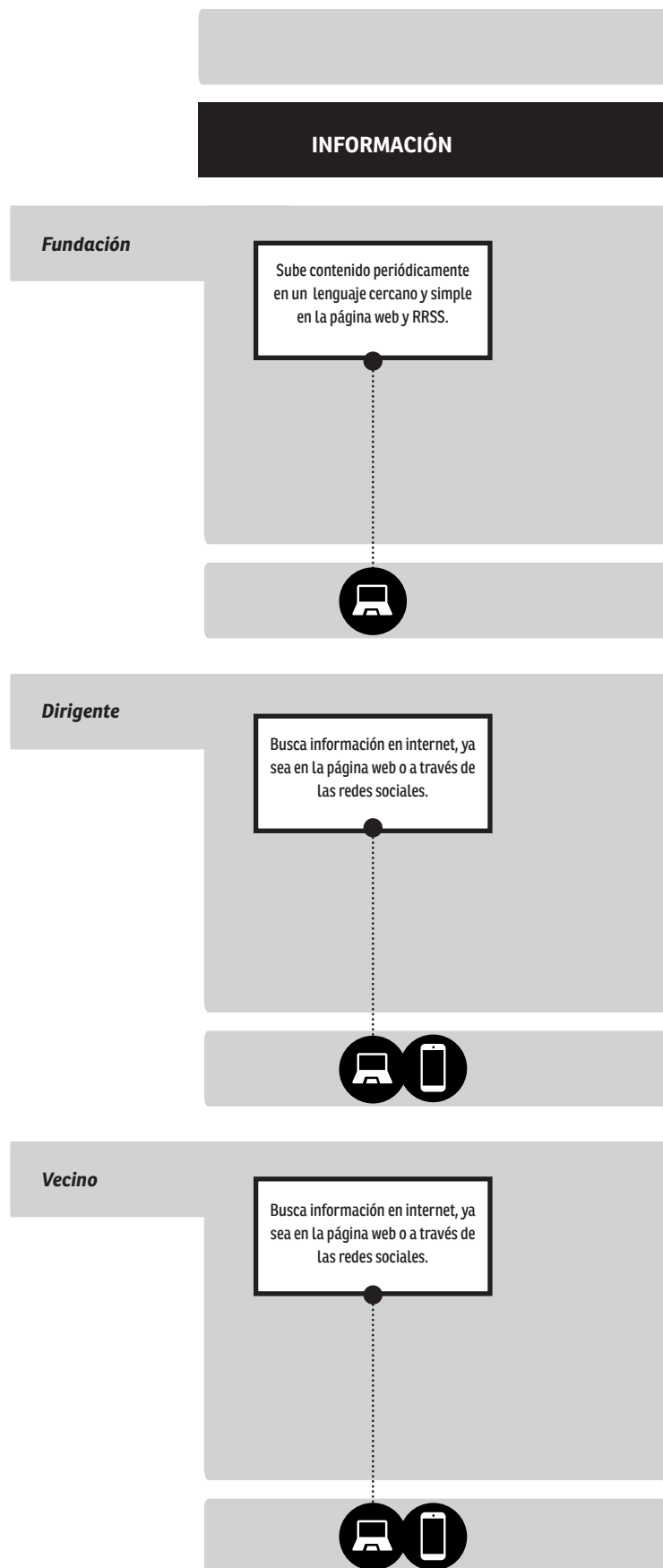
Dirigentas vecinales durante el proceso de evaluación de las herramientas del programa. Fuente: Elaboración propia.

5.3.2 Blueprint

A continuación se presenta el Blueprint o Mapa del Servicio que detalla la sincronización interna y externa de sus diversos componentes. Integra las etapas de pre servicio y postservicio ausentes en el modelo original. Incluye las acciones de los usuarios primarios que son los dirigentes, usuarios suplementarios que son los vecinos. Además, se muestran los puntos de contacto que vinculan a los actores con el programa y las actividades de soporte realizadas por el equipo de la fundación.

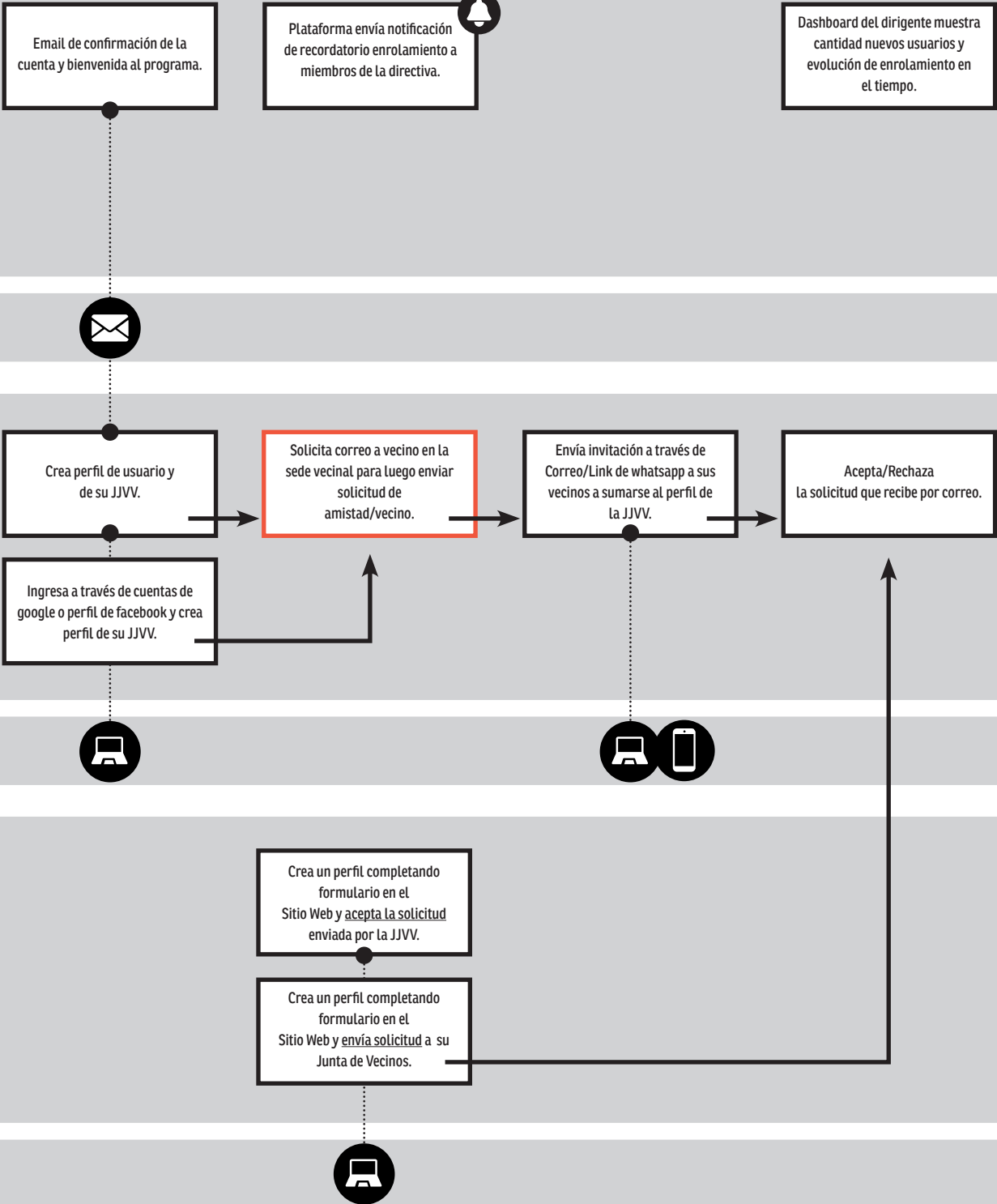
Si bien no se desarrollaron todos los puntos de contacto, se presentan todos los que son necesarios para que el servicio pueda ser implementado.

-  *Interacciones que ocurren en la sede vecinal.*
-  *Interacciones que ocurren a través de canales remotos.*



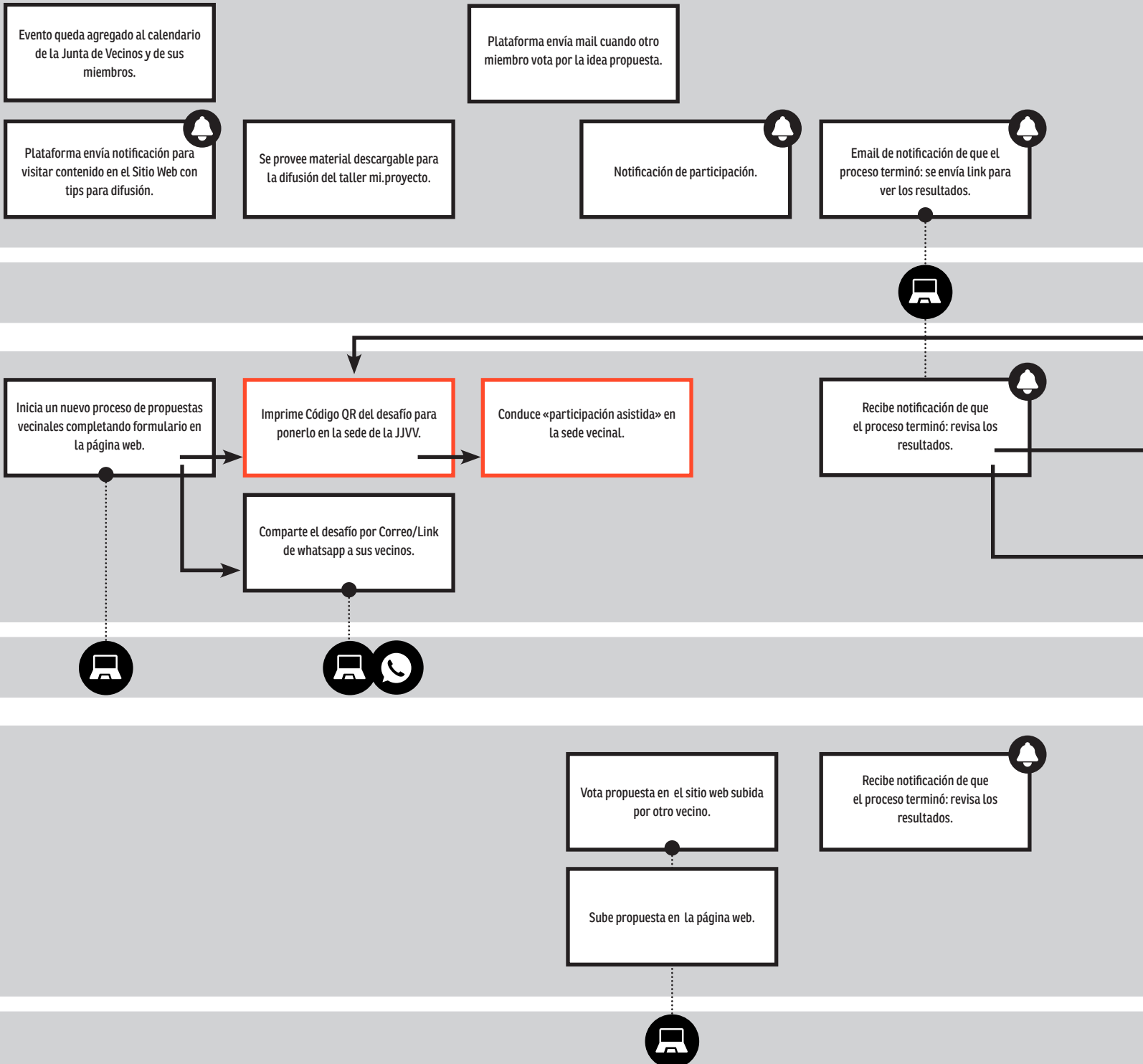
PRE SERVICIO

ENROLAMIENTO



SERVICIO

mi. MI.PROPUESTA



POST SERVICIO

EVALUACIÓN

mi. MI.PROYECTO

EVALUACIÓN

mi. MI.IMPLEMENTACIÓN

Email de notificación de que el proceso terminó: recibe link para ver los resultados.

Se sugiere si continuar a la siguiente etapa de proyecto o extender la etapa de propuestas.

Alerta: recordatorio de inscripción/ asistencia a todos los integrantes de la Junta de Vecinos.

Plataforma envía email y notificación de recordatorio a dirigentes para la descarga de material para el taller.

Facilita el taller aplicando las herramientas descargadas.

Facilita el taller aplicando las herramientas descargadas.

Plataforma envía sugerencias de fondos concursables a dirigentes y vecinos colaboradores.

Seguimiento a casos con alto nivel de participación/controversia para evaluar involucramiento del equipo.

Vinculación entre proyectos y otros servicios de la fundación relacionados a la implementación.

Extiende la etapa de propuestas.

Continúa con la etapa de proyecto.

Convocatoria: envía email y/o link de whatsapp con invitación a participar del taller mi.proyecto.

Descarga afiches de difusión.

Facilita el taller aplicando las herramientas descargadas.

Descarga el material para el taller.

Registra y sube al Perfil de su Junta de Vecinos los resultados y conclusiones del taller.

Evalúa el servicio a través de un cuestionario enviado por la fundación.

Evalúa el taller a través de un cuestionario enviado por la fundación.

Revisa oportunidades de financiamiento en el Sitio Web.

Revisa oportunidades de financiamiento en el Sitio Web.

Recibe mensaje de convocatoria. Confirma asistencia.

Comparte la convocatoria en sus RRSS.

Participa del taller junto a vecinos y dirigentes.

Revisa si se están respetando los plazos acordados en taller.

Revisa los resultados de la evaluación de los asistentes en el dashboard de la JVV.

Validación del modelo del sistema

A continuación se muestra el proceso que se realizó para llegar a la definición de la metodología presentada. Se realizaron **dos sesiones** de trabajo colaborativo con el equipo del programa, primero para validar el Viaje del usuario y luego para validar el Blueprint (Mapa del servicio).

VALIDACIÓN 1

La preparación del testeo consistió en formular un mapa de viaje **prospectivo** donde se especificaba el **nuevo viaje del dirigente vecinal para gestionar una iniciativa** que propusiera una nueva estructura de servicio y de relaciones. Para esto se utilizó la plantilla Mapa de Viaje Prospectivo del Kit de Instrumentos DSUC, que a partir de un usuario define ¿Qué necesita?, ¿Qué debe hacer? y ¿Con qué lo hace? —que en este nivel de propuesta refirió a canales y no a puntos de contacto específicos—.

El testeo del Mapa de Viaje Prospectivo se realizó en la Fundación Proyecto Propio. Se desplegó la plantilla con la propuesta y se detallaron paso a paso las acciones que realiza el usuario (dirigente). Bajo una lógica de sesión participativa los asistentes tenían la posibilidad de ir comentando lo presentado y de intervenir el mapa con los post-its y plumones provistos.

Observaciones y conclusiones

El nuevo viaje del usuario tuvo un muy buen nivel de aprobación por los participantes. Estos le otorgaron gran valor a la estructura propuesta que integra una nueva fase cuantitativa —dada por una valoración de propuestas online, que impulsa más representatividad a los procesos participativos de las Juntas de Vecinos— seguida de una fase más cualitativa —relacionada a la

aplicación de la metodología del programa—. También valoraron de manera positiva que los usuarios hayan pasado por un proceso previo a la participación en el taller/capacitación que involucre la utilización de ciertas herramientas o reflexión sobre el territorio, de manera que el proceso no parta de cero, hay una primera etapa que actúa como filtro e introducción. Además, se sugirió mantener la simpleza de las herramientas o procesos durante todas las etapas del servicio, debido a la amplia brecha generacional que puede existir entre dirigentes de una misma Junta de Vecinos.

Se observó que el viaje del usuario no responde a lógicas de temporalidad tan lineales como se plantea en el mapa, sino que involucra procesos iterativos. También, se identificó que el enrolamiento propio de la etapa de pre servicio es más bien transversal al programa y no se puede encasillar como parte del proceso lineal que se propone en el viaje para gestionar una iniciativa. Otra sugerencia, fue integrar herramientas que posibilitaran el registro de los procesos participativos —como actas de reuniones— de manera de impulsar la transparencia de la organización, considerando el nivel de privacidad que le puedan atribuir dirigentes a la información publicada.

Por último, se reflexionó sobre los actuales objetivos de la plataforma digital que tenían un carácter más informativo, permitiendo a los usuarios enterarse de experiencias de los otras Juntas de Vecinos, compartir información. Los participantes estuvieron de acuerdo con que el nuevo enfoque debía incluir el aspecto informativo pero a su vez debía potenciar la formación de vínculos vecinales y la aplicación de fases de la metodología de manera autónoma.

VALIDACIÓN 2

La validación del Blueprint siguió la misma dinámica de la sesión anterior. Esta vez sobre una propuesta impresa que mostraba las nuevas relaciones entre los proveedores del servicio y usuarios.

Observaciones y conclusiones

El nuevo Mapa del Servicio fue aprobado por el equipo. Se hicieron las siguientes aclaraciones conceptuales con respecto al servicio en general:

- Se definió como una herramienta de apoyo para procesos deliberativos no formales (información que los usuarios debían comprender).
- Se discutió la necesidad de esclarecer para los usuarios los alcances y limitantes de la etapa de propuestas online. Determinar el nivel de participación necesario para que los procesos tengan validez.

Participantes:

Javiera Blaimont (Coordinadora del Programa)
Rodrigo Mayorga (Webmaster, encargado de tecnología)

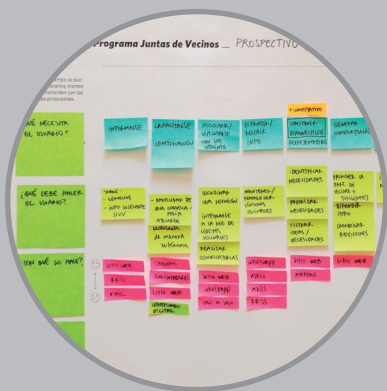
Duración: 1.30 hrs.

Técnica:

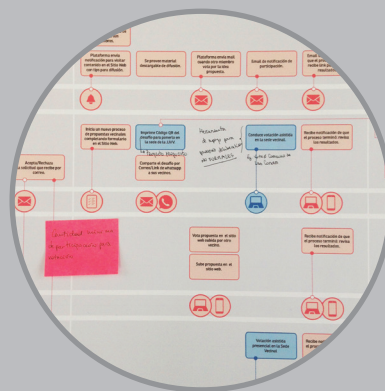
Mapa de Viaje Prospectivo y Blueprint.

Recursos:

Plantilla impresa de Mapa de Viaje Prospectivo–DSUC, blueprint impreso, pliego de papel, Post-its, Plumones.
Registro con cámara fotográfica y cuaderno de notas.



VALIDACIÓN 1
Mapa de Viaje Prospectivo



VALIDACIÓN 2
Blueprint

5.3.3 Identidad



NAMING

mi. Metodología de Iniciativas Vecinales surge ante la necesidad de reformular el nombre de la actual Metodología Delibera a partir de la reflexión sobre los nuevos atributos del servicio.

Esta propuesta, alude a una escala territorial-vecinal y se relaciona con el objetivo general del programa: empoderar a dirigentes vecinales y sus comunidades para que puedan gestionar iniciativas de manera representativa, proceso que rebasa manifestaciones netamente deliberativas.

La sigla mi. se aplica en los puntos de contacto análogos y digitales del servicio y acompaña el nombre de cada etapa de la metodología —mi.propuesta, mi.proyecto y mi.implementación— con el objetivo de reducir la brecha existente entre dirigentes y vecinos e impulsar un sentido de apropiación de las ideas y proyectos que está gestando la comunidad.

LOGOTIPO

Se decidió crear un logotipo exclusivamente para la metodología, de manera de poder diferenciarla como uno de los servicios que entrega el programa. Este insight fue clave para la fundación ya que siempre se había igualado el Programa Juntas de Vecinos a la metodología y ahora esta nueva distinción conceptual se ve como una oportunidad de abrir o explorar otros servicios que se podría entregar.

La marca debe transmitir un sentido de pluralidad, por lo que la sigla mi. se trabajó en base a módulos individuales pero que pueden ser comprendidos y leídos únicamente en su conjunto, evocando y simbolizando el trabajo en equipo y la comunidad.

mi. vecino
propuesta
 metodología de iniciativas vecinales proyecto
 kit

TIPOGRAFÍA

El logotipo utiliza la tipografía Museo 900 y 500, una tipografía serif cuyo contraste de espesor de trazo realza la naturaleza lineal de los caracteres. Los terminales angulados hacen que Museo tenga un aspecto ligeramente técnico, aspecto deseado si se está trabajando una metodología. Tiene una gran altura de x que hace que Museo parezca más abierta y generosa y fomentan la legibilidad incluso en tamaños pequeños. Se modularizó la tipografía en la sigla mi y se modificó la forma en ángulo recto del punto de la letra «i» por una forma circular idéntica al punto seguido que compone el logo.

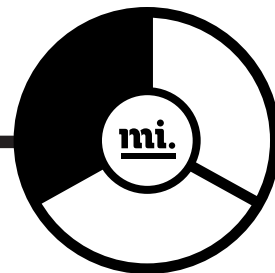
Museo 900

Museo 500

ZONA DE SEGURIDAD



5.3.4 Plataforma digital: mi.propuesta



La página web soporta gran parte de los procesos de la metodología y del programa. Cumple con las funciones de informar, educar e impulsar el fortalecimiento de vínculos vecinales a través de una centralización de la información, comunicaciones y herramientas tanto digitales como análogas (descargables) que soportan la metodología.

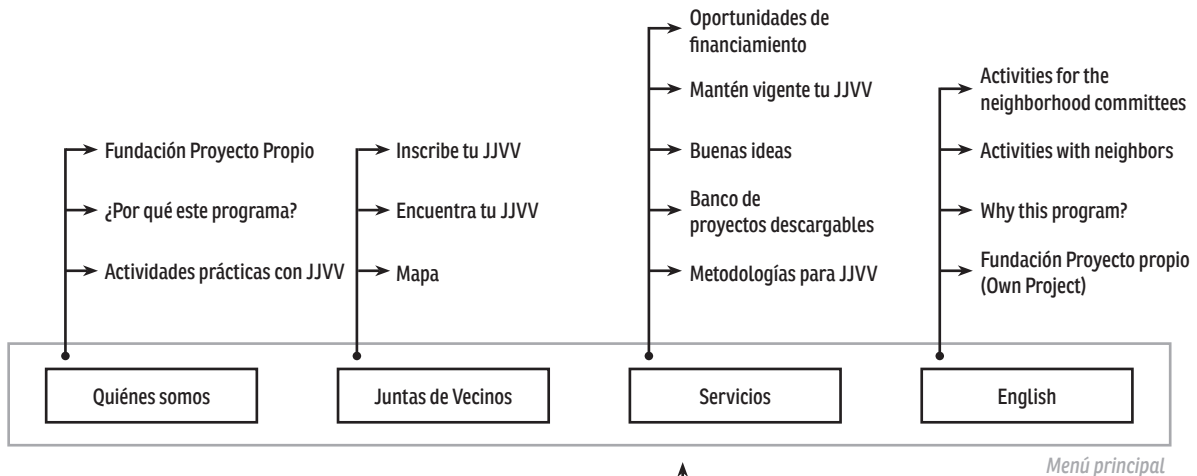
El diseño digital durante el proyecto se enfocó primero, en abrir un nuevo canal de participación a través de la página web (etapa mi.propuesta) —al cual los usuarios pueden acceder desde de sus perfiles— como una herramienta de apoyo para procesos deliberativos no formales que mejoren la organización interna de las Juntas de Vecinos. Y segundo, en vincular este canal a la segunda etapa de la metodología, el taller presencial mi.proyecto, facilitando los recursos necesarios para desarrollarlo en un formato descargable.

Con la contraparte se acordó desarrollar los dashboards para dos niveles de usuarios: dirigente y vecino, ya que el dashboard del administrador (Fundación Proyecto Propio) está dado por la plataforma utilizada para crear el sitio: Wordpress. Así, los nuevos perfiles de usuario tienen distintos nivel de acceso a las herramientas del sistema.

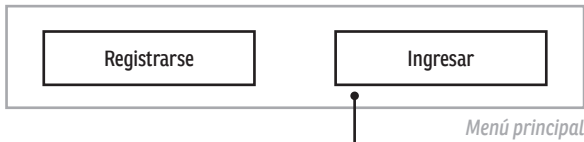
A continuación se presenta el Sitemap para luego mostrar visualizaciones de la plataforma mi.propuesta inserta en el página de la Junta de Vecinos.

Site Map →

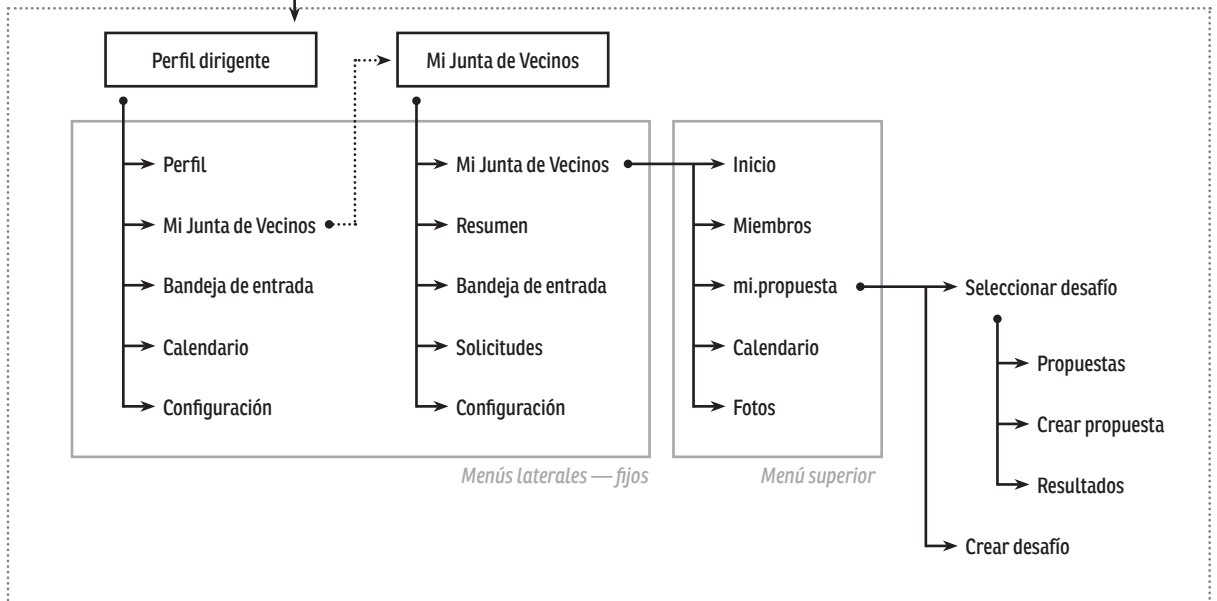
El SiteMap a continuación muestra la estructura del sitio web actual del Programa Juntas de Vecinos y cómo se inserta la propuesta en él.



Inicio



PROPUESTA DE DISEÑO



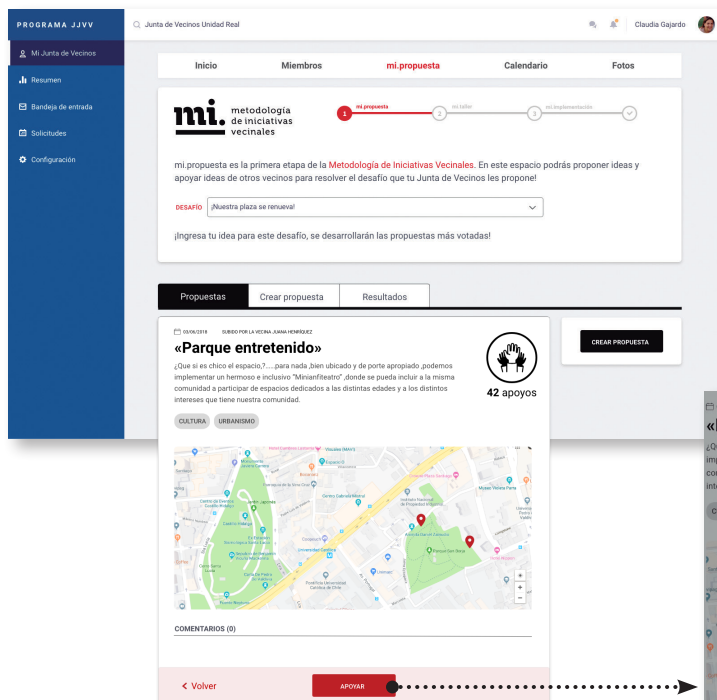


←Desafíos

- Menú desplegable para seleccionar uno de los desafíos propuestos por la Junta de Vecinos.
- Botón para crear un nuevo desafío (solo administradores pueden realizar esta acción).

Propuestas →

- Vista previa de las propuestas realizadas por los vecinos.
- Muestra las categorías de la propuesta, el autor, la fecha y la cantidad de vecinos que han apoyado cada propuesta.
- Botones «VER MÁS» (detalles de la propuesta) y »APOYAR».



← VER MÁS

- Menú desplegable para seleccionar uno de los desafíos.
- Botón para crear un nuevo desafío (solo administradores pueden realizar esta acción).

APOYAR ↓

- Confirmación y opción de compartir.



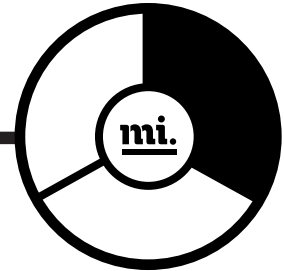
← Formulario para realizar propuesta

- Formulario de ocho pasos, acompañado de instrucciones (guía en amarillo).
- Se disponen espacios para nombrar y describir la propuesta y se da la posibilidad de complementarla con enlaces a material audiovisual, fotografías o documentos.
- Por último, se da la posibilidad de ubicar esta propuesta en el mapa y de asignarle categorías.

Resultados →

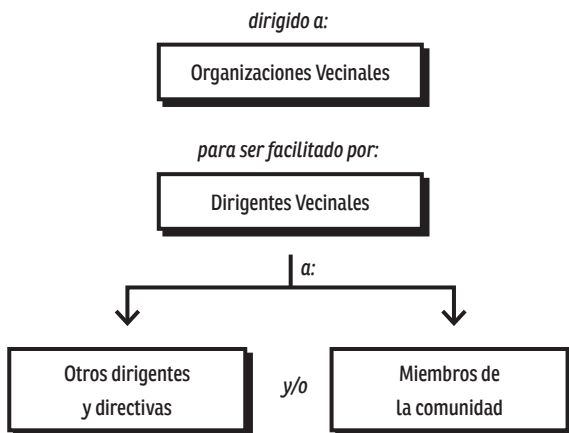
- Se muestran las propuestas más votadas, su estado respecto de las etapas de la metodología y el enlace para descargar el material para el taller mi.proyecto
- Se pueden ver estadísticas de participación de participación durante la etapa mi.propuesta. Si el porcentaje es inferior al 50% de los inscritos se sugiere extender la etapa mi.propuesta.

5.3.5 Taller vecinal: mi.proyecto



El taller **mi.proyecto** corresponde a la **segunda etapa** de la metodología. Tiene un formato presencial y es facilitado por dirigentes vecinales a otros dirigentes y/o vecinos de la comunidad. Se espera que a través de este taller dividido en tres etapas los participantes puedan identificar a quién se quiere beneficiar con el proyecto, que puedan priorizar las ideas y analizar su factibilidad para luego organizar y proyectar las actividades necesarias para llevarlas a cabo.

Para que este taller pueda ser realizado, los dirigentes —que cumplirán rol del facilitadores— deben cursar el **taller de habilitación para la autogestión** y **descargar el kit mi.proyecto** desde el sitio web, para luego aplicar las herramientas y los conocimientos adquiridos en los siguientes talleres facilitado por ellos mismos.

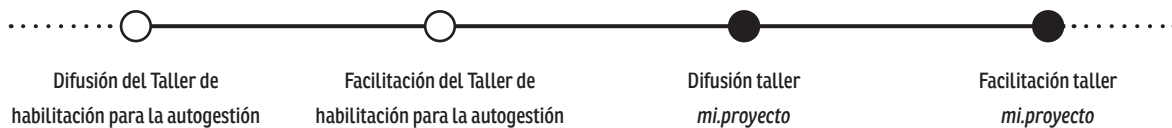


TALLER DE HABILITACIÓN PARA LA AUTOGESTIÓN

Capacitar a dirigentes y entregarles herramientas es uno de los ejes que sustenta el programa actualmente pero se ha transformado en una de sus grandes limitantes debido a que la metodología se soporta en un acompañamiento permanente a los usuarios para el logro de los objetivos. En otras palabras, cada vez que se quieran gestionar iniciativas se necesita de al menos 2 a 3 sesiones de trabajo con el equipo del programa. Esta propuesta tiene la finalidad de eliminar las iteraciones del servicio y a través de una única capacitación para habilitar a líderes vecinales para que repliquen el modelo cuantas veces sea deseado y en una variedad de proyectos.

El Taller de habilitación para la autogestión es facilitado por miembros del Programa Juntas de Vecinos a dirigentes vecinales en formato de taller presencial de aproximadamente 1 hora de duración. Este taller busca introducir a los dirigentes a la metodología y exponer sus alcances y herramientas para que puedan posteriormente aplicarla de manera autogestionada en sus comunidades. El taller gira en torno al análisis de un caso de estudio, que se utiliza para ejemplificar cada una de las actividades de manera esquemática.

La sesión concluye con un formulario que le permite a los participantes evaluar la experiencia vivida, información que le posibilita al programa iterar sobre el servicio y modificarse continuamente.



○ Actividad desarrollada por el equipo del programa.

● Actividad desarrollada por dirigentes vecinales.

CRONOGRAMA DEL TALLER

PREPARACIÓN

- 1- Difusión en RRSS previa al taller y mailing de recordatorio a los inscritos.
- 2- Preparación del proyector y la presentación.

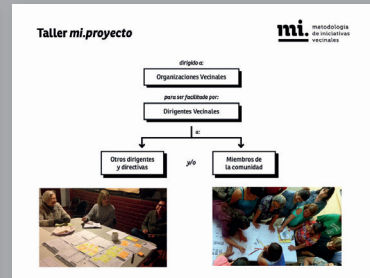
PRESENTACIÓN

- 3- Bienvenida y presentación del equipo. Presentación de los participantes y dinámica para romper el hielo.

PRESENTACIÓN PARTICIPATIVA

- 4- Presentación: «Taller de habilitación para la autogestión»

DIAPOSITIVAS



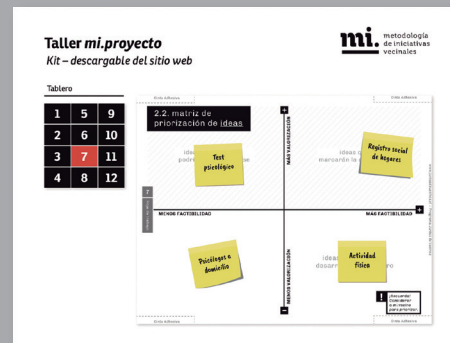
ESPECIFICACIONES

CONTENIDOS

Se busca introducir a los dirigentes a la metodología y exponer sus alcances y herramientas para que puedan posteriormente aplicarlas.

El taller gira en torno al análisis de un caso de estudio, que se utiliza para ejemplificar cada una de las actividades de manera esquemática que se va trabajando de manera participativa.

30 a 40 min



ACTIVIDAD

5- Entrega del kit a los participantes: armado y guardado del tablero y los materiales entregados.

EVALUACIÓN Y CIERRE

6- Ronda de preguntas, formulario de evaluación del taller y despedida.



*Muestra de imágenes de la presentación original de cuarenta diapositivas.

ACTIVIDAD

Cada participante recibirá un kit mi.proyecto (archivador, tarjetas técnicas y las hojas de trabajo que conforman el tablero). La actividad consiste en realizar parte de la preparación previa al taller mi.proyecto que corresponde al armado el tablero y guardado el tablero.

MATERIALES ADICIONALES

- Cinta adhesiva
- Perforadoras



Testeo de la habilitación para la autogestión del taller

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción de dirigentes vecinales frente a la autogestión del taller mi.proyecto, corroborando que los contenidos son accesibles y comprensibles; y evaluando el nivel de confianza que entrega la capacitación y el material para aplicar la metodología al facilitar un taller.

TÉCNICA

Se realizó una capacitación durante la reunión de la Unión Comunal de Peñalolén, donde participaron 17 dirigentes representantes de cada Junta de Vecinos de la comuna. Se les presentó el proyecto y se les facilitó el material introductorio y técnico correspondiente al taller mi.proyecto. A partir de ello, se les entregó una hoja con preguntas a los participantes para que evaluaran su nivel de confianza respecto del objetivo: aplicar las herramientas de manera autogestionada e independiente.

Observaciones y conclusiones

En la totalidad de respuestas de los participantes estuvieron muy de acuerdo y de acuerdo con que la información fue fácil de comprender. Y se recalcó la claridad en la explicación y lo ilustrativo. Hubo dos participantes que declararon que esta era su primera participación en un taller.

Más de la mitad de participantes estuvieron muy de acuerdo y de acuerdo con que luego de la capacitación se sintieron suficientemente confiados para facilitar un taller debido a la claridad de la información, el entendimiento de las actividades y que se percibía como una oportunidad para conocer más a sus vecinos. Hubo dos participantes que marcaron la alternativa indeciso e indicaron que les gustaría estudiar más el tema.

En la totalidad de respuestas de los participantes estuvieron muy de acuerdo y de acuerdo con que la información recibida en el taller les parecía útil para ejercer su trabajo como dirigente y lo relacionaron principalmente a su cualidad educativa, percibida como un apoyo para sus gestiones. «Es una forma importante de ser un apoyo a la comunidad» «A veces es necesario para todo dirigente»

La totalidad de respuestas indicaron que los participantes estuvieron muy de acuerdo y principalmente de acuerdo respecto a su disposición de aplicar la metodología en el desarrollo de una iniciativa o proyecto de su Junta de Vecinos.

En la sección de ¿Qué le agregarías a este taller? ¿Qué otras cosas te hubiera gustado que tuvieran? y Otros comentarios, nuevamente algunos participantes hicieron énfasis en la claridad de la información recibida y su satisfacción al respecto. «Me siento satisfecha como fue su explicación» «Sin comentarios» «Indicaciones escritas» «No nada más que agregar» «Súper claro» «No creo agregar algo a una metodología fácil a ilustrativa».



Volorem que voloris quae

KIT MI.PROYECTO

El kit mi.proyecto puede ser entregado a los líderes vecinales durante el Taller de habilitación para la autogestión y puede ser descargado por ellos de manera gratuita en el sitio web del programa. Este incluye material de difusión, un tablero —con sus respectivas instrucciones de armado y guardado, más una una ficha de participantes— y tarjetas técnicas que guían las actividades del tablero.



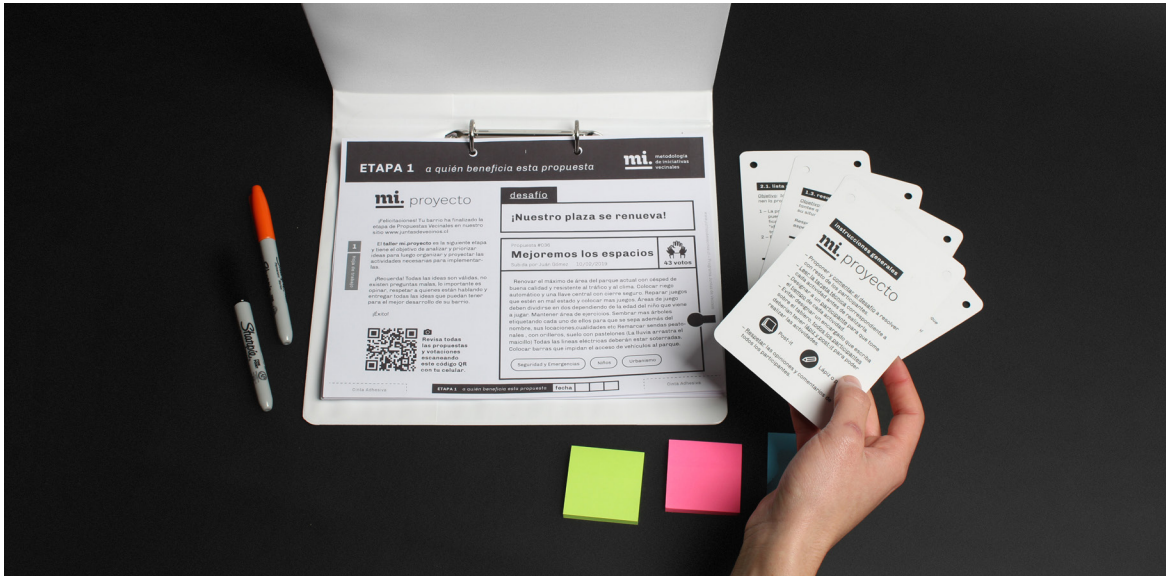
MATERIAL DE
DIFUSIÓN



TARJETAS
TÉCNICAS



TABLERO



DIFUSIÓN

Una vez realizado el taller de habilitación para la autogestión los dirigentes podrán descargar material de difusión autogenerado en el sitio web para publicarlos en sus RRSS y un afiche de difusión para sus Sedes Vecinales o la vía pública.

El mensaje en que se entrega es de convocatoria. Se muestra el desafío que se trabajará en el taller junto a la locación y horario para invitar a la comunidad a participar. Se trabajó en formato carta al igual que el resto de los componentes del kit y se utilizó una gráfica vectorial coherente con la del tablero que se utiliza en el taller. A continuación se muestra un prototipo de estos afiches.

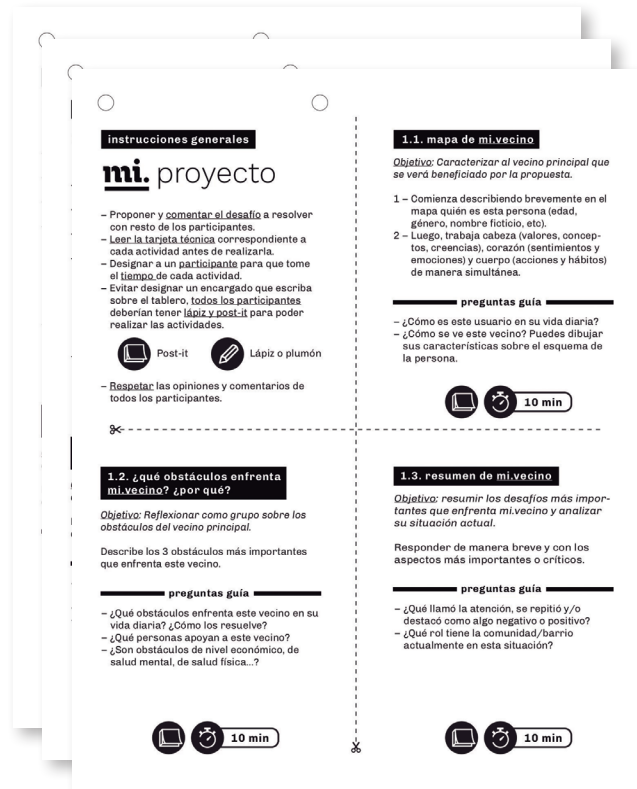
	TALLER MI.PROYECTO VECINO: ¡Cuéntanos tus <u>ideas</u> !		
			¿CUÁNDO? 03 JUNIO 2019
DESAFÍO: ¿Cómo <u>optimizar</u> la vida de los <u>adultos</u> <u>mayores</u> postrados?			
		19:00 a 20:00 hrs Sede Vecinal Seminario #394	
Desafío propuesto por: Junta de Vecinos 16-A			mi. metodología de iniciativas vecinales
www.juntasdevecinos.cl			

TARJETAS TÉCNICAS

Con el fin de facilitar el desarrollo del taller y de reducir la cantidad de texto de pequeños tamaños tipográficos sobre el tablero, se crearon tarjetas técnicas que acompañan cada una de las actividades. En ellas se explica de manera breve y en un lenguaje simple el objetivo de la actividad, sus instrucciones y preguntas guía que invitan a reflexionar a los participantes durante la conversación. Una vez terminado el taller también se pueden archivar para ser reutilizadas.

Las tarjetas técnicas miden ¼ de hoja tamaño carta y se encuentran en dos formatos:

- Papel termolaminado, parte del kit entregado durante el Taller de Habilitación para la Autogestión.
- Hoja Carta (3 unidades) a partir de archivo descargable en la página web que deben ser recortadas.



TABLERO

El tablero se divide en tres etapas, que se desarrollan de manera vertical utilizando plumones y Post-its (elementos que facilitan que todos los participantes opinen). Se puede trabajar más de un tablero por taller, en grupos de 3 a 5 personas cada uno.

Etapas 1: a quién beneficia esta propuesta.

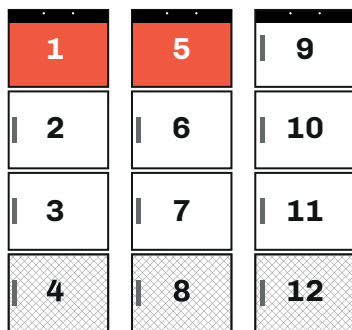
En esta etapa se invita a los participantes a reflexionar sobre quién es el vecino que se verá principalmente beneficiado por el proyecto a través de una caracterización y un análisis de los desafíos que este enfrenta de manera de generar cierta grado de empatía.

Etapas 2: priorización y factibilidad.

Las propuestas suelen componerse de múltiples ideas, por lo que en esta etapa se realiza una priorización de ellas en base a la factibilidad que tienen.

Etapas 3: organización y proyección.

Por último, esta etapa parte con una reflexión que refuerza el sentido del proyecto y nuevamente conecta a los participantes con mi.vecino —el vecino principalmente beneficiado— para luego, hacer un análisis foda y finalmente proyectar las actividades necesarias para llevar las ideas a cabo.



Formato

El tablero se compone de doce hojas de trabajo tamaño carta que pueden ser desarrolladas con libertad pero que al momento de guardarse se pegan, pliegan y archivan.

El tablero se diseñó en blanco y negro de manera de mantener un bajo costo de impresión, por lo que se jerarquizó información a través de líneas, tramas y limitando el uso de grandes bloques de tinta negra. Por otro lado, para el diseño se consideraron los márgenes de impresión propios de las impresoras haciéndolos parte de la diagramación.

Variación del tablero*

Como se mencionó anteriormente, las herramientas se adaptaron para ser aplicadas de manera independiente. Esto se traduce en una variación en las hojas de trabajo 1 y 5 del tablero:

- **Tablero autogenerado a partir de la etapa mi.propuesta:** La hoja de trabajo 1 introduce, muestra el desafío propuesto por la Junta de Vecinos y muestra una de las propuestas más votadas por la comunidad durante la etapa online mi.propuesta. A partir de ella se desarrolla la hoja de trabajo 5 en la cual se identifican la(s) idea(s) que componen esta propuesta para luego poder priorizarlas.
- **Tablero estándar:** La hoja de trabajo 1 cumple un rol más introductorio. En ella se escribe el desafío y el nombre del proyecto durante el taller, permitiendo que otros participantes opinen y propongan. Al ser un tablero estándar la hoja de trabajo 5 ahora abre el espacio para que se realice una lluvia de ideas que respondan al desafío para luego priorizarlas siguiendo el curso normal del tablero.

Tipografías

Chivo Light | Chivo Regular | Chivo Bold | Chivo Italic

Paleta de colores



The image displays a grid of 12 workshop activity cards, organized into three columns and four rows. Each card is titled 'ETAPA' followed by a sub-step number and name. The cards include various forms, diagrams, and instructions for participants.

- ETAPA 1: a quién beneficia esta propuesta**
 - mi. proyecto**: Includes a 'desafío' box, 'nombre del proyecto', 'participantes' (3-5 people, 1 hour), and 'materiales' (Post-it, markers, adhesive notes).
 - 1.1. mapa de mi vecino**: Features a human silhouette with prompts for '¿quién es?', 'cabeza ¿qué piensa?', and 'corazón ¿qué siente?'.
 - 1.2. ¿qué obstáculos enfrenta mi vecino? ¿por qué?**: A table with 3 rows and 2 columns for listing obstacles and reasons.
 - 1.3. resumen de mi vecino**: A form with questions like '¿a qué vecinos beneficia esta propuesta?' and '¿cuál es el estado actual de lo que quiere mejorar esta propuesta?'.
- ETAPA 2: priorización y factibilidad**
 - 2.1. lluvia de ideas**: A 'lienzo en blanco' (blank canvas) for brainstorming ideas.
 - 2.2. matriz de priorización de ideas**: A 2x2 matrix with axes 'MÁS FACTIBILIDAD' vs 'MENOS FACTIBILIDAD' and 'IDEAS QUE MARCAN LA DIFERENCIA' vs 'IDEAS QUE PODEMOS DESARROLLAR EN EL FUTURO'.
 - 2.3. recursos y redes**: A table with columns for 'ideas priorizadas', 'recursos', and 'redes'.
- ETAPA 3: organización y proyección**
 - 3.1. darle sentido al proyecto**: Includes a 'Reflexión Final' box and a 'Misión' box.
 - 3.2. FODA**: A SWOT analysis diagram with sections for 'Fortalezas', 'Oportunidades', 'Debilidades', and 'Amenazas', each with a corresponding 'Acciones' box.
 - 3.3. listado de actividades**: Two tables for listing activities, one for 'para contrarrestar el proyecto' and one for 'para recaudar fondos'.
 - 3.4. organización de las actividades**: A detailed activity planning table with columns for 'semanas' (01-04), 'responsable', and 'contacto'.

Revisar el tablero en tamaño real en el apartado al final del documento

HOJAS DE TRABAJO «ETAPA»

Se encuentran al comienzo de cada columna del tablero. La primera presenta el proyecto y las siguientes contienen actividades de desarrollo. Visibilizan la identidad de marca de la metodología.

Hoja de Trabajo 1 – Tablero autogenerado

Número y nombre de la etapa → ETAPA 1 a quién beneficia esta propuesta

Logo de la metodología → **mi.** metodología de iniciativas vecinales

Enlace a QR al desafío en la plataforma digital → [QR Code]

Índice: nombre de la etapa y fecha → ETAPA 1 a quién beneficia esta propuesta fecha

desafío
¡Nuestra plaza se renueva!
 Propuesta #038
Mejoremos los espacios
 Subida por: Julián Gómez 10/02/2019 43 votos
 Renovar el máximo de área del parque actual con césped de buena calidad y resistente al tráfico y al clima. Colocar riego automático y una llave central con cierre seguro. Reparar juegos que estén en mal estado y colocar mas juegos. Áreas de juego deben dividirse en dos dependiendo de la edad del niño que viene a jugar. Mantener área de ejercicios. Sembrar mas árboles etiquetando cada uno de ellos para que se sepa además del nombre, sus locaciones, cualidades etc Remarcar sendas peatonales, con orilleros, suelo con pastelones (La lluvia arrastra el maicillo) Todas las líneas eléctricas deberán estar soterradas. Colocar barras que impidan el acceso de vehiculos al parque.
 Seguridad y Emergencias Niños Urbanismo

Hoja de Trabajo 1 – Tablero estándar

Zona de perforación → [Punch holes]

Número de Hoja de Trabajo → 1

Link a la página web del programa → [www.unidadvecinal.org](#)

Requerimientos

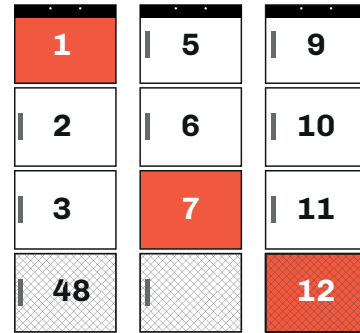
participantes	materiales
3 a 5 personas por tablero	— Post-its
tiempo estimado	— Lápices y plumones
1 hora y 40 minutos	— Cinta adhesiva

Zonas de adhesivo → [Adhesive zones]

desafío
nombre del proyecto
participantes
tiempo estimado

..... Elementos que se repiten en todas las Hojas de Trabajo

———— Elementos de la Hoja de Trabajo actual



HOJAS DE TRABAJO «ACTIVIDAD»

Estas Hojas de Trabajo soportan las actividades que se tienen que desarrollar. Los recuadros en ellas delimitan los espacios intervenibles con post-its o directamente con plumones.

2.2. matriz de priorización de ideas

ideas estándar que podrían implementarse

ideas que marcarán la diferencia

ideas que es mejor olvidar

ideas que podemos desarrollar en el futuro

7

MENOS FACTIBILIDAD

MÁS FACTIBILIDAD

MÁS VALORIZACIÓN

MENOS VALORIZACIÓN

1 ¡recuerda! Considerar a mi vecino para priorizar.

Directrices en el tablero

Mensajes de alerta

3.4. organización de las actividades

12

semanas

actividades	01	02	03	04	responsable	contacto
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						

semanas

actividades	05	06	07	08	responsable	contacto
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						

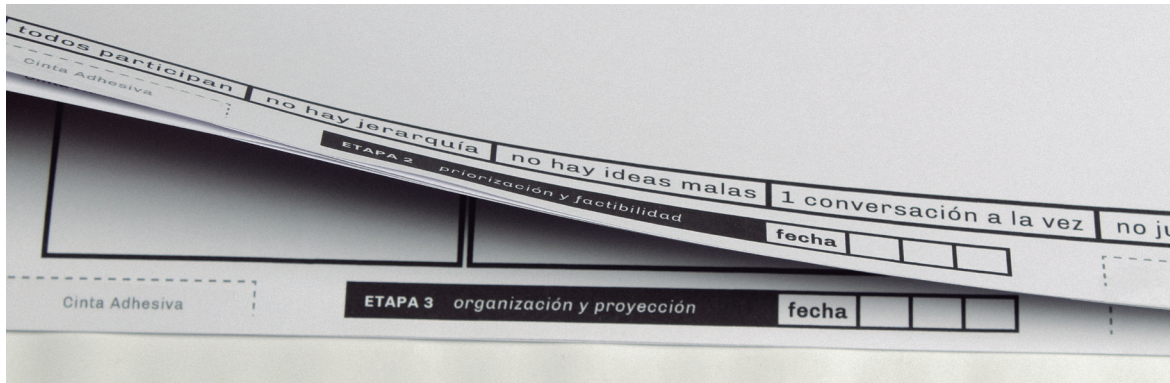
Títulos: número y nombre de la actividad (se repite en la Tarjeta Técnica respectiva).

Subtítulos: secciones de la Hoja de Trabajo

Trama de fondo

HOJAS DE TRABAJO «RESUMEN»

Se encuentran al final de cada columna del tablero y sintetizan las actividades realizadas por cada etapa o presentan de manera breve actividades o información clave para la realización del proyecto. Se identifican por la trama de fondo.



Instrucciones de armado y guardado del tablero

Las instrucciones especifican cómo imprimir, desplegar y guardar el tablero a través de instrucciones y esquemas que muestran los pasos a seguir.

Frecuentemente al aplicar metodologías de trabajo colaborativo todo el proceso creativo culmina con grandes papelógrafos que son desechados o que son difíciles de almacenar. Este tablero está diseñado para que una vez terminado el taller, pueda ser plegado por etapas formando tres librillos independientes que pueden ser perforados y archivados permitiendo a los dirigentes utilizarlos cuando sea necesario.

instrucciones para armar el tablero **mi.** metodología de iniciativas vecinales

materiales

- Impresora
- 19 hojas carta
- Tijera o cuchillo cartonero y regla

paso 1: imprimir

- 1 Asegurarse de que la impresora esté configurada para Hojas Carta.
- 2 Seleccionar la opción **ajustar la imagen dentro de la hoja**.
- 3 Imprimir todo este archivo incluyendo estas instrucciones que servirán para el armado y guardado del tablero. Recuerda imprimir las **tarjetas técnicas** del segundo archivo.

paso 2: armar las hojas de trabajo impresas como un tablero

- 1 El tablero se divide en 3 etapas que se ordenan verticalmente. Identifica en cada hoja de trabajo el número que indica su orden.

ETAPA 1		
1	Número de hoja de trabajo	
2	[Diagrama de plegado]	
3		
4	Actividades de Resumen (Hojas 4, 8, 12)	
- 2 Ordenar las hojas de trabajo de la Etapa 1. Repite el proceso con las Etapas 2 y 3.

1	5	9
2	6	10
3	7	11
4	8	12

(Verifica el orden!)
- 3 Comenzar a desarrollar el taller con tablero y las tarjetas técnicas de 2º archivo impreso.

instrucciones para guardar el tablero **mi.** metodología de iniciativas vecinales

materiales

- Cinta adhesiva
- Perforadora
- Archivador

guardar el tablero

- 1 Una vez terminado el taller, colocar cinta adhesiva en las **Zonas de Adhesivo** de cada etapa. No poner una hoja sobre la otra al poner el adhesivo.

ETAPA 1		
1	Zonas de Adhesivo	
2	[Diagrama de plegado]	
3		
4		
- 2 Repetir el proceso con las hojas de trabajo de la Etapa 2 y la Etapa 3.
- 3 Plegar cada etapa del tablero por separado.

[Diagrama de plegado]	[Diagrama de plegado]
-----------------------	-----------------------
- 4 Perforar las hojas de trabajo de cada etapa y luego las tarjetas técnicas.

[Diagrama de perforación]

- 5 Archivar todo el material utilizado.

[Diagrama de archivado]



Testeo de los componentes del taller mi.proyecto

— Observación
— Iteración

OBJETIVO GENERAL

Realizar un taller para evaluar el desempeño general del nuevo tablero a partir de un desafío real propuesto por una Junta de Vecinos.

TÉCNICA

Para realizar el testeo de los componentes se llevaron a cabo dos tipos de testeo, primero el de la preparación previa al taller y segundo la ejecución de taller con el kit mi.proyecto.

PARTE 1

Preparación previa: lectura de las instrucciones, impresión del tablero y tarjetas técnicas, armado y guardado del tablero.

Se les entregó los archivos digitales a los ocho participantes quienes debían (1)imprimir, (2)armar y (3)guardar los componentes necesarios para el taller (tablero y tarjetas técnicas). Se les pidió que fueran relatando en voz alta sus pensamientos durante el proceso de manera de hacer un registro descriptivo.

Método de registro: fotografías y notas escritas.

Observaciones y conclusiones

(1) Impresión del tablero

— Al momento de imprimir surgieron dudas sobre los pasos a seguir como por ejemplo: «¿Y ahora qué hago?, ¿Imprimo todo no más?». Se tuvo que avisar al participante que también imprima el archivo de las tarjetas técnicas. Por otro lado, no se sabía si se volvería a utilizar el computador «¿Dejo el computador o no?».

— *Modificación de las instrucciones que ahora indican imprimir todo el documento y aclaración de los elementos que se utilizarán en las fases siguientes.*

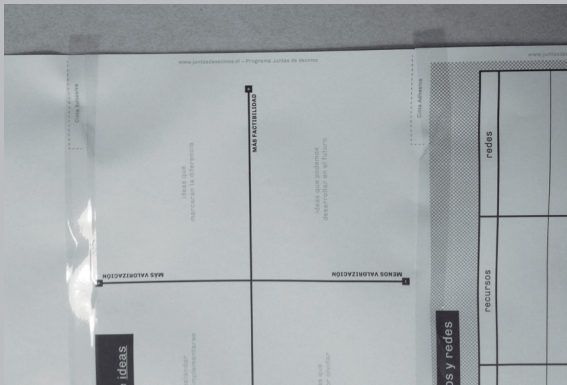
(2) Armado del tablero

— Cuando los participantes terminaban de armar el tablero, se hacía necesario mencionar que verificaran el orden de las cartillas. «Ah el orden no es así! ajaja»—Patricia Pemjean, y procedían a corregirlo. Por otro lado, al pegar las hojas de trabajo los participantes dudaban dónde poner el adhesivo y si superponer o no las hojas. «No cacho si la doblo así o encima de la otra, ahh no porque tiene que doblarse».

Uno de los participantes procedió a poner adhesivo en todo el ancho de la hoja, trabajo que resultaba agotador y desafiante «Esta me salió mal porque estaba apurada».

Por otro lado, se dudaba si pegar el tablero completo o por columnas «¿Se une todo?» «¿Después las pego hacia abajo o pego todo?»

— *Primero, se realizó una reducción de la densidad de instrucciones tanto en la cantidad de texto como de diagramas (un diagrama ahora explica más de una instrucción). También se agregó una instrucción para corroborar el orden de las hojas de trabajo según el esquema.*

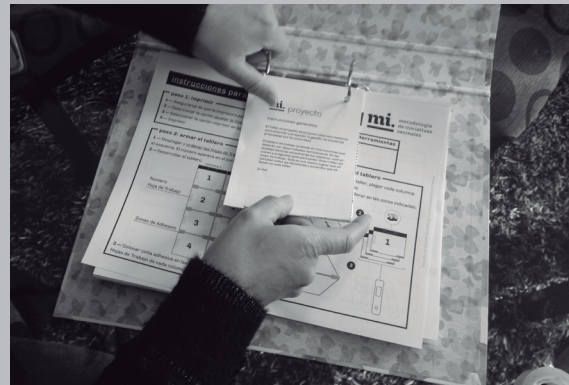


- Se realizaron acercamientos a algunos diagramas como por ejemplo a la zona de adhesivo.
- Se revisó la coherencia entre numeración de las instrucciones y numeración de las hojas de trabajo que no coincidía y generaban confusión.
- Visibilización del número de la hoja de trabajo en las instrucciones y en el tablero aumentando su contraste.
- Reforzamiento de la funcionalidad del tablero en base a columnas a través de los diagramas.



(3) Guardado del tablero

- El «éxito» de esta etapa dependía del correcto uso del adhesivo en la etapa de armado, si las instrucciones se habían seguido bien, doblar las cartillas para ser perforadas resultaba simple pero si no, recién en este punto se daban cuenta que se habían cometido errores. Una vez guardado el tablero, surgía la incertidumbre sobre qué hacer con las tarjetas técnicas. «Las tarjetas se tienen que archivar?».
- Se modificó la extensión de las instrucciones a dos páginas (antes se encontraba la impresión, el armado y el guardado en una página) y se eliminaron ilustraciones reiterativas o innecesarias.
Página 1: impresión y armado del tablero
Página 2: guardado del tablero
- También se modificó la marca de perforado en las hojas de trabajo y adición de nuevas marcas de perforado en las tarjetas técnicas para que se archiven junto al tablero.
- Nueva jerarquía de información: títulos, materiales y pasos.



— Observación
— Iteración

PARTE 2

Ejecución del taller.

El taller se realizó con la Junta de Vecinos 16-A de Providencia en su respectiva sede vecinal. Hubo una reunión previa con el Presidente de la organización Rodrigo Cortéz, en la cual se conversaron los alcances del taller y se definió un desafío para ser abordado «¿Cómo ayudar a los cuidadores de los adultos mayores postrados?».

El taller se difundió en el diario mural de la sede vecinal y para su desarrollo se utilizó el kit mi.proyecto.

Hubo buena dinámica grupal ya que los participantes se animaron a dar opiniones y reconocían cuando algún otro participante exponía insights asertivos. Una vez finalizado, se les pasó una hoja con preguntas a los participantes para que lo evaluaran.

Método de registro: fotografías y notas escritas.

Observaciones y conclusiones

— Se recalcó tener ojo con los diferentes niveles etarios y cognitivos de los posibles participantes de los talleres. A partir de esto, se hizo énfasis en reducir la extensión de las preguntas e instrucciones ya que resultaba agotador para el facilitador leerlas.

Las explicaciones más extensas serían parte del Taller de habilitación para la autogestión y de su manual correspondiente. Y las tarjetas técnicas contendrían breves preguntas guía, tiempo de cada actividad y tips de facilitación. También se realizó una simplificación del lenguaje y los términos utilizados en palabras como síntesis, conceptos como vecino principal, entre otros.

— La explicación de los objetivos del taller fue difusa para algunos de los participantes, hubo que profundizar y destinar tiempo a volver a explicarlos.

Se definieron y enlistaron los objetivos del taller

y se agregaron a la Hoja de Trabajo 1 del tablero. También se hicieron parte de la presentación del Taller de Habilitación para la autogestión.

— Se produjo una gran extensión de la conversación durante cada actividad.

Se definieron tiempos de trabajo para cada actividad (especificado en su respectiva tarjeta técnica) en vez de proponer un tiempo total para la realización del tablero. También se agregó a las instrucciones generales la selección de un moderador (dentro del grupo de trabajo) que se encargue de controlar el tiempo de las actividades.

— En la delegación de actividades no se consideró a las participantes.

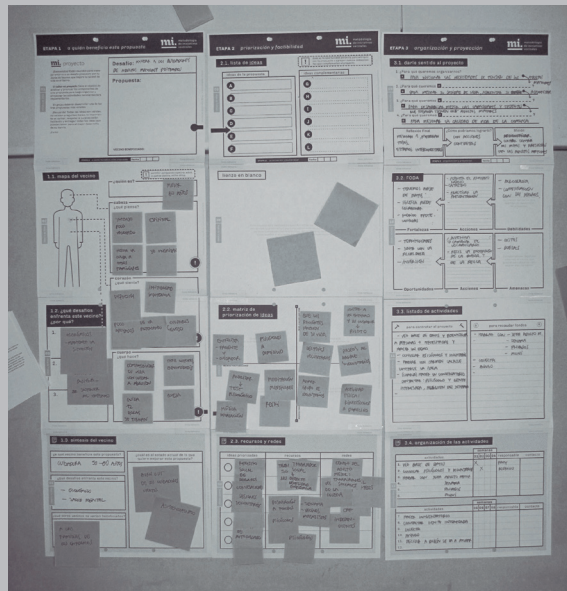
Modificación de las preguntas guía de manera de fomentar la inclusión de los participantes en la delegación de actividades.

— Poca iluminación en los lugares de trabajo, no solo durante este taller sino que en las distintas sedes vecinales o lugares de encuentro observados durante el desarrollo del proyecto.

Se aumentó el tamaño tipográfico en las tarjetas técnicas y en el tablero (ninguno inferior a los 12 puntos) y se modificaron los colores grises con muy bajo contraste.

— Algunos cuadros de las Hojas de Trabajo no eran coherentes con los tamaños de los Post-its por lo que quedaban superpuestos y su lectura o análisis se veía dificultado.

Adecuación de los tamaños para ser trabajados con post-its y plumones.



06 — Implementación

6.1 Estrategia de protección & transferencia del proyecto

La Protección de un proyecto es fundamental para resguardar las creaciones humanas de la utilización indebida por parte de terceros. Por otro lado, la Transferencia tiene como objetivo contribuir al desarrollo económico y social de Chile y el mundo desde la transformación de los resultados de un proyecto. Debido a esto, es necesario que mi Metodología de Iniciativas Vecinales cuente con una estrategia pertinente que le permita resguardar y transferir los resultados obtenidos.

El proyecto se enmarca en la gestión de su propiedad intelectual a través de Derecho de Autor y su Registro. La Propiedad Intelectual agrupa a los derechos legales, entregados por un determinado Estado, que protegen las creaciones intelectuales humanas. Dentro de estas creaciones se encuentran las invenciones, obras literarias, científicas y artísticas, entre otras. La Dirección de Transferencia gestiona la protección de los resultados de investigación de la Universidad Católica, a través de diversos mecanismos tales como patentes, registros de derechos de autor, registro de variedades vegetales o secreto industrial. Los invitamos a conocer más a través de las secciones Documentos y Enlaces de Interés (Dirección de Transferencia y Desarrollo UC).

Como el proyecto se desarrolla haciendo uso de recursos de la Universidad Católica de Chile (UC), esta es titular de los resultados obtenidos y, por ello, es posible tener acceso a los servicios y beneficios de protección y transferencia que esta otorga. La Dirección de Transferencia y Desarrollo de la UC es la encargada de gestionar la identificación, protección y transferencia de los resultados de un proyecto en la universidad. En el caso de la escuela de diseño, la Subdirección de Transferencia y Desarrollo (SDT) ayuda a direccionar hacia el proceso de creación y transferencia.

La estrategia para proteger y transferir éste proyecto se inicia con la solicitud a la STD, para luego seguir con el siguiente proceso establecido por la DTD:

1. DISCLOSURE

Informar al Decano y a la DTD, describir la creación, el estado de la técnica, los problemas que resuelve y el estado en que se encuentra la invención. DTD tramita con oficina de abogados externa una búsqueda del estado del arte y análisis de patentabilidad.

2. PROTECCIÓN INTELECTUAL

La DTD gestiona la protección de los resultados de investigación a través del registro de derechos de autor.

3. VALORIZACIÓN

La DTD hace una valorización de los resultados de investigación y diseña una estrategia de transferencia.

4. NEGOCIACIÓN

Se inicia la negociación sobre los términos y condiciones bajo las cuales la Universidad va a transferir los resultados de investigación a la Fundación Proyecto Propio, a través de un contrato de licencia.

5. ACUERDO DE TRANSFERENCIA

Se firma el contrato de licencia de explotación del resultado de investigación.

6. SEGUIMIENTO

La DTD hace seguimiento de manera de velar por el cumplimiento de los acuerdos y distribuye los beneficios económicos o royalties, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual e Industrial de la UC.

6.2 Proyecciones

La estrategia de desarrollo autogestionado de iniciativas locales definida para el Programa Juntas de Vecinos se basó en la propuesta de rediseño del mismo desde una perspectiva de servicios. A partir de la definición de las tres etapas que lo compondrían: mi.propuesta, mi.proyecto y mi.implementación, durante el periodo de titulación se trabajó en las dos primeras, por lo que el desarrollo de la tercera etapa de implementación entra en esta fase de proyecciones a corto plazo. Si bien, actualmente el programa contiene elementos que responden a este proceso (como la sección de fondos concursables de la página web y la posibilidad de asistencia técnica), se hace imprescindible una reformulación de ellos para que no actúen de manera aislada sino que se integren activamente en el servicio formando parte del Viaje de Usuario. También es fundamental considerar una estrategia de asistencia técnica que responda al modelo de autogestión y evaluar algún nivel de estandarización que permita disminuir los esfuerzos del equipo y que evite la dependencia del trabajo en terreno para su realización.

El Programa Juntas de Vecinos ha sido financiado anteriormente por el Fondo Social Presidente de la República pero desde el 2017 que no se adjudica ningún fondo específico, lo que ha perjudicado su crecimiento y escalabilidad. Ante la necesidad de mantener la gratuidad del programa para los usuarios, se considera pertinente primero, brandear el kit de trabajo a través de auspiciadores que financien su producción y segundo, evaluar la posibilidad de implementar el programa a través de nuevos clientes como las municipalidades.

También se puede hacer marketing y difusión de videos explicativos del servicio con casos de éxito y estadísticas reales y de manera mostrar datos de cómo ha mejorado la participación en las Juntas de Vecinos o sectores que apliquen la metodología. Esto aumentaría la credibilidad para los futuros usuarios ya que se mostrarían resultados concretos y vividos.

El futuro desarrollo del proyecto estará siempre enfocado en generar entornos más democráticos impulsando el empoderamiento ciudadano a través del uso de herramientas que respondan de manera genuina a sus contextos de aplicación, mejorando la experiencia del usuario y entregando un servicio de calidad e innovador.

07 — Conclusiones & referencias

7.1 Conclusión

A pesar de que en los últimos años ha habido una tendencia en aumento de las actividades de diseño en mejorar iniciativas cívicas y gubernamentales, el diseño aplicado al sector público se encuentra aún en un estado emergente por lo que creo que ha sido un privilegio —y la vez un gran desafío— haber tenido la posibilidad de trabajar en un contexto real de participación de la mano de una fundación que trabaja por empoderar a la ciudadanía a través de la formación de líderes vecinales.

En una época enfocada en el hacer, es altamente valorable cuando una organización está dispuesta a hacer una pausa y analizar desde una mirada crítica la manera en que están haciendo las cosas. Haber podido acompañarlos desde mi rol de diseñadora y contribuir a los procesos de innovación del programa Juntas de Vecinos ha sido muy satisfactorio, tanto por el feedback positivo de la contraparte como por los agradecimientos de los dirigentes que participaron del proceso, quienes ven en este proyecto una oportunidad de conocer y acercarse más a sus comunidades y como consecuencia, de mejorar su calidad de vida siendo más efectivos e incidentes durante su gestión.

El proyecto no estuvo exento de obstáculos y trabajar en un complejo escenario de participación que requirió la coordinación de múltiples actores, hizo necesario adoptar una mirada estratégica y tomar múltiples caminos alternativos para cumplir con los objetivos.

Tras los testeos finales y las reuniones con el equipo del programa, se pudo ver que este proyecto obtuvo buenos resultados, ya que los usuarios y contraparte se mostraron satisfechos con las soluciones propuestas, lo que permite ver un gran potencial en el proyecto. ■

7.2 Referencias

- BUCHANAN, C., AMATULLO, M., & STASZOWSKI, E. (2019). Construyendo el campo del diseño cívico en Nueva York. *Revista Diseña*, (14), 158-183. Doi: 10.7764/disena.14.158-183
- BROWN, D. (2011). *Communicating Design. Developing Web Site Documentation for Design and Planning* (2a ed). California, USA: New Riders.
- BALLESTEROS, C. (2016) Día del Dirigente: Origen e historia de un reconocimiento. Recuperado de: <http://participemos.gob.cl/dia-del-dirigente-origen-e-historia-de-un-reconocimiento/>
- CASTILLO, E. (2011). Entrevista a Victor Margolin. *Hacia una historia mundial del diseño. REVISTA DISEÑA*, (3), <http://www.revistadisena.com/entrevista-a-victor-margolin/>
- CHILE, D.O. (16 de Febrero de 2011). Ley n° 20.500. Santiago, Chile.
- CHILE, D.O. (1 de Diciembre de 1996). Ley n° 19.418. Santiago, Chile.
- CHILE, D.O. (1 de Marzo de 2018). Ley n° 18.695. Santiago, Chile.
- CARVALLO, F. (2017). *La Educación Superior como Derecho Social: Capítulo I. Derechos Sociales*. Recuperado de: http://reformauniversitaria.cl/inicio/wp-content/uploads/2017/06/DerechoSocial_Capi%CC%81tulo1.pdf
- CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS UC. (2016). Informe de resultados Encuesta Nacional de percepciones ciudadanas sobre Municipios. Recuperado de: https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2016/10/20161011_Informe-Encuesta-Municipal_disen%CC%83ado_final.pdf
- CONSEJO NACIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (2017). Estado de la participación ciudadana en Chile y propuestas de reforma a la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Recuperado de <http://consejoparticipacion.cl/content/uploads/2017/01/informe-final.pdf>
- COOPER, A., REIMANN, R., CRONIN, D., NOESSEL, C. (2014). *About Face: The Essentials of Interaction Design* (4a ed). Indianápolis, USA: John Wiley & Sons, Inc.
- CORTEZ, C. CRISOSTO, R. (2012). Espacios institucionales de participación y actores políticos comunales: mapeo exploratorio de participación ciudadana en seis regiones de la Región Metropolitana. Santiago: Fundación Decide. Democracia, poder y territorio - Fundación Heinrich Boll.
- CORVERA, M., DELAMAZA, G. (2018). *Juntas de Vecinos en Chile: 50 años, historia y desafíos de participación*. Santiago, Chile: Ediciones Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- DESIGN COUNCIL. (2013). *Design For Public Good*. Recuperado de: <https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/Design%20for%20Public%20Good.pdf>
- ERRÁZURIZ, J. (Abril 2012). Los Estudiantes el año pasado nos enseñaron algo súper importante, que era que había que poner las demandas en la calle. En *Revista Planeo*. Recuperado de: <http://revistaplaneo.cl/2012/04/01/entrevista-josefa-errazuriz-los-estudiantes-el-ano-pasado-nos-ensenaron-algo-super-importante-que-era-que-habia-que-poner-las-demandas-en-la-calle/>
- FIGUEROA, B., MOLLENHAUER, K., RICO, M., SALVATIERRA, R., WUTH, P. (2017). *Creando valor a través del diseño de servicios*. Recuperado de: <http://www.dsuc.cl/pdf/Creando-valor-a-traves-del-Diseno-de-Servicios-DSUC.pdf?pdf=Publicacion>

- GOBIERNO DE CHILE. (2017). Destacan la importancia del voto femenino en el marco de la campaña «No te restes, súmate». Recuperado de <https://www.gob.cl/noticias/destacan-la-importancia-del-voto-femenino-en-el-marco-de-la-campana-no-te-restes-sumate/>
- HERRMAN, G. (2016). Disminución de la participación de la población en organizaciones sociales durante los últimos trece años en Chile e implicaciones para la construcción de una política de planificación urbana más participativa. En EURE.
- HERMANSEN, P., DURÁN, A. (2013). Interacciones, conflictos, controversias y activadores de redes sociales . REVISTA DISEÑA, 5 <http://www.revistadisena.com/interacciones-conflictos-controversias-y-activadores-de-redes-sociales/>
- HERNÁNDEZ, M. (2007). Participación ciudadana y el rescate de la ciudad, Revista INVI. Recuperado de: <http://revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/287/915>
- LABORATORIO DE INNOVACIÓN PÚBLICA (2015). Nuevos servicios para usuarios con experiencia. Recuperado de: http://www.lipuc.cl/wp-content/uploads/2017/06/LIP01_Nuevos-servicios-para-usuarios-con-experiencia.pdf
- LABARCA, F. (2018). Dura derrota a Lavín: El 72,5% de los vecinos rechazó laguna cristalina del Parque Padre Hurtado. Recuperado de: <https://www.latercera.com/nacional/noticia/dura-derrota-lavin-725-los-vecinos-rechazo-laguna-cristalina-del-parque-padre-hurtado/370125/>
- MARGOLIN, VÍCTOR. (2002). The Politics of the Artificial. Essays on Design and Design Studies. The University of Chicago Press. Chicago and London
- MONTECINOS, E. (2018). Participación ciudadana en la gestión pública: ¿vinculante o incidente?. Recuperado de: <https://m.elmostrador.cl/noticias/opinion/2018/07/21/participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica-vinculante-o-incidente/>
- NELSON, N. & WRIGHT, S. (1995). Power and participatory development: Theory and practice. Londres: Intermediate Technology Publications.
- NIELSEN, J. (2013). Seniors as Web Users. Recuperado de: <https://www.nngroup.com/articles/usability-for-senior-citizens/>
- PANIZO, L. (2007). Aspectos tecnológicos del voto electrónico. ONPE, Lima, Perú.
- SOCIEDAD EN ACCIÓN. (2017). Fortaleciendo las Organizaciones de la Sociedad Civil, Propuestas para impulsar las OSC de Chile y construir un país mejor. Recuperado de https://www.sociedadnaccion.cl/wp-content/uploads/2017/09/PDF-Libro_Sociedad-en-Accion.pdf
- SOCIEDAD EN ACCIÓN. (2016). Las Organizaciones de la Sociedad Civil desde la percepción de los chilenos. Santiago, Chile.
- SOCIEDAD EN ACCIÓN. (2015). Mapa de las Organizaciones de la Sociedad civil. Santiago, Chile. Recuperado de: <https://www.sociedadnaccion.cl/wp-content/uploads/2016/01/PDF-Brochure-Mapa-de-las-Organizaciones.pdf>
- WOLF, G. (2018). Análisis Comparativo de Incidentes en la Aplicación del Voto Electrónico. DOI: 10.13140/RG.2.2.14154.47046

