

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS MUNICIPALES EN TIEMPOS DE PANDEMIA





Directora Ejecutiva

Vanesa Hues Muñoz Coloma

Departamento de estudios

Encargados de contenido

Daniela Solange Hidalgo González

Carlos Cristian Felipe Lepe Augusto

Vanesa Muñoz Coloma

Diseño

Catalina Roco Parra

Región del Biobío, Chile mayo de 2021

Índice

Introducción	10
Criterios de Buenas Prácticas	11
Iniciativas municipales	19
Central de llamadas / Agenda online / Sistema de atención al vecino	21
Plan comunal de Seguridad Pública	24
Promoción de emprendedores locales / Escuela de emprendimiento	26
Clínica Móvil	29
Estrategia hídrica	33
Planta de compostaje y reciclaje.	35
Fondo de Re-emprendimiento a las pymes / Academia Municipal de Emprendimiento / Mercadito.	38
Plan de Gestión Cultural	41
Enlace Productivo	43
Independencia Constituyente	45
Cero Papel	49
Referencias bibliográficas	53

PRESENTACIÓN

Unidos por el interés en los asuntos públicos y por la necesidad de abordar temáticas atinentes a la ciudadanía, nace el año 2013, Observa Biobío, asociación sin fines de lucro compuesta por un grupo multidisciplinario de profesionales de diversas comunas de nuestra zona.

Observa Biobío, busca brindar información contingente para la sociedad civil y organizaciones públicas y privadas, mediante la entrega de estudios, análisis y evaluaciones; otorgando diagnósticos reales a las problemáticas y proponiendo soluciones viables, además de ser el nexo entre la ciudadanía y las esferas del poder administrativo, con el propósito de entregar herramientas que permitan tomar decisiones informadas, y ser parte activa del debate de las vicisitudes nacionales.

Bajo ese contexto, surge la idea de recopilar iniciativas municipales en tiempos de pandemia, y organizar dicha información para ser entregada a todos los municipios del país con la perspectiva que sean de utilidad para ser replicadas en distintas comunas del territorio nacional.

El presente manual demostró la resiliencia de las autoridades locales y sus equipos para adaptarse a dificultades y, a pesar de la pandemia, lograr encausar diversas necesidades que presentan sus comunas. Abordando temas tales como salud, cultura, seguridad, emprendimiento, pymes, reciclaje, atención al vecino y vecina, estrategia hídrica, educación cívica, y compromiso con el medio ambiente. Desde Observa Biobío, el apoyo a la gestión municipal, ha sido uno de los principales objetivos desde los inicios de la organización, y hoy cobra mayor importancia al publicar el primer Manual de Buenas Prácticas en tiempos de pandemia, herramienta que no tan solo da a conocer iniciativas, sino que marca la hoja de ruta en la generación de sinergias entre entidades públicas.

Vanessa Muñoz Coloma
Directora ejecutiva



INTRODUCCIÓN

El manual de Buenas Prácticas Municipales en tiempos de pandemia, refleja de forma introductoria los distintos métodos y criterios, que tanto actores políticos como técnicos, deben tener en consideración al llevar a cabo ideas e iniciativas que respondan a diversos desafíos y problemáticas que se presentan en distintas comunidades a lo largo de Chile.

En este trabajo de recopilación se presentan iniciativas que nacieron con el propósito de resolver problemáticas asociadas a la crisis sanitaria de la Covid-19, así como otras implementadas antes del inicio de ésta, las cuales debieron ser adaptadas a la nueva realidad.

Las prácticas analizadas en este compendio, reflejan las gestiones de municipios presentes en diferentes regiones del país, los cuales manifiestan la heterogeneidad en cuanto al tamaño, recursos, condiciones geográficas y problemáticas que atienden, pero que sin embargo comparten una visión común por construir espacios colaborativos en los cuales exista transferencia de experiencia y conocimientos de iniciativas, programas y políticas públicas.

Durante los meses de construcción de este estudio, fue posible conocer la capacidad de innovación y adaptación de los municipios en Chile, entidades que han demostrado una vez más su compromiso con el bien común y la comunidad. En la actualidad, el desafío es cómo generar más recursos y espacios para que los gobiernos locales puedan desarrollar procesos de innovación con foco en gestión de la administración, planificación, atención de usuarios y resolución de problemáticas comunitarias.

El objetivo del Manual es crear un depósito de buenas prácticas municipales en tiempos de pandemia, donde se pueda acceder a información sistematizada de experiencias locales y efectivas, y difundirlas para que éstas puedan ser replicadas y adaptadas en otras comunas. Principalmente, se busca generar un conocimiento útil y accesible para quienes estén interesados en implementar alguna de las iniciativas aquí presentadas, a través del intercambio de experiencias.

Criterios de buenas prácticas

Con el objetivo de generar una correcta definición de buenas prácticas, se revisaron criterios conceptuales y metodológicos nacionales e internacionales. Luego, se procedió a revisar y adecuar los criterios a los objetivos de esta investigación.

Para la compañía global de buenas prácticas de la corona británica, una buena práctica hace referencia a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecúan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto.

Según la Comunidad de Prácticas en APS, una buena práctica es una experiencia o intervención que se ha implementado con resultados positivos, siendo eficaz y útil en un contexto concreto, contribuyendo al afrontamiento,

regulación, mejora o solución de problemas y/o dificultades que se presenten en el trabajo diario de las personas en los ámbitos clínicos, de la gestión, satisfacción usuaria u otros, experiencia que pueden servir de modelo para otras organizaciones.

El concepto de buena práctica es un calificativo al cual se llega luego de un juicio de valor sobre los méritos o aportes que nos deja una determinada iniciativa. Su identificación considera un proceso de evaluación que, como todo acto intencionado, contempla objetivos respecto de los que se busca alcanzar. (Evaluación + buenas prácticas, compendio del primer concurso de Buenas Prácticas en Prevención del Delito en América Latina y el Caribe).

Para fines de este estudio, las buenas prácticas son intervenciones positivas y adecuadas a la realidad local que buscan mejorar una problemática bajo un determinado contexto.

Definición de criterios sobre buenas prácticas

Al momento de analizar una experiencia para ser considerada buena práctica, esta debe estar contextualizada en base a ciertos indicadores que evaluarán las características y planteamiento de dicha iniciativa. Para efectos de este estudio se incluyen los siguientes criterios: Innovación, Liderazgo y Empoderamiento, Impacto y Sostenibilidad en el tiempo, Inclusión social y Participación ciudadana, Sustentabilidad y Eficiencia de la gestión, Seguimiento y Evaluación continua.

A continuación, se detallan cada uno de estos en base a revisiones conceptuales

1. Innovación:

Según un estudio realizado en la Universidad de Santiago de Compostela, se entiende por innovación "una mejora del servicio prestado, aumentando la capacidad global de una estructura organizativa para dar soluciones a determinados problemas. Se incorporan elementos o mejoras existentes o nuevas" (Pernas, 2016). Según el autor, la innovación es una característica relevante que busca dar solución, de forma creativa, a situaciones problemáticas que van surgiendo en el tiempo. En el texto de Evaluación de las Buenas Prácticas, Aprendizajes y Desafíos para la Prevención del Delito y la Violencia, la innovación es "una dimensión que busca destacar iniciativas que rompan con los esquemas tradicionales" (Tocornal, 2011). Esto último cobra mayor relevancia por los grandes cambios que ha experimentado la sociedad, que se traducen en la necesidad de tener constantes actualizaciones para adaptarse a nuevos desafíos. Este criterio, constituye los pilares de lo novedoso, lo creativo e incluso de la reno-

vación; estos términos en su conjunto conforman nuevas ideas que pueden ser replicadas por la misma institución a cargo u otras. Se entiende por innovación la facultad de los equipos ejecutores de desarrollar metodologías, perspectivas, estrategias y/o actividades que escapen de los esquemas tradicionales a la hora de dar soluciones a diversas problemáticas.

2. Liderazgo y empoderamiento:

La masiva asistencia de líderes sociales que se desarrolló en el primer taller realizado en el año 2019 de "Empoderamiento Ciudadano" dictado por el Ministerio Secretaría General de Gobierno en la ciudad de Puerto Varas, en donde se reunieron alrededor de 350 dirigentes sociales de diversas comunas de esa región. Esto refleja el gran interés de la comunidad en integrarse y tener participación en las decisiones y así dar a conocer sus perspectivas ante las propuestas que realiza el Estado en diversas materias. La oportunidad de realizar un taller con esas características evidencia como el país ha presenciado el surgimiento de nuevos líderes y comunidades más empoderadas aportando cambios e ideas en el sistema sociopolítico chileno. En las buenas prácticas, este criterio no suele verse individualmente, sino que implica a varios agentes y estructuras que aportan una visión más amplia de la realidad logrando la participación y el surgimiento de nuevos liderazgos y empoderamiento de las personas de las localidades (Pernas, 2016). Acompañado del surgimiento de nuevos líderes, tenemos la incorporación de nuevas organizaciones de apoyo y redes en donde podemos encontrar trabajo colaborativo y la incorporación de nuevos asociados tanto gubernamentales como

no gubernamentales. (Tocornal, 2011). Para el desarrollo de buenas prácticas, el liderazgo y empoderamiento se comprende con gran importancia, puesto que cuenta con la participación de personas naturales que con sus propuestas e ideas pueden generar grandes cambios. En esto se refleja que no solo las autoridades son líderes, sino también la comunidad que oportunamente permite formar un trabajo empoderado y colaborativo en las localidades.

3. Impacto y sostenibilidad en el tiempo:

Una buena práctica debe tener la capacidad de perdurar en el tiempo, generar un desarrollo que logre satisfacer las distintas necesidades y originar un impacto. Ante esto, inevitablemente influyen factores externos e internos que, en ocasiones, aun estando contemplados, de igual forma pueden influir en la sostenibilidad de la iniciativa. Tomando en cuenta lo anterior en Pro Chile, correspondiente al Ministerio de Relaciones Exteriores se refieren a esto como: "el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer las capacidades de las futuras generaciones garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social". "Los proyectos de calidad son aquellos que no solo tienen la capacidad de perdurar en el tiempo, sino también de trascender a diversas contingencias" (Manual de Buenas Prácticas, Fondo Nacional de Seguridad Pública, 2014). Una iniciativa sostenible es cuando cuenta con una estructura organizada tanto técnica, económica y social que permite su funcionamiento con una calidad aceptable por un tiempo razonable dado los objetivos de corto, medio y largo plazo y que generen un impacto positivo a la población (Pernas, 2016).

Por su parte la Organización Internacional del Trabajo (2003), define la sostenibilidad como: "la evaluación del potencial de continuidad de la experiencia una vez finalizada la iniciativa y su potencialidad para crear nuevas acciones a partir de la inicial y perspectivas de readaptación de los proyectos". La sostenibilidad se trata de continuar un proceso, aunque se encuentre en su etapa final. Si la iniciativa cuenta con el respaldo correcto y tiene los elementos necesarios para seguir, sin lugar a duda puede perdurar por más periodos. Siguiendo la línea de desarrollo del criterio ya expuesto, y relacionado, existe el impacto, que puede explicarse como "la capacidad de demostrar mejoras tangibles en las condiciones de vida de las personas en cualquiera de las esferas temáticas propuestas" (Habitat, 2007). Por tanto, el impacto demuestra el efecto de las buenas prácticas en las condiciones de vida de las personas y su relación de perdurar en el tiempo para generar cambios esenciales y significativos en un determinado contexto, ya sea si estos se dan en un corto, mediano o largo plazo. Dado lo anterior, para este criterio se considera que el impacto generado en la ciudadanía debe ser capaz de perdurar en el tiempo, de trascender a contingencias políticas e incluso más allá de lo previsto por el equipo ejecutor.

4. Inclusión social y participación ciudadana:

La inclusión social es un concepto que en los últimos años ha cobrado mayor relevancia en la sociedad chilena. Esto se ve reflejado, principalmente, a través de la implementación de diversas políticas públicas que permiten mejorar la calidad de vida, lograr una mayor integración y, en definitiva, adecuarse a una sociedad mucho más avanzada.

En el contexto de la conmemoración del Día Nacional de la Inclusión Social y la No Discriminación correspondiente al año 2020, Carola Campos, directora regional del Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis) Biobío afirma que: "Se ha avanzado en distintos ámbitos, como salud, educación, trabajo e infraestructura. Esto, ya sea de la mano de iniciativas de Senadis, servicios públicos u organismos de la sociedad civil o privados que por largos años vienen contribuyendo en la misión desde sus áreas, además de acciones de las propias personas discapacitadas". Sin embargo, la directora de Senadis, también afirma que "hay que trascender de un concepto sólo relacionado a la discapacidad. Una mirada no pensando en la discapacidad, sino en la inclusión de todos y todas, es el cambio cultural en el que nos queda por avanzar". Este manual busca establecer la inclusión social y la participación ciudadana de manera esencial y primordial en toda buena práctica. Necesariamente al hablar sobre inclusión, a su vez se habla también de su contraria, la exclusión. Para Chuaqui (2016), está constituida por limitaciones o degradaciones del estatus de una categoría social o sistema de interacción que se expresan multidimensionalmente en cuanto a precariedad de poder o bien barreras estructurales de las posiciones sociales de una categoría social o sistema de interacción que se expresan en limitaciones multidimensionales a su poder. (p.166-167) La Inclusión entonces, a diferencia de la exclusión, es contar con la participación organizada, informada y en igualdad de condiciones respecto a la participación en las decisiones, de los sectores, grupos o personas involucradas. En este sentido significa transformar las relaciones para darle más poder real a los sectores, grupos o personas involucradas. (Chuaqui, 2016, p.184). Las iniciativas deben contar con la capacidad

de trabajar con las y los beneficiarios, contemplando las características y particularidades de cada grupo, y de originar enfoques y gestiones específicas para su adecuado desarrollo. Por otra parte, la participación ciudadana, más allá de hacer partícipe a todos los grupos mencionados anteriormente, la participación permite entregar las herramientas suficientes a las personas para que puedan involucrarse totalmente en el desarrollo de las prácticas. La participación ciudadana se encuentra legislada en el país con la Ley N° 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública (2011), y que en su artículo 69 nos detalla lo siguiente: "El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones". "Es contraria a las normas establecidas en este Título toda conducta destinada a excluir o discriminar, sin razón justificada, el ejercicio del derecho de participación ciudadana señalado en el inciso anterior". En referencia y conclusión sobre lo anterior, para este estudio se entiende la inclusión social y la participación ciudadana como algo esencial, en donde las iniciativas deben incluir a la comunidad en todas las etapas de la iniciativa como algo primordial para cumplir con el sustento exitoso de la gestión.

5. Sustentabilidad y eficiencia de la gestión:

La sustentabilidad es un concepto diverso, que involucra una serie de variantes que en su conjunto conforman una idea amplia acerca de qué es. Según Zarta (2018), entre esas variantes se encuentran las siguientes: la sustentabilidad tiene que ver con lo finito y delimitado del planeta, así como con la escasez de los recursos de la tierra, el crecimiento exponencial de su

población, la producción limpia, la contaminación y el agotamiento de los recursos naturales. (p.412) La sustentabilidad conlleva un óptimo uso de recursos sobre todo ambientales, para desarrollar distintas actividades de gestión. Para Calvente (2007), la sustentabilidad también tiene un enfoque social que hace referencia a la aplicación de buenas prácticas: "Una sociedad en la cual el desarrollo económico, el bienestar social y la integración están unidos con un medioambiente de calidad. Esta sociedad tiene la capacidad de satisfacer sus necesidades actuales sin perjudicar la habilidad de que las generaciones futuras puedan satisfacer las suyas". (p.3) Este criterio es capaz de responder a las problemáticas de las personas, de lograr un equilibrio entre la economía y el entorno (entendido como el medioambiente), y funciona como un medidor de bienestar para futuras buenas prácticas. El concepto de eficiencia, para Lam y Hernández (2008): "Consiste en un buen uso de los recursos, en lograr lo mayor posible con aquello que contamos. Si un grupo humano dispone de un número de insumos que son utilizados para producir bienes o servicios entonces se califica como eficiente a quien logra la mayor productividad con el menor número de recursos". (p.5) Para que las buenas prácticas sean eficientes requieren de una buena gestión. Esta última es entendida como el grupo humano que conforma la corporación, asociación o fundación, entre otros, y que tiene entre sus principales tareas la responsabilidad de administrar correctamente todos los recursos disponibles. Se concluye que si se cumple con este criterio se habla de una buena y eficiente gestión. Esto a su vez servirá de ejemplo para que diversas organizaciones tengan noción acerca de cómo implementar correctamente una iniciativa e incluso, replicar la idea.

6. Seguimiento y evaluación continua:

Toda iniciativa requiere de un constante seguimiento y evaluación sobre las etapas que se estén desarrollando en la implementación, principalmente para detectar acciones que no estuvieran contempladas y así lograr avanzar en el cumplimiento de objetivos impuestos.

Por una parte, el seguimiento según Sánchez (2008), se refiere a: "La evaluación periódica de los resultados obtenidos, y su comparación con los indicadores iniciales programados, a fin de introducir los ajustes que sean necesarios para alcanzar la meta propuesta" (p.38).

El seguimiento se ejecuta mientras la iniciativa está siendo implementada y permite a su vez, obtener retroalimentación, mejoras, y un sistema más efectivo de control sobre la misma. Además, el seguimiento posterior cobra importancia si se busca obtener una práctica con capacidad de perdurar en el tiempo, adaptándose a la realidad.

¿Para qué es necesario realizar este seguimiento? En primer lugar, para constatar posibles errores o imprevistos que surjan durante la implementación de una iniciativa. Una anticipada detección, permite que los actores técnicos puedan corregir las irregularidades y además prevenir futuros efectos no contemplados. Segundo, al ser desarrollado de forma continua, permite verificar que los objetivos propuestos para la buena práctica se estén cumpliendo en su totalidad. Para este punto también es necesario contar con la participación de los actores directamente beneficiados por la iniciativa, puesto que sus respectivas opiniones y evaluaciones indicarán si los objetivos se están desarrollando de forma óptima.

Tercero, proporciona establecer nuevos métodos de análisis que surgen a raíz de los imprevistos.

Estos métodos, además de simplificar las gestiones de corrección en la práctica que se encuentra en desarrollo, ayudan también en futuros problemas que surjan incluso en prácticas de distintas gestiones.

Por último, la realización de este seguimiento se relaciona directamente con las evaluaciones de la buena práctica, desde su comienzo hasta el final.

Para Casanueva (2020): "La evaluación es una manera de verificar la racionalidad en la acción para el logro de determinadas metas y objetivos y una forma de medir el cumplimiento de objetivos y metas, además de la capacidad para alcanzarlos"

Las evaluaciones a diferencia del seguimiento demuestran técnicamente si la práctica está siendo efectiva o si tiene faltas que pueden perjudicar el futuro desarrollo de esta.

La participación tanto de los actores técnicos como de los beneficiados es clave. Una práctica no se evalúa solo con los hechos, sino también con la percepción de quienes interactuaron directa o incluso indirectamente con las iniciativas implementadas. Por lo tanto, ambas partes aportan en los análisis evaluativos cuyo principal objetivo debe ser satisfacer las necesidades de un grupo específico.

Criterios Buenas Prácticas

Innovación

- Desarrollo de actividades y/o acciones innovadoras
- Aplicación de metodologías de trabajo diversas

Liderazgo y empoderamiento

- Promoción de liderazgos sociales locales
- Capacidad de desarrollar empoderamiento en las y los beneficiarios respecto a la iniciativa

Impacto y sostenibilidad en el tiempo

- Contribución relevante de un proyecto a la comunidad
- Facultad de perdurar y trascender en el tiempo

Inclusión social y participación ciudadana

- Promoción de la participación de diversos actores sociales
- Generación de trabajo con grupos vulnerables

Sustentabilidad y eficiencia de la gestión

- Habilidad de lograr un equilibrio próspero en la consecución de los objetivos
- Distribución correcta de los recursos, responsabilidades y trabajo del equipo

Seguimiento y evaluación

- Incorporación de acciones para analizar la correcta ejecución del proyecto
- Capacidad de analizar las distintas etapas de un proyecto, por el equipo ejecutor y las personas beneficiadas

Buenas Prácticas Municipales en tiempos de pandemia

Central de llamadas / Agenda online / Sistema de atención al vecino

MUNICIPALIDAD DE CONCEPCIÓN

Nombre entrevistada:

Manola Barria Weber

Cargo:

Profesional Control de gestión de la Administración

Nombre de iniciativa:

- Central de llamadas
- Agenda online
- Sistema de atención al vecino

Ámbito temático:

Atención ciudadana

Entidad a cargo / ejecutora:

Administración municipal

Objetivo general:

Facilitar la atención en tiempos de pandemia evitando contagios

Objetivos específicos:

- Acercar la atención a las y los habitantes de la comuna de Concepción
- Evitar aglomeraciones
- Disminuir trámites presenciales
- Atender a la mayor cantidad de personas

Beneficiarios:

Vecinos y vecinas de la comuna de Concepción

Financiamiento:

Recursos municipales

Fecha de inicio:

Marzo 2020

La Ilustre Municipalidad de Concepción, en su compromiso de ser un aporte en tiempos de pandemia, ha desarrollado diversas iniciativas, entre las que se encuentran; la central de llamados, agenda online y mejorar el sistema de atención al vecino, las que tienen por objetivo evitar los trámites presenciales. .

"La municipalidad no podía desistir de funcionar o cerrar sus puertas, y dejar a las personas sin respuesta a sus requerimientos, es por eso por lo que surgen dichas iniciativas para poder llevar la atención presencial a una atención virtual, tratando de llegar a todos los vecinos y vecinas de Concepción".
Manola Barria W.

Si bien, dada la contingencia, se quiere lograr una atención virtual para evitar contagios, no todas las personas de la comuna tienen acceso a internet, a un computador o sabe acceder al sistema online y recurren a lo tradicional; llamadas telefónicas, y es por eso por lo que también **La central de llamados** se adaptó y mejoró para responder de una mejor manera a las y los habitantes de la comuna de Concepción. Esta opción está habilitada para todas las direcciones del municipio, cuenta con derivación, seguimiento y control, trabajo en red, y plazos establecidos que deben cumplirse a la hora de dar respuesta a los requerimientos de las y los vecinos. De las tres iniciativas es la que más solicitudes recibe llegando a un total de 39.392 llamados entre el 21 de marzo del 2020 al

22 de marzo del 2021. En donde se destaca las direcciones con más solicitudes, son Dideco llegando a un total de 12.238 y Tránsito con un total de 9.583.

Estas iniciativas nacen de la necesidad de sostener una mayor comunicación entre la municipalidad y sus habitantes. Las entidades y sus trabajadores han mantenido una adaptación constante para llevar el trabajo presencial al trabajo virtual y han pasado por capacitaciones para poder cumplir este objetivo.

La agenda virtual ha sido adaptada y mejorada para dar abasto a la gran cantidad de solicitudes que reciben. Esta agenda virtual entrega atención para los distintos departamentos de la municipalidad como son: Secretaría Municipal, Medio Ambiente, Dirección de Obras, Subdirección de Construcciones, Dirección de Finanzas, DIDECO. Se vieron en la necesidad de contratar más personal y poder capacitarlos para responder a esta realidad altamente demandante. La agenda virtual ha recibido desde que se creó en noviembre del 2020 un total de 587 solicitudes.

El sistema de atención al vecino que ya existía antes de la pandemia tuvo que ser adaptado y sujeto a cambios dado a la cantidad de solicitudes entrantes, por lo que se mejoró para lograr captar la mayor cantidad de solicitudes y poder brindar soluciones.

Es importante considerar que en pandemia muchas personas se han visto fuertemente afectadas y su realidad de ingresos cambió totalmente por lo que se produjo un aumento notable de ciudadanas y ciudadanos que se han visto en la necesidad imperiosa de acudir a la municipalidad por ayuda, que antes no lo hacían.

El sistema de atención al vecino ha recibido un total de 7607 solicitudes en donde se destaca la dirección de Dideco la que más ha recibido solicitudes mediante este sistema dando un total

de 4652 solicitudes solucionadas.

El municipio de Concepción también se preocupa que todas las solicitudes sean atendidas lo más pronto posible y también que se pueda dar solución a la situación, que viven las y los ciudadanos que acuden a la municipalidad, es por eso que estos realizan encuestas de satisfacción usuaria para conocer la opinión de la ciudadanía y poder llevar un seguimiento, se realizan llamados al usuario para saber si su solicitud fue atendida y en qué situación se encuentra. Esta encuesta es una herramienta valiosa que si bien requiere de recursos permite resultados reales.



"Mi compromiso con la ciudadanía como de toda la Municipalidad de Concepción, es atender, revisar y solucionar todas las solicitudes que ingresan a la entidad. Por lo que, en tiempos difíciles de Pandemia, debemos adaptarnos, transformar y crear herramientas que nos permitan comunicarnos con todos los vecinos y vecinas de Concepción, sin que tengan que salir de la seguridad de sus hogares."
Álvaro Ortiz, Alcalde de Concepción

Criterios e Indicadores

Innovación

- Uso de distintas plataformas
- Adaptación de servicios presenciales a modalidad online
- Habilitación central de llamados unificada para todo el municipio
- Control de seguimiento respuesta llamados de las y los vecinos

Liderazgo y empoderamiento

- Trabajo conjunto y compromiso del municipio de continuar con la iniciativa más allá de la emergencia sanitaria

Impacto y sostenibilidad en el tiempo

- Gran cantidad de beneficiados por la iniciativa (51.851 Beneficiados Aproximadamente)
- Contexto actual permite el uso continuo de plataformas virtuales y telefónicas

Inclusión social y participación ciudadana

- Las y los beneficiarios son consultados para entregar su opinión y recomendaciones sobre la iniciativa
- Existen 3 modalidades de contacto con la municipalidad, logrando abarcar tanto a quienes tienen acceso a internet como a quienes no

Sustentabilidad y eficiencia de la gestión

- Entrega respuestas a las solicitudes ciudadanas (otorgando bienestar social)
- Compromiso del equipo gestor municipal en el desarrollo de dichas iniciativas
- Utilización y provecho de herramientas existentes (internet, telefonía)

Seguimiento y evaluación

- Evaluaciones y encuestas de satisfacción a la población que utiliza el servicio
- Seguimiento y atención particular por cada caso

Plan comunal de Seguridad Pública MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO

Nombre entrevistada:

Olga González del Riego

Cargo:

Directora dirección de seguridad pública

Nombre de iniciativa:

Plan Comunal de Seguridad Pública

Ámbito temático:

Seguridad Pública

Entidad a cargo / ejecutora:

Dirección de seguridad pública Municipalidad de Puente Alto

Objetivo general:

Elaborar planes y programas en cada territorio destinados a prevenir el delito y disminuir la sensación de temor

Objetivos específicos:

- Actualizar Plan de Seguridad Pública comunal
- Conocer datos cuantitativos en temas de seguridad pública
- Levantar datos cualitativos en temas de seguridad ciudadana

Beneficiarios:

Habitantes de la comuna de Puente Alto

Financiamiento:

Municipal

Fecha de inicio:

- Encuesta de seguridad municipal desde diciembre el 2020
- Recolección de datos cuantitativos desde el año 2021

El Plan Comunal de Seguridad Pública 2021 de la comuna de Puente Alto se encuentra en proceso de actualización. La estrategia de recolección de datos cuenta con dos pilares; cualitativo y cuantitativo. Los datos cuantitativos se recogen desde la subsecretaría de prevención del delito, fiscalía, carabineros, etc. Y los datos cualitativos son recogidos de la ciudadanía.

El levantamiento de datos ciudadanos se adaptó a las condiciones sanitarias y por primera vez se realiza a través de una encuesta online, la cual se encuentra en la página web del municipio. Cuenta con apoyo de comunitarios y redes sociales para su difusión. Anterior a la pandemia, la recolección de datos se aplicaba de manera presencial a través de una encuesta diseñada por personal de la dirección en concordancia con los principios CPTED ("Crime Prevention Through Enviromental Design" o "Prevención de la Delincuencia Mediante el Diseño Ambiental").

La encuesta de seguridad municipal fue desarrollada por la dirección de seguridad humana de la municipalidad y se encuentra disponible desde diciembre 2020. Estará habilitada hasta lograr un número esperado de 500 respuestas.

Criterios e Indicadores

Innovación

- Adaptación a la pandemia a través de aplicación en línea encuesta ciudadana de seguridad
- Trabajo en concordancia con los principios CPTED

Liderazgo y empoderamiento

- Las personas de la comuna son parte activa del diseño del plan de seguridad
- Rol fundamental de comunitarios para el correcto desarrollo de la iniciativa

Impacto y sostenibilidad en el tiempo

- Plan de seguridad es de beneficio para toda la comuna de Puente Alto
- Diseño de políticas de seguridad ciudadana a nivel comunal

Inclusión social y participación ciudadana

- Trabajo coordinado con distintos estamentos de seguridad y justicia
- Participación de las y los vecinos a través de encuesta ciudadana en línea

Sustentabilidad y eficiencia de la gestión

- Prevención de la delincuencia mediante el diseño ambiental
- Recolección de datos mediante la Subsecretaría de Prevención del Delito, Carabineros, Fiscalía

Seguimiento y evaluación

- Iniciativa en constante seguimiento de las propuestas efectuadas
- Evaluación periódica del Plan Comunal

Promoción de emprendedores locales - Escuela de Emprendimiento

MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA

Nombre entrevistados:

Francisco Marchant López - Luis Martínez Pizarro

Cargos:

Encargado Unidad de Desarrollo Económico local, y Coordinador OTEC

Nombre de iniciativa:

Plataforma para promocionar emprendedores locales.

Ámbito temático:

Emprendimiento

Entidad a cargo / ejecutora:

Municipalidad de Quillota - Unidad de Desarrollo Económico Local

Objetivo general:

Reactivar comercio de emprendedores locales

Objetivos específicos:

- Asesorar a emprendedores
- Plantear funcionamiento del comercio virtual

Beneficiarios:

Emprendedores registrados en la Escuela de Emprendimiento (45 pymes)

Financiamiento:

Sin financiamiento/recursos propios

Fecha de inicio:

- Años 2018-2019,
- En 2020 la Escuela entró en receso, y se espera que para el segundo semestre del presente año se reactive.

En el año 2018, funcionarios de la Unidad de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Quillota, dieron cuenta acerca de una situación particular que prontamente podría tener consecuencias al comercio local de la comuna. Y es que para ese entonces la inexistencia de plataformas que otorgaran facilidades y maneras de desarrollar el comercio de los emprendedores de la zona era un tema que se debía tratar seriamente.

Como solución a esta problemática, durante el mismo año se creó la Escuela de Emprendimiento Municipal (dentro de la misma unidad), conformada por profesionales voluntarios del área de emprendimiento que estaban dispuestos a ofrecer servicios de asesoramiento a la comunidad de emprendedores.

Esta Escuela nace como una idea de los funcionarios encargados de la Unidad de Desarrollo Económico Local sin contar con presupuesto asignado para comenzar a implementarla, sin embargo, se destaca el trabajo en equipo, la voluntad y compromiso de quienes impulsaron la iniciativa, y que en definitiva demuestra la importancia de los recursos humanos en prácticas para la comunidad.

El funcionamiento de la Escuela comenzó a desarrollarse con llamados a la comunidad, específicamente a emprendedores de la zona, quienes podían asistir a clases presenciales los sábados de cada semana. A su vez, la asistencia a estas implicaba tener un registro de quienes efectivamente participaban de las clases, divulgación de contenidos teóricos y entrega de herramientas

computacionales entre otras cosas.

La realización de las clases de capacitaciones de la Escuela se llevó a cabo desde su implementación hasta finales del año 2019. Para el comienzo de 2020, la Escuela entró en un receso derivado por la situación de emergencia sanitaria relacionada al COVID-19, sin embargo, no fue motivo suficiente para que los encargados cerraran sus puertas definitivamente.

Si bien la Escuela ya no contaba con funciones presenciales, si sirvió para levantar una plataforma digital para que emprendedores pudieran hacer publicidad sobre sus productos con sus respectivos datos, también se continuó con las capacitaciones de forma virtual para 45 emprendedores con el objetivo de así, comenzar nuevamente a fomentar la producción económica de pymes en la comuna.

Para el presente año, la Unidad de Desarrollo Económico Local planea reactivar oficialmente la Escuela con financiamiento externo, nuevos procesos de capacitación y participación de socios estratégicos del Centro de Emprendimiento de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y estudiantes de carreras relacionadas al área.

Además, se pondrá en marcha como parte de la iniciativa el programa "Digitaliza tu Negocio", compuesto por la creación de un Marketplace y el financiamiento a los participantes, cuenta con una durabilidad de 2 meses a disposición de 45 pymes; se dará inicio al Curso de Manipulación de Alimentos con una duración de 49 horas vía online; entrega de tarjeta Quillota Más Cerca que contempla beneficios para las personas de la comuna; el inicio de inscripción para el Programa Mujeres Jefas de Hogar que está dirigido a las mencionadas para capacitar en línea independiente o dependiente.

Por último, se destaca el hecho que Quillota está catalogada dentro de las comunas más pobres

del país, sin embargo, el municipio ha cumplido con una distribución equitativa de los recursos disponibles para sus respectivas iniciativas con la finalidad de reforzar la economía de la comuna que se vio afectada en algún momento producto del estallido social y en la actualidad por la pandemia.



"Estamos orgullosos con el equipo porque han venido muchos municipios a preguntarnos sobre esta iniciativa, de cómo lo hemos hecho. De no tener nada, de no aparecer en la región, de ser una comuna que no teníamos mucho auge en temas de emprendimiento, a ser uno de los protagonistas en la región, de habernos ganado un premio de los 40 municipios que aportan más al emprendimiento. Entonces, hemos estado trabajando fuertemente en esta iniciativa para así poder reforzar el empuje económico de la comuna"
Francisco Marchant López, encargado unidad de desarrollo económico local.

Criterios e Indicadores

Innovación

- Creación de Escuela de Emprendimiento Municipal
- Utilización de plataforma digital para hacer publicidad de productos

Liderazgo y empoderamiento

- Incentivo de la Unidad de Desarrollo Económico Local en crear la Escuela de Emprendimiento
- Disposición y servicios de profesionales del área de fomento productivo
- Compromiso de equipo laboral
- Empoderamiento beneficiarias y beneficiarios

Impacto y sostenibilidad en el tiempo

- Se inició en el 2018, manteniéndose en el año siguiente y adaptando dinámicas durante 2020
- 45 Pymes

Inclusión social y participación ciudadana

- Apertura de la Escuela para emprendedores de la zona
- Constante divulgación sobre cursos y clases presenciales (esto último durante 2018 y 2019)

Sustentabilidad y eficiencia de la gestión

- Compromiso del equipo municipal para desarrollar la iniciativa
- Utilización eficiente de las herramientas, recursos y fondos disponibles

Seguimiento y evaluación

- Evaluaciones periódicas
- Contacto constante con emprendedores

Clínica Móvil

MUNICIPALIDAD DE LONCOCHE

Nombre entrevistados:

Cristian Turra - Julio Osorio Carrasco

Cargo:

Director y Encargado de movilización Departamento de Salud

Nombre de iniciativa:

Clínica móvil

Ámbito temático:

Salud

Entidad a cargo / ejecutora:

Departamento de Salud Municipal –
Municipalidad de Loncoche

Objetivo general:

Entregar servicios de salud oportunos y de calidad a los habitantes de la comuna

Objetivos específicos:

- Contar con atención clínica domiciliaria (consulta médica, despacho de medicamentos, entrega de alimentos y procesos de vacunación).
- Identificar pacientes en situación crítica.
- Difundir información concreta sobre procesos internos
- Evitar la aglomeración de pacientes en centros de salud
- Prestar servicios a sectores rurales

Beneficiarios:

10.860 habitantes sector rural

Financiamiento:

Desafío Levantemos Chile

Fecha de inicio:

El contexto actual de pandemia y emergencia sanitaria que vive el país ha hecho que el sistema de salud duplique sus funciones a fin, de en lo posible, disminuir el avance de contagios del COVID-19 y mantener a la comunidad en un ambiente seguro.

Entre esas funciones, se destaca una iniciativa en particular implementada por el Departamento de Salud de la Municipalidad de Loncoche durante el año 2020. Una Clínica Móvil gestionada por el alcalde de la comuna sr. Ricardo Peña Riquelme con ayuda de la ONG "Desafío Levantemos Chile".

Esta Clínica Móvil llegó a la comuna para tratar una existente necesidad de contar con un vehículo especializado en gestión de salud y atención domiciliaria en situación de emergencia sanitaria. Sus funciones se relacionan con lo anterior descrito, pues la Clínica estaba preparada para la entrega de medicamentos, consultas médicas y contaba con procesos de vacunación entre otras. Agregando además que estructuralmente estaba totalmente equipada, ya tenía un chofer designado y disponía de uso inmediato. En primera instancia, la Clínica se mantuvo funcionando durante un mes con Desafío Levantemos Chile, y posteriormente serían contactos del alcalde quienes se harían cargo a través de patrocinio y recursos privados de esta iniciativa. La implementación de esta práctica fue también oportuna para la gestión de dos furgones (que en principio estarían a cargo de funciones educacionales), a ser equipados con la implementación necesaria para tener atención domiciliaria al igual que la Clínica Móvil.

A estos furgones se les conocería como vehículos Covid.

Más adelante, a raíz del funcionamiento de los dos furgones y con recursos del Departamento de Salud Municipal y el Servicio de Salud, se pudieron contratar otros dos vehículos con las mismas funciones para uso exclusivo en la comuna.

El uso de estos vehículos y sus múltiples labores fueron anunciados a la comunidad a través de redes sociales y entidades de cada sector. A su vez, se formaron comités de salud y vigilancia que se encargaron principalmente de entregar calendarios acordes a la entrega de alimentación, medicamentos, etc. y además otorgar información pertinente respecto a las labores de los centros de salud de la comuna.

La difusión más masiva se realizó a través de la radio, con programas enfocados a personas mayores, quienes generalmente no cuentan con acceso a redes sociales o incluso a internet. Por consiguiente, se logró una buena divulgación de todos los procesos, llegando a todos los sectores, incluso a los rurales.

Finalmente, durante el periodo de funcionamiento de la Clínica Móvil, se estima que se entregaron medicamentos para cinco mil personas aproximadamente, lo que representa la totalidad de pacientes crónicos que necesitaban de dichos insumos; se evaluó un cumplimiento del 95% de los objetivos propuestos para esta iniciativa; y por último, existió un proceso de seguimiento mediante un plan de salud aplicable cada año, en donde se plasman estrategias en relación a datos demográficos de la comuna para lograr construir nuevos objetivos para el próximo periodo.



Nuestros inscritos son principalmente de sector rural, por lo tanto, las atenciones se hacen en el domicilio. Entrando en cuarentena, todas nuestras atenciones se tuvieron que volcar a atención domiciliaria, y en eso nos fue de gran utilidad la clínica móvil.

Cristian Turra, director departamento de Salud Municipal.

Criterios e Indicadores

Innovación

- Utilización de vehículo especializado en gestión de salud y atención domiciliaria
- Aporte de "vehículos covid"

Liderazgo y empoderamiento

- Gestión del alcalde de la comuna Ricardo Peña Riquelme
- Trabajo conjunto distintos estamentos municipales
- Rol fundamental de comités de salud territoriales.

Impacto y sostenibilidad en el tiempo

- Primer mes de uso evidenció la necesidad de continuar con vehículos (clínicas móviles) durante la emergencia sanitaria
- Más de 10.000 beneficiarios

Inclusión social y participación ciudadana

- Programas radiales enfocados a personas mayores
- Difusión de información respecto a procesos
- Formación de comités de salud y vigilancia

Sustentabilidad y eficiencia de la gestión

- Colaboración y compromiso entre el Departamento de Salud de la comuna y ONG "Desafío Levantemos Chile"
- Vehículos totalmente equipados, con disponibilidad de chofer y uso inmediato, incluidos los del departamento de educación

Seguimiento y evaluación

- Objetivos trabajados en base al Plan de Salud
- Verificación sobre entrega de medicamentos
- Cumplimiento de un 95% de los objetivos propuestos



Estrategia hídrica

MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA

Nombre entrevistada:

Leticia Rebolledo

Cargo:

Ingeniera ambiental Dirección de Sostenibilidad

Nombre de iniciativa:

Estrategia hídrica comunal

Ámbito temático:

Sostenibilidad hídrica

Entidad a cargo / ejecutora:

Dirección de sostenibilidad — Municipalidad de Lo Barnechea — Aseo y Ornato

Objetivo general:

Mejorar la gestión hídrica de la comuna

Objetivos específicos:

- Implementar eficiencia hídrica de la comuna
- Difusión de técnicas para el cuidado del agua a las y los vecinos

Beneficiarios: (directos)

Habitantes de la comuna

Financiamiento:

\$25.000.000 Agencia de sustentabilidad y cambio climático, CORFO

Fecha de inicio:

Inicios 2020

Origen de la estrategia hídrica

Luego que el Ministerio de Obras Públicas mediante el Decreto N°124 del 17 de octubre de 2019 decretara a Lo Barnechea como zona de escasez hídrica, la Municipalidad de Lo Barnechea decide desarrollar una estrategia de eficiencia hídrica comunal, con el objetivo de enfrentar este problema y lograr disminuir el consumo de agua en la comuna, en un compromiso por planificar y gestionar su territorio, servicio y metas considerando el cambio climático como el nuevo escenario que determina los desafíos de la gestión ambiental.

Teniendo en cuenta lo anterior, a inicios del año 2020 se conforma una mesa de trabajo multisectorial con distintas Direcciones de la Municipalidad, cuyas misiones son formular una estrategia hídrica comunal que promueva el ahorro, consumo responsable y gestión eficiente del recurso hídrico, proponer responsables de su implementación al interior del municipio, dar seguimiento, monitorear y evaluar dicha estrategia.

Pilares de trabajo

La Estrategia Hídrica cuenta con 2 pilares de trabajo fundamentales: la acción municipal y la acción territorial.

Acción municipal

La acción municipal está orientada a la implementación de acciones de eficiencia hídrica en la administración municipal, considerando que Lo Barnechea se posiciona como la comuna con mayor consumo hídrico en la Región Metropolitana, con un índice de consumo de 57,7 m3 promedio en temporada de invierno y 72,4 m3 promedio en temporada de verano. Además, el uso del agua potable corresponde en un 4% al municipio y un 96% a vecinas, vecinos y empresas.

En respuesta a esto, se genera la campaña comunicacional "Gota a Gota", que busca sensibilizar a la población y difundir técnicas de ahorro hídrico a través de una página web, donde también se puede encontrar la Ordenanza Local sobre el cuidado del recurso hídrico en la comuna de Lo Barnechea, aprobada el 25 de marzo de 2020. A lo anterior se suma la implementación de medidas como el cambio a griferías que evitan la pérdida de agua, la eliminación de pastos inútiles en el espacio público, establecimiento de un horario de riego para evitar las horas de mayor calor y evotranspiración, talleres de capacitación para el personal de áreas verdes, recambio de plantas a especies de bajo consumo hídrico en los jardines, tecnificación de riego en áreas verdes del espacio

público, charlas de paisajismo sustentable a cargo de la paisajista Ximena Nazal, entre otras.

Acción territorial

Por otra parte, la acción territorial pone el foco en la colaboración territorial con vecinos, privados y otros actores relevantes en el consumo hídrico dentro de la comuna, con el objetivo de regular, aplicar y fiscalizar las normativas existentes en torno a uso del agua e impulsar acuerdos público-privados que permitan reforzar la estrategia hídrica.

En concordancia con lo anterior, una de las acciones relevantes que forman parte del segundo pilar de trabajo es el proyecto "Acuerdo Territorial de Eficiencia Hídrica en Lo Barnechea", que fue postulado en la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático (ASCC) dependiente de CORFO, en compañía de Aguas Andinas y patrocinado por la Subsecretaría de Medio Ambiente, la Dirección General de Aguas y la Superintendencia de Servicios Sanitarios. A raíz de esta postulación, este acuerdo fue acreedor de un cofinanciamiento de \$25.000.000 para la etapa de preparación, monto destinado a la empresa consultora EBP quien actúa como Co-Ejecutor del Acuerdo, mediando entre los actores relevantes para el consumo hídrico identificados en la comuna y elaborando un diagnóstico inicial, etapa que se encuentra en ejecución actualmente.

Otras acciones contempladas dentro del pilar de acción territorial son la modificación de ordenanzas para llevar a cabo fiscalizaciones más estrictas, el desarrollo de un plan de fiscalización para los problemas de contaminación de aguas, la creación de un ícono en SOSAFE para denuncias vecinales de mal uso del agua y la exigencia del cumplimiento de requisitos establecidos en la ordenanza de Bienes Nacionales de Uso Público a todos los proyectos inmobiliarios que ingresen solicitudes de permisos ante la municipalidad.

Criterios e Indicadores

Innovación

- Firma acuerdo territorial de eficiencia hídrica
- Programa Gota a Gota
- Sistema de aviso ciudadano

Liderazgo y empoderamiento

- Rol fundamental de los habitantes de la comuna para conseguir los objetivos

Impacto y sostenibilidad en el tiempo

- Plan de eficiencia hídrica que repercute a las comunas ubicadas territorialmente bajo Lo Barnechea
- Concientización ciudadana

Inclusión social y participación ciudadana

- Vecinas y vecinos son participantes activos en la consecución de los objetivos

Sustentabilidad y eficiencia de la gestión

- Mesa de trabajo multisectorial
- Trabajo municipal, vecinas, vecinos y empresas

Seguimiento y evaluación

- Seguimiento constante a los resultados de los programas
- Se contemplan evaluaciones durante la iniciativa



"Todas las acciones hídricas que se tomarán en la comuna, van a repercutir en las aguas abajo."

Leticia Rebolledo

Planta de compostaje y reciclaje

MUNICIPALIDAD DE SANTA JUANA

Nombre entrevistada:

Ana Carrasco

Cargo:

Encargada operacional PIMR

Nombre de iniciativa:

Planta de compostaje y reciclaje

Ámbito temático:

Medioambiente – Reciclaje

Entidad a cargo / ejecutora:

Municipalidad de Santa Juana

Objetivo general:

Disminuir la cantidad de basura en la comuna

Objetivos específicos:

- Generar un impacto positivo medioambiental
- Recolectar residuos a domicilio
- Incentivar a los habitantes a reciclar

Beneficiarios:

Habitantes de la comuna: El 70% de 13.700 habitantes aproximadamente

Financiamiento:

- Proyecto financiado por FNDR (Gobierno Regional y Subdere): \$730.000.000 millones de pesos aproximadamente.
- Mantención de planta y equipo: recursos municipales

Fecha de inicio:

19 de marzo, año 2019

El proyecto Planta de reciclaje y compostaje de Santa Juana se comenzó a desarrollar como una idea bajo el contexto sobre la disminución de la basura que generaba la comuna y que terminaba siendo trasladada al relleno sanitario Cemarc, ubicado camino a Penco.

En relación con dicha situación y con respaldo del alcalde Ángel Castro, Secretaría de Planificación Municipal, el Departamento de Obras y Departamento de Medioambiente, realizó una postulación del proyecto a ser financiado

en un principio mediante FNDR (Gobierno Regional y Subdere) por una cantidad aproximada a los \$730.000.000 millones de pesos, dejando la mantención de la planta y mano de obra exclusivamente a cargo de recursos municipales. La implementación de esta iniciativa vio la luz el día 19 de marzo del año 2019 y partió con labores de recolección de basura descartable a domicilio 3 veces a la semana: lunes, miércoles y viernes. Actualmente dicha labor se realiza según material de composición: lunes y jueves para la materia orgánica y miércoles para reciclaje de vidrio, papeles, cartón, entre otros. Para que dicha recolección se llevará a cabo, se entregó a cada vivienda un set de 4 contenedores: uno azul y rojo, ambos de 40 litros de capacidad para botar papel y cartón en el caso del primero y envases reciclables para el segundo; uno verde de 20 litros para materia orgánica y de uso interno en domicilio; y el último, color café de 10 litros también de materia orgánica, pero con la diferencia que esté habilitado para uso externo (en el patio).

En consideración a lo anterior, se contemplaron desde un principio 4090 viviendas, en las cuales ya se repartieron casi el total de los sets contenedores, dejando en las instalaciones de la planta solo 300 de dicha totalidad.

Según datos acorde al proyecto, este abarca cerca del 70% de la zona urbana de la comuna que cuenta con 13.700 habitantes aproximadamente. Para las localidades rurales, se espera generar algún proyecto de instalación de puntos limpios, incluso que puedan ser de carácter móvil. Sin embargo, el proceso para que estas zonas cuenten con proyectos de reciclaje puede ser más extenso debido a la distancia a

la que se encuentran, por lo que, si eventualmente se aprobara alguna iniciativa, esto implicaría la compra adicional de equipos móviles especializados para ir a retirar residuos reciclados, lo que significa mayores gastos para el municipio.

Este 70% cuenta para la labor de retiro residual con 2 camiones, 2 choferes (funcionarios municipales) y 8 recolectores (contratistas, 4 por camión); y en las instalaciones son 6 personas que trabajan en la separación de residuos y posterior tratamiento en la planta.

En cuanto al seguimiento del proceso, los encargados Ana Carrasco y Claudio Garrido, verifican mediante una aplicación si una vivienda está haciendo uso del set de contenedores y, por tanto, reciclando. Esta labor se realiza en las recolecciones domiciliarias y permite tener un registro fidedigno de qué hogares cuentan con el set. En caso de algún inconveniente, como la pérdida o robo del material, la planta no puede reponer el equipo y se recomienda seguir reciclando con lo que se tenga disponible.

La primera evaluación del proyecto se realizó hace 4 a 5 meses y dejó en evidencia que estaba participando cerca de un 30% de la población correspondiente al 70% abarcado. Un segundo proceso evaluativo se está llevando a cabo de forma online y tiene la finalidad de conocer los motivos de la comunidad del porqué han aceptado comenzar a reciclar o, por el contrario, no han participado del proceso.

Se espera que, para marzo de 2021, se realice nuevamente una evaluación que demuestre qué viviendas siguen participando y cuales se han incorporado desde entonces.

Por otra parte, surge el tema sobre cómo convencer a la comunidad a que recicle. El mayor incentivo para lograr dicho objetivo tiene que ver con el no cobrar por el retiro de la basura (por

el hecho de ser una comuna de escasos recursos) y el beneficio de recibir compost una vez entregado los residuos reciclados con sus respectivos instructivos de uso.

Lo anterior sirvió para que más habitantes participaran de la iniciativa, lo que se vio reflejado en un aumento de reciclaje en la planta. Por ejemplo, si antes se recibía una tonelada y media de residuos, ahora se reciben dos.

Finalmente, y contexto del desarrollo de la pandemia, el alcalde de la comuna en abril de 2020 ordenó detener la recolección de materia orgánica principalmente para resguardar a la población que mayoritariamente es adulta mayor y a los trabajadores de la planta. Esta pausa duró cinco meses, y en septiembre retomaron labores presenciales con turnos éticos con el stock de materia disponible en ese momento.

Fue la misma comunidad la encargada de solicitar la reactivación del proceso, lo que dejó en evidencia los cambios generados en la población, la enseñanza e interés de continuar con procesos de reciclaje en la vida cotidiana.



La diferencia de esta planta de reciclaje con las del resto, es que nosotros recolectamos puerta a puerta. Lunes y jueves recolectamos la materia orgánica, y reciclaje los días miércoles.

Ana Carrasco, encargada operacional PIMR

Criterios e Indicadores

Innovación

- Adaptación para poder funcionar durante la pandemia
- Entrega de incentivos en base a compostaje para quienes reciclan

Liderazgo y empoderamiento

- Pioneros en desarrollar una iniciativa exitosa en materia de reciclaje
- Educación a la población en la materia

Impacto y sostenibilidad en el tiempo

- Gran cantidad de beneficiarios (70% de la población urbana aproximadamente)
- Concientización sobre la importancia del reciclaje
- Busca llegar a toda la población de Santa Juana (zona urbana faltante y rural)

Inclusión social y participación ciudadana

- Incentivos en base a beneficios para lograr mayor participación
- Entrega de implementos (set de contenedores) a las viviendas
- Interés de la comunidad en reactivar procesos de reciclaje (por contexto de pandemia)

Sustentabilidad y eficiencia de la gestión

- Genera disminución de cantidad de basura en la comuna
- Distinto uso y tratamiento a la basura
- Proceso de reciclaje que culmina con la producción de compostaje

Seguimiento y evaluación

- Registro de hogares que cuentan con set de contenedores
- Primera evaluación que detalla la cantidad de participantes
- Segunda evaluación de forma online: encuesta sobre motivos para participar o rechazar el proyecto
- Tercera evaluación a la espera

Fondo de Re-Emprendimiento a las Pymes / Academia Municipal de Emprendimiento / Mercadito MUNICIPALIDAD DE CONCEPCIÓN

Nombre entrevistada:

Claudia Daroch Yáñez

Cargo:

Asesora profesional

Nombre de iniciativa:

- 1.- Fondo Re-Emprendimiento a las pymes
- 2.- Academia Municipal de Emprendimiento
- 3.- Mercadito

Ámbito temático:

Emprendimiento

Entidad a cargo / ejecutora:

Fomento Productivo /

Municipalidad de Concepción

Objetivo general:

Activar el comercio de pymes en Concepción

Objetivos específicos:

- Generar redes de apoyo entre emprendedores,
- Identificar y registrar a beneficiarios,
- Probar el funcionamiento del comercio virtual

Beneficiarios:

Emprendedores de la comuna de Concepción

Financiamiento:

Municipal

Fecha de inicio:

- Fondo Re-Emprendimiento: Noviembre 2019
- Academia Municipal de Emprendimiento: Junio 2020
- Mercadito: Junio 2020

Fondo Re Emprendimiento a las Pymes:

Cuando comenzó el estallido social en octubre de 2019, diversas manifestaciones en todo el país marcarían lo que se constituirá prontamente como un hecho histórico para la sociedad chilena.

El descontento y las tardías respuestas de las autoridades aumentaron el malestar social, lo que tuvo por consecuencia múltiples enfrentamientos entre los manifestantes y Carabineros de Chile en todo el país.

Específicamente en Concepción la situación no era distinta. En su zona céntrica se desarrolla el comercio de la comuna que se vio gravemente afectado en ventas e infraestructura porque los enfrentamientos se desarrollaban en dicha zona. Debido a la gravedad del asunto, emprendedores penquistas evidenciaron sus molestias y quejas acerca de lo que estaban viviendo a través de cartas dirigidas al municipio. En respuesta a esto y ya transcurrido un mes del estallido, la oficina de Fomento Productivo presenta una propuesta de carácter urgente al alcalde Álvaro Ortiz y al Concejo Municipal, con la finalidad de solventar la crisis de distintas pymes, el Fondo de Re-Emprendimiento a las Pymes. Precisamente este fondo buscaba apoyar a 20 pymes de la comuna que se encontraran en las mayores áreas conflictivas de ese entonces.

Sin embargo, y a pocos meses del inicio del estallido, otro hecho golpea fuerte al país y nuevamente derriba el esfuerzo de múltiples emprendedores. Y es que la pandemia del CO-

VID-19 ha obligado a cerrar puertas, lo que trae por consecuencia una gran disminución del desarrollo productivo comercial.

Ante la situación de emergencia, Fomento Productivo realiza una segunda etapa del Fondo de Re-Emprendimiento a las Pymes que además de ayudar a los afectados del estallido, incluye también a los afectados por la pandemia. El monto de este fondo, al igual que el otorgado en la primera etapa era de dos millones de pesos.

Para el segundo trimestre del año 2020, surge la tercera etapa de este fondo centrado solo en el contexto actual de pandemia. El presupuesto asciende a cien millones de pesos y está destinado para 50 pymes de la comuna que se vieron gravemente afectadas a raíz de la emergencia sanitaria.

Por último, el emprendedor que necesitaba contar con alguna de las propuestas sobre Fondos de Re-Emprendimiento, solo debían participar de los concursos municipales que contaban con sus respectivas bases y criterios que tenían que ser cumplidos.

Academia Municipal de Emprendimiento:

Durante el desarrollo del año 2020, además de los problemas económicos de los emprendedores, se reflejó la inminente necesidad por parte de las personas de aprender diversos métodos para cambiar la forma de hacer negocios, que hasta ese entonces siempre había sido algo establecido estructuralmente.

Para suplir esta necesidad y como forma de innovación municipal, se constituyó la Academia Municipal de Emprendimiento que, en convenio con algunas universidades, capacitan, dictan cursos y otorgan las herramientas necesarias a los emprendedores para cambiar el rumbo de sus negocios. Estas acciones se concretan primero con las respectivas inscripciones

mediante correo electrónico y posteriormente con un correcto seguimiento del desarrollo de estas. Esto último se ve reflejado mediante el registro de los emprendedores que acrediten que están participando activamente de estas acciones para posteriormente recibir sus certificaciones. También se complementa a esto, las constantes reuniones de cierre vía Zoom en las que participan los beneficiarios y el alcalde. En dicha instancia se evalúa el proceso de forma general y particular de cada persona.

Mercadito:

Siguiendo en el contexto actual, surge otra iniciativa de Fomento Productivo que busca en primera instancia solucionar en cierta medida la cancelación de distintas ferias que tradicionalmente se realizan a lo largo del año en la comuna y, además, incentivar a los emprendedores a conocer y utilizar herramientas virtuales para así lograr una mayor adaptación a nuevas realidades.

El Mercadito entonces, es la plataforma digital encargada de solucionar la problemática antes expuesta. Aquí los emprendedores pueden enviar todos sus datos sobre sus pymes (como los tipos de artículos, precios, cantidades, etc.) y la información recopilada es publicada en su página web cuyo acceso está abierto a la comunidad con el fin de que efectivamente se realicen transacciones de compra y venta.

Criterios e Indicadores

Innovación

- Creación de un espacio específico (Academia Municipal de Emprendimiento) para tratar asuntos sobre la materia
- Utilización de herramientas digitales a favor de crear una plataforma web para transacciones de compra y venta

Liderazgo y empoderamiento

- Compromiso del equipo de Fomento Productivo en cumplir objetivos destinados a la comunidad de emprendedores
- Entrega de herramientas y conocimiento para empoderar a los beneficiarios

Impacto y sostenibilidad en el tiempo

- Desarrollo de herramientas para los habitantes de la comuna
- Iniciativas buscan trascender a la pandemia

Inclusión social y participación ciudadana

- Fondos enfocados a emprendedores de la comuna
- Concursos municipales de postulación

Sustentabilidad y eficiencia de la gestión

- Utilización de fondos y herramientas digitales existentes
- Trabajo conjunto público - privado.

Seguimiento y evaluación

- Realización de reuniones evaluativas periódicas sobre los procesos
- Evaluación de la situación particular de cada emprendedor

Plan de Gestión Cultural

MUNICIPALIDAD DE PAILLACO

Nombre entrevistadas

Juan Vázquez Gómez, Paola Ruz

Cargo:

Gerente corporación cultural municipal Paillaco, Consultora Tramada

Nombre de iniciativa:

Elaboración Plan de Gestión Cultural Participativo

Ámbito temático:

Cultura

Entidad a cargo / ejecutora:

Corporación cultural municipal de Paillaco

Objetivo general:

Elaborar de forma participativa el plan de gestión cultural comunal 2021-2024

Objetivos específicos:

- Diseñar y llevar a cabo instancias de trabajo participativas con agentes culturales locales
- Realizar levantamiento de información a través de encuentros diagnósticos y cabildos culturales
- Crear un catastro de agentes culturales locales

Beneficiarios:

Habitantes comuna de Paillaco

Financiamiento:

Ministerio de las culturas las artes y el patrimonio \$4.000.000

Fecha de inicio:

Diciembre 2020

Antecedentes:

Desde el año 2013 a través de la unidad de cultura, asambleas culturales de la Ilustre Municipalidad de Paillaco, surge la posibilidad de crear una corporación cultural. La corporación cultural como tal surge el 2015 con 4 ejes principales: participación ciudadana, extensión cultural, formación artística y patrimonio cultural.

Plan de gestión cultural:

Reciben \$4.000.000 a través de asignación directa desde el Ministerio de las culturas, las artes y el patrimonio, para la elaboración del Plan de gestión cultural 2021-2024.

Comienzan la primera etapa de diagnóstico participativo en diciembre del 2020 con la participación de diversos actores, tales como vecinas, vecinos, gestores culturales, artistas y la mesa técnica; la cual se compone por la corporación cultural, consultora Tramada, cosoc, oficina de adultos mayores, oficina de la juventud, departamento de salud, gestores culturales y red cultura de la seremi.

Trabajo multisectorial:

Corporación cultural Tramada, nace el 2016 con enfoque en trabajo territorial participativo, derecho de desarrollo cultural y de las y los trabajadores como ejes principales.

Trabajo conjunto con la corporación cultural en la co-creación del Plan comunal. Participan de la mesa técnica, lo cual les ha permitido conocer de mejor manera el territorio y de esa manera planificar el trabajo adaptado a la realidad de la comuna.

Las etapas definidas para Paillaco, corresponden a las siguientes; Diagnóstico participativo, proyección, elaboración y presentación del Plan comunal.

Actualmente se está desarrollando el Diagnóstico (diciembre, enero y febrero), donde han recopilado información de agentes culturales de la comuna, el levantamiento de información ha sido vía digital, a través de infografía a nivel comunal, y mediante encuentros diagnósticos vía zoom los cuales se han definido por

temáticas tales como; pueblos originarios, educación artística, patrimonio, etc.

A mediados de marzo finalizó la etapa de diagnóstico participativo y proyección del Plan Comunal de Cultura, etapa que contempló diversas acciones, tales como; registro de agentes culturales, entrevistas individuales, grupos focales y cabildos radiales.



"Ha sido una experiencia muy enriquecedora y que da cuenta que a pesar de las barreras que nos ha impuesto la pandemia la participación ciudadana se puede llevar a cabo por cuanto es un anhelo en la comunidad y una oportunidad de expresar y sentirse parte de los procesos de construcción de políticas públicas".

Juan Vázquez Gómez, gerente
corporación cultural municipal de Paillaco

Criterios e Indicadores

Innovación

- Cabildos radiales
- Diagnóstico participativo
- Encuentros diagnósticos vía zoom

Liderazgo y empoderamiento

- Las personas pudieron interactuar y dar a conocer sus intereses para ser plasmados en el Plan Comunal de Cultura

Impacto y sostenibilidad en el tiempo

- Plan que estará vigente por los próximos 4 años
- Iniciativa en beneficio de toda la comunidad Paillquina

Inclusión social y participación ciudadana

- Participación de diversos agentes vinculantes del sector
- Cabildos radiales con alcance en toda la comuna

Sustentabilidad y eficiencia de la gestión

- Trabajo conjunto con Trama consultores
- Mesa técnica compuesta por diversos actores de interés

Seguimiento y evaluación

- Se contemplan evaluaciones en cada etapa del Plan comunal
- Seguimiento a los resultados obtenidos

Enlace productivo

MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO DE LA PAZ

Nombre entrevistado:

Sebastián Valdés

Cargo:

Encargado del centro de emprendimiento

Nombre de iniciativa:

Enlace productivo

Ámbito temático:

Fomento Económico

Entidad a cargo / ejecutora:

Municipalidad/Dideco/Departamento económico

Objetivo general:

Entregar Herramientas para Capacitar al emprendedor local

Objetivos específicos:

-Entregar herramientas para los emprendedores locales

-Lograr surgir negocios locales

-Capacitar a los emprendedores locales

-Crear un catastro de agentes culturales locales

Beneficiarios:

Personas de la comuna que quieran realizar un emprendimiento

Financiamiento:

Fondos Municipales

Fecha de inicio:

2016/2021

En el año 2016 el equipo de trabajo del Departamento Económico que forma parte de la DIDECO correspondiente a la municipalidad de San Pedro de la Paz, vio la necesidad de entregar capacitaciones a los emprendedores locales de la comuna. Personas que tenían una idea de innovación la cual querían llevar a cabo, pero

no contaban con los conocimientos y las herramientas correspondientes para poder realizar tal idea. Es aquí donde nace "Enlace Productivo" una iniciativa que busca entregar las herramientas y los conocimientos necesarios para poder capacitar a los emprendedores locales y completar una idea de negocio.

Se realizó un estudio entre los años 2012 y 2015 sobre cuántos proyectos eran los ganadores de fondos capital semilla y el capital abeja, y cuáles de ellos corresponden a la comuna de San Pedro de la Paz. Alrededor del 85% de los proyectos ganadores después de un tiempo no daban frutos y dado que el proyecto se desvanecía, principalmente porque los emprendedores no sabían administrar bien los fondos, por la falta de capacitación y conocimiento. Es por esto que se desarrolla la idea de poder entregar conocimientos a los emprendedores.

Al participar los primeros interesados en poder aprender sobre la innovación del negocio, se dieron cuenta de falencias tales como; la falta de conocimiento en emprendimiento, formalización de sus negocios y sobre cómo proceder para plasmar sus ideas. Ahí es donde surgen convenios con distintas universidades como fueron, la Universidad San Sebastián, Universidad Católica, Andrés Bello, Universidad de las Américas, Virginio Gómez, Universidad del Desarrollo, Universidad del Biobío, entre otras.

Los objetivos de esta iniciativa se basan en lo siguiente:

•Capacitar a las personas sobre la idea de negocio

•Entregar mejores estrategias y conocimientos a las y los emprendedores esporádicos

•Formalizar a las y los emprendedores no formalizados (entregar boletas y tener patente propia)

•Reactivar a las y los emprendedores formales que tienen su negocio paralizado

Junto con las Universidades se dictan aproximadamente 10 talleres y como mínimo asisten alrededor de 500 personas.

Una vez llegada la pandemia de Covid 19, las universidades establecen un sistema de plataforma online principalmente la Universidad del Desarrollo, para poder seguir con los cursos y talleres en donde se entrega además un certificado de la Corfo y certificado por la municipalidad, lo cual es relevante ya que los ayuda en la postulación a los fondos semilla.

Junto con la iniciativa "enlace productivo" también surge la incubadora municipal y la aceleradora municipal en donde a la incubadora se incorporan todas las personas que desean conocer del tema de innovación, negocio y emprendimiento y se le entregan todos los conocimientos técnicos necesarios para poder desarrollar su idea de negocio. Y la aceleradora municipal ayuda a poder establecer de forma definitiva la idea de negocio y poder guiar a los emprendedores, poder formalizarlos y realizar las tareas de boletas e impuestos y poder difundir el producto que entregan las y los emprendedores.

También es importante destacar que se realiza un seguimiento, retroalimentación y evaluaciones sobre la iniciativa, dado que con el programa aceleradora municipal hay una constante comunicación y trabajo de la municipalidad con emprendedores para poder guiarlos y realizar de mejor forma su negocio, por lo que hay un apoyo y un trabajo constante.

Criterios e Indicadores

Innovación

- Uso de plataforma online
- Adaptación de las capacitaciones presenciales al sistema virtual

Liderazgo y empoderamiento

- Uso de plataforma online
- Adaptación de las capacitaciones presenciales al sistema virtual

Impacto y sostenibilidad en el tiempo

- Gran cantidad de beneficiarios y beneficiarias
- Surgimiento de nuevos emprendedores que requieren de capacitaciones constantes

Inclusión social y participación ciudadana

- Cualquier emprendedor puede inscribirse a participar de los talleres
- Talleres gratuitos abiertos a la comunidad

Sustentabilidad y eficiencia de la gestión

- Se utilizan y aprovechan los recursos y herramientas existentes
- Gran compromiso entre los funcionarios que conforman la iniciativa con las y los beneficiarios
- Trabajo colaborativo con universidades

Seguimiento y evaluación

- Se realiza seguimiento y retroalimentación con las y los beneficiarios
- Consultas municipales sobre situación particular de cada emprendedor(a)

Independencia constituyente

MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA

Nombre entrevistado:

Pedro Pablo Fernández

Cargo:

Encargado general subrogante de la iniciativa

Nombre de iniciativa:

Independencia constituyente / Escuela de educación cívica

Ámbito temático:

Educación cívica

Entidad a cargo / ejecutora:

Municipalidad de Independencia

Objetivo general:

Entregar educación cívica a las y los vecinos de la comuna de Independencia

Objetivos específicos:

- Brindar conocimientos de educación cívica
- Ofrecer información sobre el proceso constituyente
- Comprender el funcionamiento de las leyes y la política

Beneficiarios:

Habitantes de la comuna

Financiamiento:

Recursos municipales

Fecha de inicio:

Luego de lo ocurrido en octubre 2019 con el estallido social vivido en el país, comenzó a surgir un término denominado el "proceso constituyente", motivo por el cual la comuna de Independencia toma la idea de realizar una iniciativa llamada Independencia Constituyente, para entregar distintos conocimientos a las personas sobre lo que es el proceso constituyente, sobre cómo funcionan las leyes y los sistemas políticos, para así poder satisfacer esta falta de información en la población.

Esta idea también surge de la reflexión sobre la existencia de la crisis de confianza, tanto de la ciudadanía hacia el sistema y sus autoridades políticas, como también al revés, desde el sistema político hacia la población, de tal forma que era necesario crear instancias para que la comunidad pueda entender y comprender el sistema que conforma al Estado y así familiarizarse en la materia. Es aquí donde nace "Independencia constituyente" y por consiguiente la Escuela de Educación Cívica.

En el mes de marzo de 2020, se entrega un manual a las y los vecinos en el que se explica y entrega información básica para poder entender el proceso constituyente, la elección de los candidatos, el funcionamiento de las leyes, sistema político, entre otros temas relacionados.

Las redes sociales han sido el principal método de difusión acerca de los procesos mencionados anteriormente hacia la comunidad, quienes pueden tener la facilidad de acceder en cualquier momento para incluso realizar consultas y dudas que los aquejan.

La Escuela de Educación Cívica, de Independencia Constituyente, tuvo su primera etapa en

febrero del 2021, contando con 4 clases durante el mes de febrero en un plan piloto, donde realizaron transmisiones en vivo todos los jueves a las 19:00 hrs. Estas transmisiones se efectuaron mediante las plataformas Facebook y YouTube, quedan grabadas y a libre disposición de quien lo requiera. También se realizan las inscripciones gratuitas de las personas que quieran participar activamente de las clases y la entrega de herramientas complementarias.

Es importante destacar la ayuda recibida por parte de académicos y profesionales del área de las Ciencias políticas para levantar Independencia Constituyente. También el hecho de que todos los proyectos realizados son de libre acceso para la población, por lo tanto, pueden acceder a toda la información para aprender y difundirla. Si bien la escuela es un proyecto que está iniciando, se espera que una vez finalizadas las clases se pueda realizar una evaluación y retroalimentación con las personas que participaron activamente de las clases y también contar con la posibilidad de expandir la iniciativa para abarcar más personas que deseen participar. No obstante, durante el proceso se realizaron revisiones antes de las clases y se hacen conversatorios con los docentes sobre cómo se está llevando la escuela para mejorar alguna falencia o agregar mejoras mientras se esté ejecutando. Este es un proyecto financiado de forma directa desde la municipalidad de Independencia, donde los beneficiarios son directamente favorecidos por la entrega del conocimiento de un tema de interés nacional, por lo que también resulta atractivo no solo a los vecinos de Independencia, sino también a la ciudadanía de otras comunas y regiones.

Por último, y a cercanías de la elección de constituyentes, se está preparando la implementación del Manual Constituyente en formato de audio-

libro, donde cada capítulo del manual será lanzado como un episodio en formato de audio en plataformas de streaming, similar a un podcast, para ser difundido en abril.

"Gracias a Independencia Constituyente empecé a leer la Constitución, fue muy importante para mi haber asistido a las clases, a las orientaciones que se nos dieron y a los cabildos que hizo Independencia Constituyente. Gracias a eso, a lo que aprendí, he podido replicar y conversar con amigos y vecinos.

Estoy agradecida de Independencia Constituyente por instruir a los vecinos y vecinas de nuestra comuna".

-Blanca Medina, vecina usuaria de Independencia Constituyente.

"Independencia Constituyente es una iniciativa que nace para acompañar el proceso constituyente en los territorios, entendiendo que la institucionalidad no debe responder de manera vertical a los procesos sociales que se dan en los territorios, sino que de manera horizontal y no jerárquica, dando todas las que la ciudadanía requiera de manera técnica y también logística para poder organizarse y sobre todo entendiendo que el Proceso

Constituyente debe vivirse desde los territorios que deben ser protagonistas del proceso que estamos ad portas de iniciar". -Michelle Peutat, Coordinadora de Independencia Constituyente

Criterios e Indicadores

Innovación

- Uso de distintas plataformas tales como; página web, redes sociales y difusión presencial para llegar a la comunidad
- Entrega de conocimientos cívicos

Liderazgo y empoderamiento

- Entrega de conocimientos fortaleciendo el surgimiento de líderes locales y el empoderamiento

Impacto y sostenibilidad en el tiempo

- Gran cantidad de beneficiados tanto dentro como fuera de la comuna
- Dado el gran interés sobre la temática, se sostendrá un largo tiempo

Inclusión social y participación ciudadana

- Uso de redes de sociales para poder llegar a toda la población
- Aplicación de distintos métodos de clases, ya sea de forma auditiva, clases virtuales, entrega de contenido adicional

Sustentabilidad y eficiencia de la gestión

- Compromiso de los encargados de la iniciativa con esta misma
- Utilización y provecho de las herramientas y de los recursos existentes

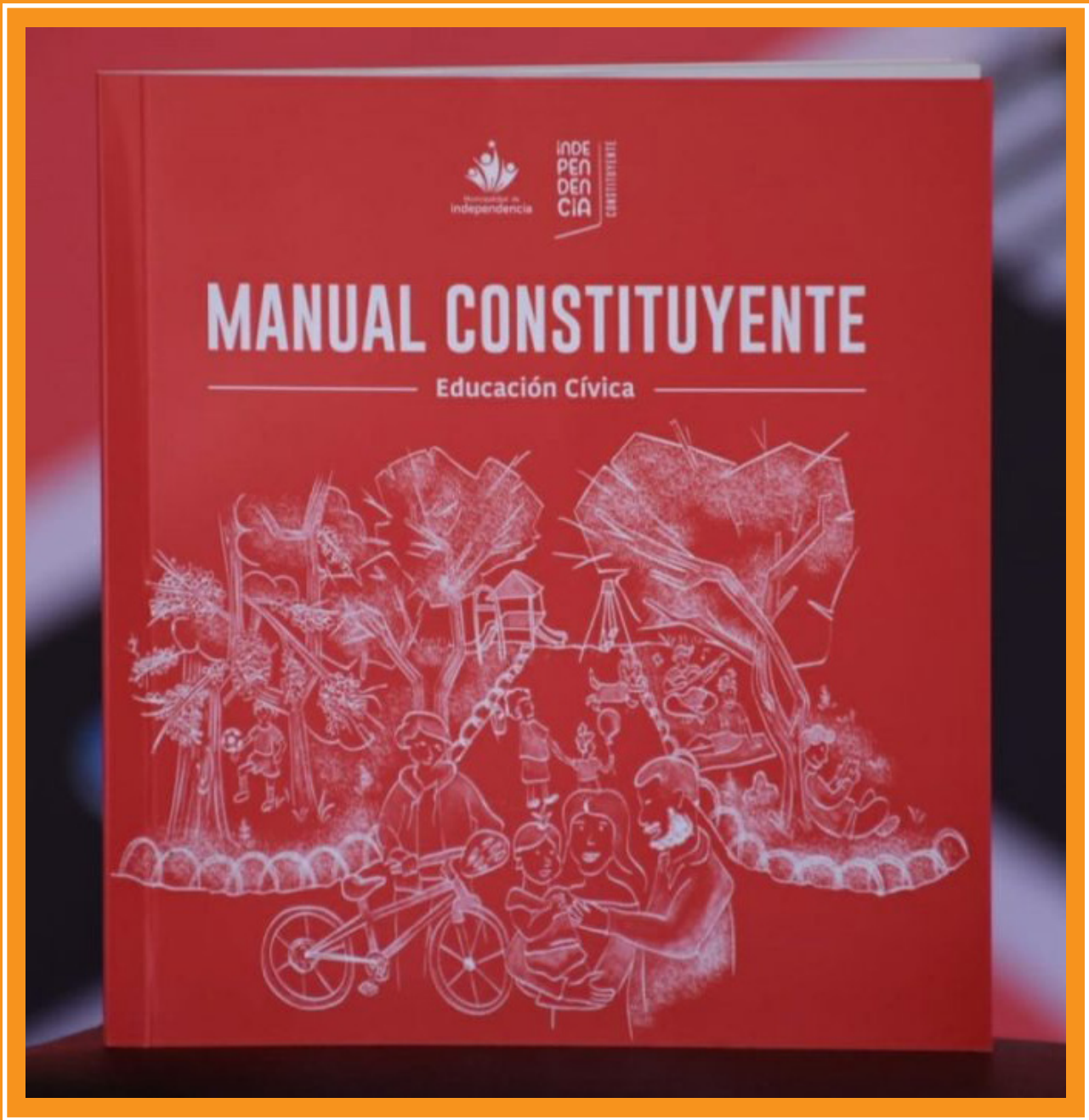
Seguimiento y evaluación

- Se realizan conversatorios con los docentes de las clases para revisar el progreso de la iniciativa
- Dado que aún es reciente la iniciativa se espera en un futuro poder realizar una evaluación más a fondo



"Independencia Constituyente es una plataforma que surge al calor del Estallido Social, del proceso de los cabildos ciudadanos, como una forma de aportar información, conocimiento a la ciudadanía respecto del Proceso Constituyente, lo que es una Constitución, las leyes, distintos derechos y también sobre el proceso que se abrió con el llamado a una nueva constitución. Es una plataforma que está en redes sociales, que generó un manual y una Escuela de formación cívica que pretende tener continuidad hacia el futuro en la perspectiva de involucrar a la ciudadanía en los procesos de participación y de construcción de un país más justo".

Gonzalo Durán, Alcalde de Independencia



Cero Papeles

MUNICIPALIDAD LA PINTANA

Nombre entrevistado:

Matías Muñoz

Cargo:

Concejal de La Pintana

Nombre de iniciativa:

Cero papeles

Ámbito temático:

Transformación digital

Entidad a cargo / ejecutora:

Municipalidad de La Pintana

Objetivo general:

Disminuir el uso de papel

Objetivos específicos:

- Digitalizar documentos
- Acelerar procesos de documentación
- Implementar el uso de firma electrónica

Beneficiarios:

Directores municipales
Alcaldía
Funcionarios

Financiamiento:

Recursos propios del municipio

Fecha de inicio:

15 enero 2021, fecha oficial (antes existía un plan piloto)

La Agenda de Modernización del Estado incluye proyectos e ideas sobre cómo transformar el sistema y por ende lograr avances concretos y significativos ya sea en lo referido a la digitalización del Estado (Gobierno Digital) o en mejorar la eficiencia de los servicios públicos.

El primer punto, sobre Digitalización del Estado tiene sustento legal con un proyecto de ley que lleva el mismo nombre. Esta iniciativa tiene como

principal objetivo que en un plazo de cinco años los actos de la administración deben ser digitales y, por lo tanto, el papel se debe dejar de usar en cualquier tramitación, a excepción de una situación particular.

En respuesta a esta transformación digital del Gobierno, la Municipalidad de La Pintana presentó la iniciativa Cero Papeles cuyos objetivos se centran en: disminuir el uso del papel, digitalizar y acelerar los procesos de documentación y, por último, verificar firma electrónica y otorgar numeración a los documentos públicos.

En primera instancia, la iniciativa surgió como un plan piloto que cuenta con recursos exclusivos del municipio, sin embargo y además de los objetivos nombrados, esta iniciativa también busca dar seriedad a los procesos, un constante seguimiento a la documentación y el cumplimiento de plazos establecidos en relación con firmas de trámites y a la entrega de estos.

Más adelante, específicamente desde el 15 de enero del presente año el proyecto comenzó a ser implementado de forma oficial a raíz del contexto de pandemia. Esto último agiliza el proceso, puesto que funcionarios del municipio, específicamente directores y gabinete de alcaldía, debían cumplir con sus deberes a través de teletrabajo y esta situación evidenció la necesidad que existía de implementar un sistema que otorgue funciones de digitalización y firma electrónica.

Debido al poco tiempo transcurrido desde su implementación oficial, no existe aún el seguimiento y las evaluaciones de esta iniciativa. Sin embargo, se proyecta que efectivamente cuente con un seguimiento que verifique el cumplimiento de objetivos y tareas impuestas.

Recomendaciones

Capacitaciones, que sean constantes y que busquen incentivar a las y los funcionarios a aprender distintas formas de realizar procesos de documentación:

- Aprendizaje sobre el uso de herramientas ofimáticas tales como: aplicaciones de Microsoft Office, correo electrónico, procesadores de texto, entre otras
- Culturizar a funcionarios/as por sectores etarios
- Posibilidad de contratar personas que ya cuenten con capacitaciones en dicha materia

Inclusión y participación de todos los funcionarios y funcionarias, no solo de directores y alcaldía:

- Las capacitaciones deben estar destinadas a las y los funcionarios en su totalidad, sin importar su cargo dentro de dicha institución

Replicación, que incentive a que otras municipalidades implementen esta iniciativa:

- Desarrollo de estrategias sobre visibilidad del proyecto
- Verificar situación actual del municipio que desee implementar esta iniciativa, puesto que requiere de un financiamiento considerable

Seguimiento y evaluación constante del proceso con la finalidad de detectar efectos no deseados, cumplimiento de objetivos y solucionar inconvenientes:

- Realización de consultas y encuestas a personas que participan directamente de esta iniciativa
- Contar con proceso estadístico que verifique si el uso de papel ha logrado disminuir dentro del servicio público
- Proponer nuevos objetivos específicos que sean de corto, mediano y largo plazo con la finalidad de aportar de mejor manera al cumplimiento del objetivo general de la iniciativa



Lo más importante en los gobiernos locales, es realizar políticas públicas sin egoísmo y desde el afecto, siempre pensando en el bien común.

Matías Muñoz, concejal de La Pintana

Criterios e Indicadores

Innovación

- Responde al ítem referido a la Digitalización del Estado, que forma parte de la Agenda de Modernización
- Uso de plataformas virtuales
- Digitalización de documentos, trámites y procedimientos
- Implementación y uso de firma digital

Liderazgo y empoderamiento

- Es una de las pocas municipalidades en crear una iniciativa propia en materia de digitalización y en tomar la iniciativa en esta materia

Impacto y sostenibilidad en el tiempo

- Procedimiento de digitalización continua en el tiempo
- Impacto positivo medioambiental

Inclusión social y participación ciudadana

- Cualquier emprendedor puede inscribirse a participar de los talleres
- Talleres gratuitos abiertos a la comunidad
- Se crean espacios para la participación ciudadana en donde pueden satisfacer sus dudas y entregar opiniones

Sustentabilidad y eficiencia de la gestión

- Acortar los tiempos de realización de trámites y operalización
- Reducción considerable del uso de papel en documentación

Seguimiento y evaluación

- Se planea realizar evaluación una vez comenzado el proceso

