

**UNIVERSIDAD MAYOR
ESCUELA DE
PÚBLICA**



ADMINISTRACIÓN

**“Modelo de participación ciudadana basado en tecnologías de la información
para la Junta de Vecinos Barrio República”**

**PROYECTO APLICADO DE INTERVENCIÓN
PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO**

Nombre de los autores: Emilio Ibarra Parraguez

Boris Muñoz Esparza

Nombre Profesor Guía: Francisco Javier Más Fernández

Título Profesional: Periodista

Grado Académico: Doctor (c) en Comunicación Organizacional

SANTIAGO - CHILE

Año: 2016

SOLO USO ACADÉMICO

Índice

Índice.....	3
Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
Descripción Capitular.....	10
Capítulo I - Antecedentes y Referencias.....	13
Antecedentes.....	13
Gobernanza, Territorio e Internet.....	27
Modernización del Estado, las Juntas de Vecinos y Participación Ciudadana.....	33
Capítulo II – Planteamiento del Problema.....	40
Planteamiento del Problema.....	40
Preguntas.....	47
Pregunta Central.....	47
Preguntas Específicas.....	48
Objetivos.....	48
Objetivo General.....	48
Objetivos Específicos.....	48
Capítulo III - Conceptos Básicos del Marco Teórico.....	49
Marco Contextual.....	60
Actores Involucrados a considerar en los procesos de modelación.....	62
Referencias Buenas Prácticas Internacionales.....	65
Capítulo IV - Metodología.....	69
Tipo de Investigación, características y aplicación.....	69
Características de la Investigación.....	69
Aplicación de la investigación.....	71
Visión de la investigación.....	71
Forma de recopilar información.....	71
Categorización de datos.....	72

Técnicas e instrumentos que serán aplicados	73
Selección de entrevistados	73
Clasificación de los instrumentos, características y composición	75
Descripción de información buscada	78
a) Autoridades de la Junta de Vecinos del Barrio República.....	78
b) Ciudadanos que participan activamente	79
c) Encuesta en Terreno. Vecinos del barrio sin participación activa	80
Aplicación de técnica de entrevista a una fuente pertinente	81
Análisis de datos	83
Uso e interpretación	83
Resultados esperados y proyección del trabajo de investigación	83
Capítulo V - Aplicación y Resultados de la Investigación.....	85
Análisis de datos.....	85
Dificultades durante la aplicación.....	86
Presentación de la información obtenida	87
Análisis de entrevista a fuente pertinente con finalidad de comparativa	93
Dificultades durante la aplicación.....	93
Presentación de la información obtenida	94
Uso e interpretación.....	97
Capítulo VI - Conclusión.....	107
Capítulo VII - Propuesta de Modelo Participativo la Junta de Vecinos “Barrio República”	112
Descripción del Modelo y Aspectos de Interacción	112
Ejes estructurales del modelo	115
Visión y Misión del Modelo de Participación Ciudadana	118
Definición de Lineamientos	121
Conceptos de Usabilidad Aplicados al Modelo Participativo	123
Arquitectura de la Información	127
Descripción de los Principales Mecanismos Participativos	131
Consideraciones para la Interacción y evaluación de los procesos	134
Mapa del Sitio	137

Wireframe Página Principal.....	138
Vista Página Principal Sitio Junta de Vecinos Barrio República.....	139
Bibliografía	140
Anexos	144
Anexo N°1: Entrevista Universo Autoridades Junta de Vecinos	144
Anexo N°2: Entrevista Universo Miembros Activos	145
Anexo N°3: Encuesta Universo Vecinos	146
Anexo N°4: Entrevista Universo “Caso Lawton”	147
Anexo N°5: Transcripción entrevista Dirigentes Junta de Vecinos	148
Anexo N°6: Transcripción Entrevista Miembros Activos Junta de Vecinos.....	153
Anexo N°7: Resultados de encuesta en terreno	157
Anexo N°8: Minuta de reunión City Manager. Lawton. Estados Unidos	166
Anexo N°9: Extracto original del “City Code”. Lawton. Estados Unidos.....	172

Índice de Figuras

Figura N° 1: Los elementos de la experiencia de usuario	60
Figura N° 2: Población por grupos 2012.....	64
Figura N° 3: Población de 5 años o más por nivel de instrucción.....	65
Figura N° 4: Uso de Internet.....	66
Figura N° 5: Grupos de entrevistados	77
Figura N° 6: Clasificación por sexo de los entrevistados.....	89
Figura N° 7: Clasificación por edad de los entrevistados	89
Figura N° 8: Ejemplo de Publicación en Redes Sociales	117
Figura N° 9: Ejemplo de Publicación en Newsletter	118
Figura N° 10: Ejes Modelo Participativo Web-Tics	121
Figura N° 11: Ejemplo de Breadcrumbs	131
Figura N° 12: Mapa Esquemático del Sitio de la Junta de Vecinos.....	142
Figura N° 13: WireFrame Página Principal.....	143
Figura N° 14 Página Principal Junta de Vecinos Barrio República.....	144
Figura N° 15: Formato Entrevista Autoridades Vecinales.....	149
Figura N° 16: Formato Entrevista Miembros Activos	150

Figura N° 17: Formato Encuesta Vecinos sin nexa con Junta de Vecinos	151
Figura N° 18: Formato Entrevista City Manager Lawton	152
Figura N° 19: Clasificación por sexo de los entrevistados.....	162
Figura N° 20: Clasificación por edad de los entrevistados	163
Figura N° 21: Resultados pregunta 1A	164
Figura N° 22: Resultados pregunta 1B	164
Figura N° 23: Resultados pregunta 1C.....	164
Figura N° 24: Resultados pregunta 2A.....	165
Figura N° 25: Resultados pregunta 2B.....	165
Figura N° 26: Resultados pregunta 2D.....	166
Figura N° 27: Resultados pregunta 3A.....	167
Figura N° 28: Resultados pregunta 3B.....	167
Figura N° 29: Resultados pregunta 3C.....	168
Figura N° 30: Resultados pregunta 4A.....	168
Figura N° 31: Resultados pregunta 4B.....	169
Figura N° 32: Resultados pregunta 4C.....	169
Figura N° 33: Resultados pregunta 4D.....	170

SOLO USO ACADÉMICO

Resumen

Este proyecto de investigación constituye un aporte al mejoramiento de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión territorial, integrando a las tecnologías de información como activador de la interacción social en sus procesos participativos. En su etapa de modelación considera fundamentos teóricos sobre participación ciudadana y democracia, la realidad política y social del barrio, junto a experiencias extranjeras que pudiesen adaptarse para fortalecer el concepto de comunidad y territorio dentro del barrio. En un proceso de investigación de carácter cualitativa, recopiló información sobre el estado del arte de la participación ciudadana en la "Junta de Vecinos Barrio República", la que mediante la aplicación de instrumentos en terreno, entregaron una visión sobre la situación inicial en la que se iniciaría el proyecto. Esto permitió interpretar la información reunida, dándole valor de uso para conformarse como propuesta de modelo participativo potenciado por el uso de las Tics, y cuyo objetivo fuese consolidarse como mecanismo de fortalecimiento de la gestión territorial en la Junta de Vecinos. El proyecto procura funcionar, a su vez, como línea de investigación para futuros trabajos y/o proyectos que intenten mejorar la gestión de políticas públicas municipales y la democracia al interior de los territorios.

Palabras claves: participación ciudadana, gestión territorial, mecanismos participativos, tecnologías de la información, calidad de la democracia.

Abstract

This research project is a contribution to the improvement of the mechanisms for citizen participation in land management, incorporating information technology as a prime mover of social interaction in its participatory processes. In its modeling phase, theoretical foundations about democracy and civic participation are considered as well as political and social reality of the neighborhood and foreign experiences that could be adapted to strengthen the community and territory concept in the neighborhood. In a qualitative character research process, information about the state of the art of citizen participation in the "Junta de Vecinos Barrio República" (neighborhood committee Barrio Republic) was compiled which, through the application of instruments in the field, gave a view on the initial situation in which the project would initiate. This allowed to interpret the information gathered, giving a use value to define as a participatory model proposal enhanced by the use of TICs, and which objective was to consolidate as a mechanism for strengthening land management in the neighborhood. The project seeks to work as well as a line of research for future work and / or projects that attempt to improve the management of public policies and local democracy within the territories.

Key concepts: citizen participation, territorial management, participatory mechanisms, information technology, quality of democracy.

Introducción

Inicialmente, creemos que existe una real y fundada conciencia que la concreción de una apertura de los espacios de participación ciudadana (aplicada a los territorios), influirá significativamente a la calidad de vida de la sociedad en general, y también de las condiciones de vida individual relacionadas con su entorno inmediato.

Inequívocamente, cobra mayor importancia el conocer la opinión de una ciudadanía (cada vez más empoderada), sobre una gran gama de temáticas relacionadas a los asuntos públicos, y que permite al Estado estar en sintonía con la sociedad a la cual se debe, entregándose de forma recíproca información valedera que le contribuya a dirigir de mejor forma las acciones del Estado, y enfocándolas hacia la consecución de objetivos coherentes y productivos como señal de una ejecución efectiva la democracia.

En un mundo globalizado, la información, la comunicación y el tiempo son factores claves para el éxito en cualquier actividad, donde la oportunidad, calidad y fluidez no son solo relevantes, si no esenciales. En este sentido las tecnologías de la información y comunicaciones (Tics) juegan un rol fundamental, ya que ofrecen una serie de herramientas que están diseñadas para que todos los factores y propiedades, antes mencionados, se materialicen. Obviamente el Estado no es ajeno a esta realidad, por ende, las actividades en todos sus niveles, tienen relación con los procedimientos y mecanismos que fortalecen la participación ciudadana, y que pueden aprovechar e incorporar las ventajas que ofrecen las Tecnologías de la información y comunicación en beneficio del cumplimiento de sus objetivos y del fortalecimiento de la democracia.

Debido a la amplitud de información, elementos, variables involucradas y condicionantes relacionadas con tiempos y recursos disponibles, se considera pertinente circunscribir todos los tópicos antes mencionados a un estudio de caso, seleccionando para el presente trabajo a la "Junta de Vecinos Barrio República", ya que a partir del estudio de un nivel particular, se pueden obtener resultados

concretos que conceptualmente pueden ser aplicables para otros casos o a escalas mayores. Todos siempre relacionados con el cumplimiento del objetivo de mejorar la calidad y los mecanismos de participación ciudadana en pos del fortalecimiento de la democracia.

La administración pública ha introducido en las nuevas teorías de gobierno a la innovación tecnológica, apoyada fuertemente en un marco metodológico que ha modernizado sus estructuras y ha dinamizado sus procesos. Esto obliga a los distintos tipos de empleados públicos internalizar el concepto de ciudadanía participativa a sus glosarios personales, puesto que el futuro de la administración pública se dirige, inevitablemente, a mantener una interacción con la sociedad cada vez más frecuente.

La especialización de los futuros funcionarios públicos debe estar orientada al concepto de gobierno abierto, cuya fuerte carga participativa, normará la forma en las que se desarrolla la gestión pública. Añadido a esto, junto a la misión del Estado de fomentar una mejora sostenida de sus procesos, la inclusión de visiones territoriales, como optimizadores de los procesos de planificación de políticas públicas, se transformarán en un requisito indispensable del desarrollo de la gestión de los gobiernos. Por lo tanto, el administrador público deberá reformular sus actividades de acuerdo a las demandas ciudadanas, lo que le obligará al uso de recursos modernizadores, provenientes de la informática, en mixtura con nuevas visiones participacionistas de la administración del Estado y los territorios.

Descripción Capitular

Capítulo I “Antecedentes y referencias”: presenta los antecedentes y la relevancia del trabajo de investigación, contextualizando en forma general el área de estudio. Luego desarrolla una aproximación a los conceptos de gobernanza, territorio e internet, para finalmente relacionarlos con los aspectos de la modernización del Estado, las Juntas de Vecinos y la participación ciudadana.

Capítulo II “Planteamiento del problema”: desarrolla el problema de investigación desde lo general a lo particular, estableciendo la pregunta directriz general y las preguntas específicas de la investigación relacionadas al objetivo general y a los objetivos específicos.

Capítulo III “Conceptos Básicos del Marco Teórico”: presenta el marco teórico utilizado para la investigación, diseñado a partir de la revisión de la literatura de distintos autores y la recopilación de diversos enfoques y conceptos que permiten la construcción de una perspectiva teórica pertinente para el caso en comento.

Capítulo IV “Metodología”: describe el tipo de investigación realizada detallando sus características, aplicación y visión. Expone igualmente las metodologías de recopilación de información y categorización de datos del trabajo, junto con determinar los instrumentos a utilizar, el proceso de selección de entrevistados y la información requerida. Integra también la entrevista a una fuente pertinente con finalidad comparativa y, finalmente, establece los mecanismos de análisis, de uso e interpretación, resultados esperados y proyección de la investigación.

Capítulo V “Aplicación y resultados de la investigación”: detalla el proceso de aplicación de los instrumentos y las dificultades presentadas. Desarrolla el análisis de datos y cruce de fuentes, entrelazando la información de campo con los elementos teóricos de la investigación. Posteriormente interpreta toda la información resultante, constituyéndola como base para la presentación de una propuesta de modelo de participación ciudadana basado en tecnologías de la información en la junta de vecinos “Barrio República”.

Capítulo VI “Conclusión”: presenta las conclusiones del proceso de investigación, relacionadas con la doctrina, espíritu y conceptos generales de participación ciudadana, con la investigación y sus objetivos y sobre el resultado, valor de uso y proyección. Revela finalmente la propuesta de modelo participativo basado en las Tics para la Junta de Vecinos “Barrio República”; describiendo el modelo, actores,

misión y visión, lineamientos, conceptos de usabilidad, su arquitectura de información, mecanismos participativos y consideraciones de interacción y evaluación de procesos. Todo esto mediante la presentación del Mapa del Sitio de la Junta de Vecinos del Barrio República, su WireFrame y la vista principal de la página.

SOLO USO ACADÉMICO

Capítulo I - Antecedentes y Referencias

Antecedentes

Hoy se ha vuelto un punto de inflexión interesante para el análisis político - al menos en cuanto a forma - el protagonismo que está adoptando el *ciudadano* en la gestión pública del siglo XXI al integrar sus consideraciones en la elaboración de programas, proyectos o políticas públicas. Esta manera de hacer política ha instaurado una forma diferente de relacionarse entre los ciudadanos y sus gobiernos. Aquí las preferencias de las personas se vuelven fundamentales en el diseño de la política, transformando a esta interacción en una constante que delimita los campos del poder de una democracia eminentemente delegativa. La inclusión ciudadana en los asuntos públicos ocurre mayoritariamente en países que acunan democracias en constante mejora, sin embargo, debido a los beneficios producidos por estas mejorías, se ha extendido a países en vías de desarrollo que procuran no solo el perfeccionamiento de sus democracias internas; sino legitimarlas conforme a las exigencias ocasionadas por un funcionamiento irregular, que sobrepasa, muchas veces, los límites de la conducta ética de sus funcionarios y afecta la ejecución de los recursos que dispone el Estado.

Este proyecto se enmarca en una línea que busca incrementar la calidad de las democracias, entendiendo que la inclusión ciudadana resulta un factor fundamental en el mejoramiento de la gestión y control de las políticas públicas. No obstante, y pese a las múltiples consideraciones para aplicar modelos de participación ciudadana, este proyecto estima que la mejor vía para desarrollarlo es desde la perspectiva territorial, puesto que desde este nivel participativo, se puede influir de forma efectiva en la gestión tanto a nivel de barrio como a nivel municipal. La creación de un modelo de participación ciudadana en el Barrio República, no solo busca establecer mejoras comunicativas entre vecinos que comparten un mismo territorio, sino también optimizar los mecanismos comunicativos entre la comunidad y las autoridades. Es por ello que consideramos que el aporte sustancial

no se produce sólo a nivel vecinal, sino que extiende su campo de acción en la mejora de la gestión municipal, entregando una herramienta tecnológica que impulsa la modernización de los sistemas de gestión a fin de retroalimentar la acción del municipio en la comunidad.

En este juego relacional, la ciudadanía ha adoptado un papel preponderante en la lucha por hacer una revisión a la forma como se administra el poder político. Incluso, en varios casos, ha obligado a los gobiernos a modificar su estructura relacional con la ciudadanía por una acorde a estas nuevas exigencias. En esta nueva modalidad de gestión pública, las personas u organizaciones de la sociedad civil tienen la facultad de revisar constantemente las formas en las que se conducen los asuntos públicos, reconociendo en la ciudadanía un actor contralor de las actividades del Estado. Claro ejemplo de esta tendencia es la promulgación de la Ley N° 20.285 de “Transparencia”, que regula el acceso a la información de las distintas actividades del Estado de Chile. Esta ley establece mecanismos para que las personas accedan a la mayor parte de la información disponible mientras no afecte la seguridad del Estado, obligando a los distintos órganos del Estado a entregarla oportuna y verazmente. Esta ley ha obligado al Estado chileno a crear un aparato en torno al fomento de la probidad y la transparencia como principio de las acciones de los funcionarios públicos, las que no solo son reguladas por leyes y reformas constitucionales que sistematizan la fiscalización, la denuncia de irregularidades, el acceso a la información y la probidad entre algunos conceptos; sino también ha propiciado la creación de mecanismos que integran a la tecnología como facilitador de este nuevo propósito del Estado. El gobierno de Chile ha desarrollado tres portales cuyo propósito es la entrega de información de las actividades que ocurren en su interior: Portal de Probidad y Transparencia (probidadytransparencia.gob.cl), Gobierno Transparente (gobiernotransparente.cl) y el Consejo de la Transparencia (consejotransparencia.cl).

Los esfuerzos hechos a nivel de gobierno central por acercar la información emanada del Estado a la ciudadanía, es solo una parte de las iniciativas para integrar a las personas a la gestión pública en todos los niveles del Estado. En este sentido, la promulgación de la Ley N° 20.500 de “Participación Ciudadana” y la

implementación de las “*Ordenanzas Municipales de Participación Ciudadana*”, institucionalizan diferentes mecanismos que posibilitan la participación ciudadana en los asuntos del Estado, y que establecen, a su vez, una relación contralora entre las instituciones (a todo nivel) y las personas, quienes deben procurar, con esta supervisión, el control y buen funcionamiento de las instituciones. Esta dirección del Estado de Chile responde a una tendencia que busca el mejoramiento continuo del ejercicio de la democracia, alejándola de vicios que se han hecho cada vez más comunes, y que la deslegitiman como sistema de gobierno. Pareciera ser que el vuelco (en mayor o menor grado) de una democracia delegativa hacia una democracia directa, tiene al ciudadano como factor clave para solucionar los problemas de corrupción y gestión que se presentan al interior de los gobiernos.

Como mencionamos, la figura del ciudadano se constituye en un actor fundamental para mejorar una democracia que trata de reaccionar ante problemas como la aparición de casos de corrupción, la escasa conexión con las demandas ciudadanas y la exigua participación electoral. Sin embargo, la inclusión de las personas parece no ser suficiente, porque a pesar del cambio de foco en la configuración relacional entre la gente y la política, esta sigue actuando bajo el dominio de una política representativa que copa las estructuras establecidas para los procesos de toma de decisión. Entonces se hace necesario que la apertura de canales para el intercambio de ideas sea el presente para formular políticas públicas con una voz ciudadana vinculante y, que esté circunscrita a un reparto del poder de decisión entre los distintos actores involucrados. De esta manera se produce un balance nivelador que legitima el sistema político y lo valida toda vez que los actores ciudadanos continúen participando de estos procesos.

Bien sabemos que los recientes movimientos sociales en Chile tienen mucha influencia en este cambio de foco. Las manifestaciones estudiantiles del 2006, y luego las producidas el 2011, forzaron a los gobiernos de turno a introducir en sus agendas temas que no eran asuntos primordiales para el Estado en aquella época. El eje central de estas manifestaciones, más allá de las demandas específicas, ponía en el tapete la idea de participación ciudadana como mecanismo para influir en las decisiones gubernamentales; porque a pesar que los actores sociales

participantes usaron mecanismos tradicionales para levantar sus reclamos (marchas y tomas), los que contenían peticiones concretas para la solución de problemas propios del contexto (financiamiento de la educación), también buscaban introducir en la agenda cambios a la dirección del Estado en materia educativa, estableciendo un cambio de paradigma de la administración educativa centrada en mejoras a la calidad, el lucro y la gratuidad. Como estrategia para detener las movilizaciones (y la adhesión ciudadana que tenían estas), la candidatura del próximo gobierno decide ingresar la reforma educativa como eje de su malla de reformas estructurales. La estrategia para armar un programa de gobierno, manifiestamente, hace eco de un procedimiento de escucha ciudadana que integra las demandas del movimiento a un futuro gobierno, y que de alguna manera influye en la elección de Michelle Bachelet como Presidente de la República. Este ejemplo es claro para demostrar la fuerza ciudadana en el cambio de agenda de los gobiernos, pues si bien puede considerarse un proceso no institucionalizado, la manifestación ciudadana, de alguna manera, resultó efectiva para producir un cambio de paradigma al interior del Estado. A pesar que los esfuerzos modernizadores del Estado son anteriores a estas manifestaciones, en estas (sobre todo en el 2011) se acrecienta la necesidad de incidir, de una forma más determinante y ciudadana, en el desarrollo de la política. La búsqueda de una apertura del espacio político permite a las personas influir en el proceso de toma de decisiones, produciéndose un reflejo entre las demandas ciudadanas y la elaboración de políticas públicas, lo que provoca, en todo el proceso, un efecto espejo que no permite a la élite alejarse de las necesidades de la población, y que impide que los técnicos se apropien del espacio donde se crean las políticas públicas.

A partir del 2006 se advierte un aumento de manifestaciones con peticiones sectorizadas en educación, salud o medioambiente, que sin embargo, tienen un trasfondo político que reclama una democracia conectada con la ciudadanía, y que, obligadamente, sea reflejo de las demandas ciudadanas en la aplicación de políticas públicas. Las movilizaciones estudiantiles, en este sentido, marcan un hito, pues a pesar de la preexistencia (años antes en el gobierno de Ricardo Lagos), de reformas

democráticas que abren una serie de datos del accionar del Estado hacia la ciudadanía, pero que responden a un intento por disminuir los ya menos esporádicos casos de corrupción, y no a un giro para hacia una conexión entre programas de gobiernos y demandas ciudadanas. Entonces las manifestaciones medioambientales por Punta de Choros en agosto de 2010, y sobre todo las estudiantiles que comienzan a cobrar fuerza a partir de ese año, tienen su punto de confluencia en su objetivo por contravenir y cambiar las decisiones del Estado, a pesar de los esfuerzos de este por no cambiar el funcionar elitista de la democracia.

El ciudadano, en la actualidad, ha tomado un protagonismo fundamental en temas de desarrollo, volviéndose un actor fundamental para impulsar políticas basadas en sus demandas y aspiraciones, las que producen indicadores que se miden, ya no en los formatos tradicionales, sino teniendo al individuo y su capacidad de producir un desarrollo social como foco de este crecimiento. Hoy por hoy, los indicadores económicos no son los únicos garantes de crecimiento, sino que también conviven con factores sociales, el acceso a ciertos derechos fundamentales y la calidad de su democracia para constituirse como fuente de datos para medir el progreso. Entonces, volviendo el foco hacia el ciudadano, más que a aspectos macroeconómicos, podemos vislumbrar que el territorio se constituye como campo de experimentación en la aplicación de nuevas formas de gestionar la política, reconociendo, que en estos nuevos modelos de gestión, la inclusión ciudadana tiene una alta importancia, siempre y cuando se entienda como *“la incidencia de los individuos y grupos sociales en las diferentes etapas en las que se resuelven asuntos de interés público, es decir, en la consulta, discusiones, planteo de propuestas, y todo tipo de actividades que en las cuales interrelacionan el Estado y los ciudadanos para el progreso de la comunidad”*, Guillen, Sáenz, Badii, & Castillo (2009).

Dada la importancia que la participación ciudadana ha tomado como mecanismo para legitimar a las democracias, y sobre todo por el esfuerzo que han tomado los Estados para implementar mejoras a la forma en la que se ejerce la democracia, es pertinente destacar la función de las tecnologías de la información en este propósito por inmiscuir a las personas en las decisiones públicas. Si bien

aún se concibe el formato de participación ciudadana en procedimientos formales, cada vez avanza, y lo hace a pasos agigantados, la intromisión de la tecnología como medio para acelerar y abaratar los costos en los mecanismos de consulta ciudadana. Sin embargo este fenómeno (que no resulta ajeno a otras áreas situadas fuera de la política), reciben su influencia directa de los estudios de mercado y los canales de comunicación utilizados por los “*mass media*”. Quizás los estudios de mercado, los “*focus group*” utilizados por las productoras de cine, televisión y los comentarios en las páginas de la prensa digital sean antecedentes directo de la utilización de la tecnología como herramientas participativas. Bien sabemos que las técnicas que instrumentaliza a la opinión del cliente, del público objetivo o el lector de periódico digital, se transforman en indicadores que ayudan al diseño de los contenidos o productos mediales ex-ante de su aparición en el mercado o su exhibición al público.

La utilidad de este procedimiento responde a la necesidad de contar con indicadores fiables de una respuesta futura, por lo que los resultados entregados por estos mecanismos de consulta reflejan los puntos que deben ser corregidos antes de su implementación. De similar manera es el funcionamiento para definir la inclusión de noticias de los periódicos digitales. Los ranking de noticias linkeadas o la revisión de las opiniones en la sección de comentarios, ayudan a elaborar perfiles de lectores o la preferencia por una u otra noticia dependiendo de la apreciación que tengan éstos de ellas. Asimismo, también es útil en el diseño de políticas públicas la opinión ciudadana, pues así como en los ejemplos anteriores, esta especie de empoderamiento que la involucra indirectamente en la decisión, la faculta para decidir entre las distintas opciones de políticas públicas dependiendo de las demandas que esta tenga en relación a sus necesidades.

En este sentido, la penetración de la tecnología ha ayudado en el efecto del empoderamiento ciudadano, transformándose en un factor que ha servido como un canal efectivo de la inclusión ciudadana, para al menos, expresar una opinión sobre los asuntos del Estado. Inequivocablemente los gobiernos de turno se han vuelto el blanco predilecto de los internautas, quienes apoyados en el dinamismo de las redes sociales, las utilizan para ejercer su derecho a opinión, crítica u organización

como respuestas a las acciones de sus autoridades. En esta dirección, la opinión vertida en internet, no solo le ha servido a los gobiernos para definir la agenda política según el tenor del intercambio de opiniones que se da en Twitter, Facebook u otra red social, sino también, ha servido a sus usuarios como medio de organización en la convocatoria a protestas o manifestaciones de rechazo a decisiones que les parecen arbitrarias por parte de las administraciones. El caso de las manifestaciones estudiantiles del 2011 y las protestas por Punta Choro e Hidroaysén el 2010, representan un modus operandi del actuar ciudadano ante decisiones gubernamentales arbitrarias y carentes de sintonía con los habitantes, las que pone en el tapete la capacidad organizativa de las tecnologías de la información como articuladores sociales. El papel de las Tecnologías de Información y Comunicación (de ahora en adelante Tics), como fuente de información de las acciones de las instituciones públicas, ha permitido no solo transparentar las acciones del Estado al poner en manos del ciudadano información gravitante para elaborar juicios sobre el funcionamiento de los gobiernos, sino que ha producido una revolución en el uso de nuevos canales para el manejo de la información que tiene al usuario como protagonista y al manejo de la información como fin. Entonces se hace necesario definir a las Tics como: *“la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas”* Wikipedia (2015), o bien como *“un conjunto de servicios, redes, software y aparatos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario. Esta innovación servirá para romper las barreras que existen entre cada uno de ellos”*, UABC (2014).

Para Goldstein, las Tics, en relación a su capacidad para transmitir información en el desarrollo de su facultad de control gubernamental, posibilita a las democracias *“contar con instrumentos que garanticen la responsabilización de los gobiernos; la participación de las personas en las decisiones que determinan su vida; la posibilidad de impugnar al poder”*, Goldstein (2004). En consecuencia, la masificación de la información que las Tics propician y facilitan, ha obligado a los

gobiernos a abrir espacios hacia la ciudadanía, para que en disposición de los elementos de análisis, esta ejerza no solo la supervisión de las acciones públicas, sino que incluyan, también, mecanismos de participación en las decisiones estatales. Ahora, entendiendo el Estado este nuevo rol de las personas, ha debido modificar sus estructuras administrativas para dar cabida a la participación ciudadana como parte de sus procesos en la toma de decisión. Por ello, y en el caso de Chile, la apertura a este nuevo tipo de interacción ha obligado a la creación y modificación de un marco legal que incluya y regule a ésta en los asuntos públicos. La promulgación de la Ley N°20.500 y las Ordenanzas Municipales Participativas en la mayoría de los gobiernos comunales, han instalado en las dependencias del gobierno oficinas encargadas de administrar la participación hacia clientes internos y externos en sus administraciones. En el caso de las municipalidades, las oficinas de participación ciudadana son las encargadas de formular las acciones participativas hacia la comunidad, junto con poner al alcance ciudadano la información pertinente que permita la eficiencia en la toma de las decisiones. Si bien tiene un carácter meramente consultivo, las acciones dependen de la apertura democrática que se formule a la hora de establecer las modalidades de participación ciudadana, las que también definen su gradualidad y la forma en que las democracias se abren a la ciudadanía. Sin embargo, la importancia de la inclusión ciudadana en los asuntos de gobiernos, modifica a la democracia en cuanto al adjetivo que la define, ya que, por una parte, es la participación ciudadana la que propicia una apertura de la estructura administrativa de esta forma de gobierno; pero también, por otra, amplía su campo de acción más allá del voto, legitimándolas como forma de gobierno, y propulsando mejoras constantes en la forma en la que se aplican políticas públicas nacidas del concesio.

No obstante, el inmiscuir a los ciudadanos en la gestión de los gobiernos, presenta problemas en su implementación, sobre todo los relacionados a los costes que significa implementar políticas participativas en los formatos tradicionales, lo que implica poner en funcionamiento a un gran aparato de recursos humanos y elementos, que ocupan un amplio espacio de tiempo desde su planificación hasta su ejecución. La aparición de las Tics en la escena tecnológica, permite acercar la

información a los usuarios junto a otros instrumentos tecnológicos (aplicaciones), que facilitan la implementación de una mecánica participativa que demanda menos recursos en todas las etapas de su ejecución.

Desde que se comienzan a usar políticas participativas, primero, en los formatos tradicionales; y luego con la inclusión de la tecnología en los mismos procesos participativos, se produce un fenómeno de mejora de la gestión pública, sobre todo en lo que concierne a la administración de los territorios. Los “Presupuestos Participativos” en la ciudad de Porto Alegre en Brasil, son el punto de inicio de una ola de mejoras a la gestión del Estado, que resulta la continuación de las reformas de segunda generación implementadas en América Latina a partir de los años 90. La idea de la participación ciudadana, en el caso de Porto Alegre, se instala como un mecanismo de consulta para que las personas decidan sobre la forma en la que se implementaran los presupuestos locales, siendo ellos mismos los que eligen entre un variopinto de opciones a la que consideran indicada según sus necesidades.

Los resultados que siguieron a la consulta presupuestaria, significaron mejoras en los indicadores de satisfacción de los proyectos comunitarios, lo que se tradujo en una mejoría en la calidad de vida de los vecinos y una mejor apreciación de la gestión municipal. La opinión ciudadana, como clientes del Estado (y en este caso de los servicios municipales), permite hacer una radiografía de las preferencias y urgencias ciudadanas para clasificarlas según prioridad de ejecución. Este vistazo al contexto territorial optimiza no solo la ejecución del presupuesto municipal, sino que también dota de calidad a los servicios sociales. *“En materia económica el presupuesto participativo ha permitido que el Gobierno de Porto Alegre destine un porcentaje que varía entre el 15 y el 25 % de sus ingresos a inversiones. Además su aplicación permitió mejorar las obras de saneamiento básicas como el incremento del suministro de agua, entre 1990 y 1995, de 400000 a 465000 familias, y para 1996 el abastecimiento de agua aprovisionaba al 98% de las familias de la ciudad. Respecto al alcantarillado el incremento en el sistema pasó de alcanzar al 46% de las familias en 1989 al 85% en 1996 y también se lograron grandes avances*

en alumbrado público, urbanización de zonas, salud y viviendas”, Partido Socialista Popular de la Ciudad de Buenos Aires, (2001).

Ahora bien, si el informar y el consultar se han transformados en elementos de mejora de la gestión pública, también resulta importante dotar de un carácter vinculante a la voz ciudadana en los procesos de toma de decisión como en el caso de los presupuestos participativos de Porto Alegre. Es por ello que las Tics se convierten en un elemento facilitador de los canales de información entre la ciudadanía y los gobiernos, puesto que acercan a ambas partes cuando, los antiguos impedimentos, presentaban problemas de tiempo y distancia que entorpecían la implementación de mecanismos participativos. La inmediatez de la Internet, como característica fundamental de la globalización, permite corregir aquellas falencias y poner a un solo “click”, frente a frente, al ciudadano y sus autoridades. Sin embargo, la participación ciudadana depende de la penetración de Internet en la población, independiente de su clase social y poder adquisitivo, así como del territorio donde esta se encuentre disponible en las comunas, puesto que si los gobiernos no cuentan con un desarrollo informático, ni con una estructura administrativa que base su gestión en la tecnología, se hará muy difícil su implementación a través de la posibilidad de la innovación informática.

Sabemos que la participación ciudadana tiene un efecto mayor en la medida que es capaz de conformar comunidades activas dentro de los territorios, por lo que contar con un modelo participativo usando las tecnologías de información, produciría no solo una modernización de la gestión pública local, sino que definiría el buen vivir de una manera consensuada entre los vecinos del territorio. Los esfuerzos desarrollados, principalmente en occidente, y sobre todo en Europa y América, han permitido a la ciudadanía opinar sobre los asuntos públicos a todo nivel de gobierno. El caso de “Participa Sevilla” (2015) resulta ser un caso de mejora de la calidad de vida de la ciudadanía usando las tecnologías disponibles en Internet, ya que a través del uso de las redes sociales y de una plataforma web, los ciudadanos tienen la posibilidad de proponer proyectos e influir en las decisiones dentro de su territorio vecinal de una manera más activa y directa, la que ayuda a la conformación tanto de las agendas como de los programas municipales. En esta

plataforma participativa, dividida en unidades vecinales, la facultad propositiva de la ciudadanía resulta primordial como retroalimentación, de primera fuente, de los problemas frecuentes de los vecinos, ya que tanto el gobierno central como los usuarios mismos, tienen el poder de emitir opiniones y votos de carácter vinculante que institucionalizan a la participación como un método de gestión. No obstante, este mecanismo tiene como requisito una participación efectiva y comprobable de los ciudadanos, ya que no basta la sola propuesta de proyectos propuestos por los usuarios, sino que deben ser sometidos a la aprobación de los vecinos, quienes con un número determinado de votos hacen que la propuesta califique como un proyecto factible de ser ejecutado.

Un ejemplo de participación ciudadana efectiva es la que ocurre en ciudad de Lawton en Estados Unidos, donde la inclusión de tecnologías de información ha producido mejoras en la eficacia de los mecanismos utilizados, por lo que establecemos este ejemplo como un referente importante para reflejar la buena utilización de metodologías participativas y uso de tecnologías de la información. En este caso, el principal documento que actúa como marco legal base para la participación ciudadana es el "Municipal Code" (Código municipal de la ciudad de Lawton), pero también existen otros documentos para casos específicos y directrices verbales que fomentan la metodología de participación ciudadana, y cuya misión es establecer como procedimiento permanente la escucha de los posibles involucrados y/o afectados antes de la toma de decisiones por parte de las autoridades. Ahora bien, y tomando como referencia al caso de Lawton, no basta con la mera inclusión de la tecnología para mejorar o agilizar los procesos participativos, sino que es necesaria una estructura administrativa y un marco legal, que la propicie, regule y que se transforme en un principio de gestión irrenunciable al interior de los gobiernos locales. En este sentido, la ciudad establece mecanismos para todos sus instrumentos con los pasos a seguir en la ejecución de éstos, lo que pone de manifiesto la necesidad de contar con algún documento legal que establezca procedimientos y objetivos claros para definir las formas de participación. Por su parte, la municipalidad de Santiago también posee una "*Ordenanza de Participación Ciudadana*" que define los mecanismos utilizados en los procesos

participativos, aun cuando, pudiese resultar incompleta, ya que no establece una estructura y organización administrativa fuerte, es funcional en la medida que esta ordenanza se afianza como un principio administrativo dentro del municipio.

En este sentido, la ciudad de Lawton constituye un buen ejemplo sobre la forma en la que se conducen las acciones para instaurar a la participación ciudadana, como una directriz que facilita la toma de decisión al interior del municipio, ya que para ello cuenta con una serie de documentos oficiales que regulan, promueven y direccionan la participación ciudadana, tal como el Plan de Participación Pública (PPP), cuyo propósito es delinear los métodos para el fomento de la participación de los ciudadanos, las organizaciones afectadas y otras partes interesadas en el desarrollo - como por ejemplo - de un Plan de Transporte intermodal a largo plazo del Departamento de Transporte de Oklahoma (ODOT), Programa de Mejora del Transporte Estatal para Oklahoma (PICP) y el proceso de planificación del transporte en curso. Los métodos para fomentar participación incluyen proporcionar acceso a los planes, programas y sus materiales de soporte y oportunidades para comentar el desarrollo del plan y el programa (Gobierno Abierto). La implementación de las actividades de participación pública obligatoriamente debe estar diseñada para cumplir con la normativa federal 23 CFR 450. 210 y las disposiciones de la Ley de Equidad de Transporte Seguro, Responsable, Flexible y Eficiente en la ciudad.

Dentro de los objetivos de este proceso de planificación se considera el establecer un marco de cooperación, continua e integral para tomar las decisiones sobre inversión en el transporte en todo el Estado; lograr un sistema de transporte más equilibrado; optimizar el funcionamiento del sistema actual y el reconocer los vínculos claves entre los modos de transporte, el desarrollo económico, el uso del suelo y el crecimiento planificado.

No obstante, como suele suceder en la implementación de un sinnúmero de instancias participativas, el involucrar a los ciudadanos en el proceso de planificación, resulta ser un desafío para las instituciones, quienes deben maximizar esfuerzos al proporcionar los medios para que las personas tengan un impacto directo y significativo en el proceso de toma de decisiones. En este sentido, la

ciudad establece directrices que ayudarán a plantear objetivos claros hacia donde debe apuntar una implementación correcta de mecanismos de participación, por lo que establece que la planificación necesariamente debe: crear conciencia entre la comunidad y entre quienes toman las decisiones, utilizando métodos innovadores y diferentes combinaciones técnicas de participación pública; también debe establecer oportunidades para una participación pública temprana y continua; proporcionar al público información oportuna y acceso razonable a la información técnica y normativa; dotar de espacios deliberativos para formular observaciones acerca del plan o programa propuesto, y que estos se extiendan al alcance de los instrumentos tradicionales, incluyendo al correo electrónico o alguna estrategia basadas en sitios-web como mecanismos de participación. En cuanto al análisis de los resultados esperados, el proceso debe asegurar el cumplimiento de requisitos para identificar, no solo las necesidades de las mayorías, sino que también debe incluir la recolección de datos en la población de bajos ingresos, las minorías, los ancianos y las personas con discapacidad, utilizando otros métodos que faciliten su participación. La comunicación y seguimiento también constituyen una constante en la instancia participativa, puesto que la revisión y comunicación de sucesos y resultados del desarrollo del programa, garantizan el buen funcionamiento y el éxito de las acciones participativas.

La Oficina de Transporte debe poner a disposición el plan de participación pública por un período de 45 días para su revisión, toda vez que los comentarios y aportes de la comunidad sean requeridos. Una vez que los comentarios son recibidos, la autoridad procederá a revisarlos, finalizar el plan y ponerlo a disposición del público, junto con los resultados de la consulta y las votaciones que se hicieren durante el proceso. Las copias del plan de participación pública deben ponerse a disposición de la ciudadanía en los puntos de contacto oficiales del Departamento de Transporte de Oklahoma, en su División de Planificación e Investigación, pero aparte de lo dispuesto anteriormente, los comentarios relacionados al plan de participación pública deben ser enviados vía correo a esta dirección, vía fax o por medio de correo electrónico. La Oficina de Transporte también incluye, pero no limitado a, los siguientes métodos:

- Boletines, correos.
- Publicaciones en medios de comunicación.
- Técnicas y presentaciones para su visualización.
- Reuniones para la participación de la comunidad local.
- Internet.

El integrar a la ciudadanía a los procesos de planificación territorial puede resultar, en muchos casos, beneficioso para la comunidad, puesto que hace posible el intercambio de múltiples miradas ciudadanas sobre un mismo problema, no dejando en manos de las autoridades las soluciones que afecten a la comunidad. No obstante, este tipo de procedimientos participativos requieren de condiciones para determinar su buen funcionamiento, puesto que la consulta por la consulta no garantiza per se el éxito de estos procesos, sino en la disposición inteligente y planificada de recursos materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos del proceso de consulta ciudadana. En el caso de Lawton y su plan de mejoramiento del transporte, el plan de participación ciudadana conforma el corazón de la planificación, puesto que a pesar de las propuestas concretas entregadas desde las oficinas técnicas, el municipio no se cierra a estudiar las alternativas que pudiesen surgir desde los vecinos, por el contrario, se produce una simbiosis entre los aspecto técnico de las posibilidades de la política pública, y la opinión de los vecinos, que bien puede validar la propuesta técnica o dar origen a una nueva planificación con una política distinta. El beneficio de este tipo de consultas puede verse en los resultados finales de la ejecución total del proyecto. Por una parte válida la acciones del municipio desde una visión eficiente que minimiza el error en la aplicación de políticas públicas claves; y por otra, promueve el gasto eficiente del presupuesto público al ejecutar obras conectadas con las demandas ciudadanas, y en las que el consenso tiende a corregir correcciones futuras, ante la posible elección de la peor alternativa. Ahora bien, dependiendo de los beneficios que le adjudiquen a la participación ciudadana, estos se vuelven comprobables dependiendo del grado de apertura y del estilo de planificación que estos requieran para ser implementados por los gobiernos. Aquí el papel que jueguen las administraciones locales y los gobiernos centrales es fundamental para definir la visión que se tenga de la

participación ciudadana. Si bien Lawton es una democracia representativa, estas instancias participativas (junto a otros implementados por la administración municipal), abren los espacios de deliberación de las cerradas estructuras de este tipo de democracia, graduándolas hacia democracias más directas donde los ciudadanos tienen más opciones de influir en las decisiones de sus gobiernos.

El proyecto, en este sentido, intenta ser un impulso revitalizador a las políticas del Estado en torno a su modernización, enfatizando la activación de las comunidades integradas a las juntas de vecinos y buscando ciertos propósitos que permitan, por un lado, activar a la ciudadanía e integrarla a los procesos de gestión pública y toma de decisiones, y por otro, conformar comunidades activas con identidad de barrio que ayuden al desarrollo humano de estos generando mejores condiciones para la vida en sociedad.

Gobernanza, Territorio e Internet

La penetración masiva de la tecnología en los hogares en todo el mundo, fenómeno que no excluye a América Latina, ha permitido a los ciudadanos tener acceso a información sin importar la lejanía desde donde esta se produzca. Este bombardeo de información a través del uso masivo de internet ha cambiado la manera en la que las personas se relacionan, primero, porque internet y la tecnología móvil nos ha hecho visibles y disponibles en cualquier punto con acceso a internet; y segundo, porque ha eliminado trabas y expandido fronteras acercándonos a otros usuarios y a una variada gama de información proveniente de todas partes del mundo. Este fenómeno ha producido un apoderamiento ciudadano de los canales comunicativos, los que, propiciado por la masificación en el uso del computador y otros aparatos con acceso a Internet, han facilitado la comunicación social sin la necesidad de reunirse físicamente en torno a agrupaciones sociales o asociaciones políticas, transformando al ciberespacio en un lugar más de la interacción social.

En esta dirección, los beneficios que la Internet causa a la vida en sociedad tienen tanto peso como los argumentos en contra de quienes desdeñan su influencia

en ella. Una de las tantas causas de este rechazo, hace mención a la incertidumbre en la utilidad real que la población hace uso de ella, sin embargo, debe hacerse notar que el cambio de paradigma y la flexibilidad para adaptarse a la vida en sociedad, resulta ser un aporte, en muchos casos, para acercar a personas sin relación alguna en las actividades cotidianas que éstas realizan, lo que produce un fortalecimiento de las redes que la conforman, y que se diversifica a su vez, en nuevas formas de coordinación social. Entonces, no es de extrañar que su evolución (desde su enfoque primordialmente académico en los años 90), haya decantado en convertirse en un instrumento de interacción social enfocada como canal para la información y la comunicación. En este aspecto los gobiernos no se han visto ajenos al papel que cumple Internet y la tecnología en sus modelos de gestión, de hecho, la han integrado como un elemento para fortalecer la gobernanza y la relación con sus ciudadanos.

La importancia para la vida en sociedad que ha tomado internet, sobre todo después de la irrupción de las redes sociales como fenómeno global, ha propiciado la aparición de una nueva forma de organización que se han establecido desde redes organizadas en el mismo espacio virtual. Los grupos de Facebook y las listas en Twitter representan a un tipo de colectivo social que, ya no ocupa un espacio físico, sino que se organiza en torno a las preferencias de los usuarios en los espacios virtuales que la red social destina para ello. Es así que podemos encontrar grupos de distintas temáticas y funcionales a distintos intereses, donde la relación horizontal se plantea como un principio fundamental en una coordinación descentralizada respecto a su funcionamiento. Ya no es necesario establecer una asignación de roles (o de poder) fija en estos grupos, sino que esta funcionalidad se remite a una organización dispuesta a servir como un canal comunicativo en constante cambio y evolución dentro de la red. La organización jerarquizada de la sociedad (propuesta por el mercado y el Estado), pareciera que en el mundo virtual que ocurre en Internet pierde fuerza al organizar a la sociedad en red, ya que éste prima una idea (bien podría ser ilusoria) de igualdad entre los usuarios, que no establece diferencias reales en el tipo de relación que pueda desarrollarse al interior de estos grupos sociales, sino que se basa en una diferenciación destinada a

calificar a la información (mensajes) que los usuarios difunden en la red. Las diferencias y consideraciones que antes situaban a uno por sobre otro dentro del escalafón social, o que validaban las posiciones para establecerse como actores en la toma de decisiones, en el mundo en red no obedece a una asignación jerárquica, sino a un carácter eminentemente democrático donde la mayoría valida una posición sobre otra. Esto no quiere decir que la red ha ocupado una oportunidad para reorganizar a la sociedad, ni que este tipo de organización basada en la red, haya democratizado nuestras estructuras; simplemente, ha situado dentro de internet, el valor de la información y la calidad de usuario como elementos de conformación para el comportamiento social, y en cambio, admite diferencias para reconocer en las relaciones sociales otro tipo organización.

En este sentido, se puede advertir que internet, al constituirse como un factor relacional importante para la sociedad, ha absorbido la transacción de información casi monopolícamente en todos los estamentos, reemplazando a las formas tradicionales de comunicación por instrumentos basados en la interacción virtual. Esta tendencia no deja al gobierno fuera de esta oleada de transformaciones, por el contrario, las instituciones gubernamentales se han volcado a internet para comunicar y establecer nexos con sus usuarios, buscando una mejora constante, no solo de sus procesos de comunicación, sino integrando a esta tecnología en todas las fases de sus procesos administrativos y de gestión. Internet, entonces, no se configura al interior de los gobiernos como una herramienta capaz de mejorar solo la comunicación, sino que también, al poner en vitrina información relevante de las acciones del Estado, se transforma en una herramienta que ayuda vigilar a los gobiernos en la conducción de los planes y programas que ejecuta, produciéndose una interacción provechosa en beneficio de la probidad de las instituciones.

Obviamente, con esta oleada modernizadora, empujada por las reformas de segunda generación, y por el énfasis en promover la gobernanza al interior de las administraciones, las personas han adoptado un papel importante para ejecutar el “*buen gobierno*”, lo que ha obligado al Estado a integrar a la ciudadanía a su gestión mediante mecanismos de participación que les otorguen ciertos derechos para acceder, vigilar u opinar sobre la información de las distintas actividades realizadas

por los gobiernos. Esto sitúa a las personas como un actor importante en la relación del poder y la toma de decisiones, pues lo que antes estaba destinado exclusivamente al gobierno y a algunos gremios organizados, hoy rompe ese monopolio exclusivo transformando al Estado en un actor más en este juego relacional. Sin embargo, este empoderamiento centrado en el individuo como ciudadano activo virtualmente, no ha tenido su representación estructural en el funcionamiento político y social de las organizaciones e instituciones, por el contrario, solo ha introducidos conceptos que han modificado viejas usanzas de gobierno, sin modernizar ni integrar el funcionamiento de las redes sociales en su profundidad a la gestión pública. La apertura democrática y el grado de ejecución de las políticas pro-gobernanza, son claves en la eficacia de las políticas públicas, pues si bien al interior de los gobiernos se propone la publicación sistemática de la ejecución presupuestaria para las distintas instituciones, programas o planes, o los ingresos percibidos por las autoridades, se hace insuficiente si estos no transforman sus estructuras administrativas y los marcos legales para que la vigilancia ciudadana tenga un efecto directo en el accionar del Estado.

La gobernanza no solo trata de informar oportuna y verazmente lo que hace el Estado, también busca promover la ejecución eficaz de las políticas públicas, eliminar la corrupción y promover la transparencia. Bajo esta premisa la inclusión ciudadana parece fundamental, ya que una sociedad civil involucrada produce equilibrios en la influencia de los distintos actores participantes en la gestión pública, quienes serán contrastados frecuentemente por las necesidades de una sociedad consensuada que minimizará el clientelismo producido en una democracia cerrada y excesivamente delegativa. No obstante, la eficacia de la acción ciudadana ha visto sus mayores frutos en el ámbito de la gestión territorial, por lo que parece lógico que las administraciones provinciales y municipales, hayan propiciado la inserción de una sociedad participativa en el diseño urbanístico de los territorios (provincias, comunas, unidades vecinales). Los efectos inmediatos de una ciudadanía activa en estos procesos de diseño territorial, se ven reflejados en la mejora continua de los procesos de gestión, que basado en la optimización de la toma de decisiones al interior de las instituciones, permite que siempre la mejor opción, y la más

consensuada, sea la que se ejecute en beneficio de los vecinos. Bien podría parecer una situación utópica del ejercicio democrático, no obstante, la experiencia internacional parece validar estas apreciaciones, sobre todo en lo que se refiere en la administración del territorio, ya que no solo posibilita la ejecución de buenos programas, sino que también pone en escrutinio constante a la democracia y sus procesos de deliberación, produciendo un efecto de mejora constante y legitimación como sistema político para la administración de la sociedad. Sin embargo, debe reconocerse en la tecnología a un elemento innovador que facilita la labor ciudadana dentro del entramado social, por lo que su inclusión en los modelos de participación, a fin de activar a la población local en la discusión sobre temas de importancia, resulta un incentivo que renueva los mecanismos tradicionales impulsando nuevos bríos participativos.

Parece paradójico, que en un mundo globalizado, el territorio (como elemento micro) tome una gran importancia en lo que a administración y gestión pública se refiere. A pesar de ser un concepto nuevo, la *gobernanza territorial* se traduce en un cuestionamiento constante del aparato del Estado como actor capaz de resolver problemas locales, ya que es claro que muchas problemáticas territoriales no podrán ascender hasta las altas esferas del gobierno, bien por la excesiva burocracia que acompaña al ejercicio de las administraciones, o bien porque la complejidad social no es comprendida por las estructuras de gobierno. El gobierno no puede encargarse de todo; eso es un hecho, no obstante, el excesivo centralismo de la administración no ayuda a expandir el campo de acción de la gestión pública, centrando su acción en las regiones con mayor cantidad de habitantes, las que siempre suelen ser las capitales nacionales de los países. Entonces el territorio se convierte en la manifestación de la demanda por descentralizar la administración pública, por aplicar los principios de la gobernanza focalizándose en los asuntos locales y en las relaciones de poder que se dan al interior del territorio, tal como agrega a la discusión la Comisión Europea. *“Por su parte, la gobernanza local trata del poder y de la autoridad y de cómo una región, municipalidad o comunidad cualquiera gestiona sus asuntos; por tanto, incluye a los ciudadanos, las instituciones y las relaciones de estas con el estado a nivel regional, municipal y*

comunitario. De esta manera, es imposible hablar de gobernanza local sino existe previamente una gobernanza democrática a nivel central”, Comisión Europea (2008).

Entonces la combinación de estos tres elementos puede ser un aliciente para la gestión de los gobiernos locales, integrándolos a los mecanismos de planificación y administración, que no solo incluya a la participación, sino que esta sea solo un medio para combinar el conocimiento y las ideas de los habitantes al servicio de la comunidad. El caso de la ciudad de Lawton antes visto, sumado a la experiencia en el mundo para la gestión de los territorios municipales, resulta la demostración, que la diversificación de actores y demandas puede ser crucial para lograr el desarrollo local. No obstante, pese a la tentación de los articuladores políticos, esta debe resistirse a ser instrumentalizada con fines clientelistas y electorales, sino que debe ser dotada de atribuciones administrativas y legales que sustenten sus métodos en la consecución de objetivos. El caso de la estación de Shinjuku en Tokio es un ejemplo de implementación de un plan urbanístico de ordenamiento del transporte basado primordialmente en la mediación ciudadana. Este proyecto fue una mezcla entre conocimientos técnicos, diseño urbano y participación ciudadana que permitió (entre otros logros) que ningún vecino fuese expropiado, ya que cada estación del transporte urbano fue consensuada entre las autoridades y las personas. En Latinoamérica la ciudad de Sao Paulo resulta un ejemplo a nivel continental, pues la implementación del “*plan maestro*” de la ciudad es el resultado de un largo proceso de consulta ciudadana, donde después de haberse recibido más de 11.000 sugerencias y enmiendas de la sociedad civil, se logra un producto final que rige el desarrollo de la ciudad brasileña en la actualidad con muy buenos resultados.

El territorio, la gobernanza e Internet son las nociones bases para el desarrollo de las comunidades. Aquí el producto resultante de la buena ejecución combinatoria de estos tres elementos debe basarse en la integralidad, la sostenibilidad y la participación en los procesos de planificación y toma de decisiones, por lo tanto, toda acción de los gobiernos locales debe estar focalizada tanto en las necesidades actuales, como en las necesidades futuras de los vecinos, entendiendo integralmente la composición de los territorios desde los muchos

factores que lo componen y afectan, y atendiendo a su composición y a su identidad como elementos importantes de un análisis que amplíe, por ejemplo, el campo de visión de una mirada que integre al hábitat y las necesidades sociales al diseño de proyectos territoriales. El único modo para integrar las distintas visiones que confluyen en la comunidad es conociéndose e involucrándose con ellas, integrando la opinión ciudadana y propiciando el consenso en la elección de alternativas a través de la participación.

Modernización del Estado, las Juntas de Vecinos y Participación Ciudadana

La modernización del Estado no se basa solo en la inclusión de elementos tecnológicos e informáticos a los procesos de gestión, es más bien, un entramado de elementos que se conjugan con la idea de integrar nuevas experiencias, conocimientos y procedimientos que reorienten la labor del Estado hacia nuevos objetivos.

La necesidad de los gobiernos de adaptarse a nuevos escenarios tecnológicos, económicos, políticos y sociales; los obliga constantemente al desarrollo de herramientas innovadoras que aúnen esfuerzos dirigidos a la satisfacción de nuevas demandas ciudadanas. Pero hagamos una revisión rápida de la historia; la visión del Estado, después del fracaso de los Estados de Bienestar, dio un giro a limitar su participación en los asuntos del mercado que se posicionó como un componente de articulación social exclusivo, que solo permitía a los gobiernos intervenir productivamente allí donde pudiese hacerlo mejor o a un menor costo. Al abrirse al mercado las esferas que antes eran propias de la acción del Estado, permitió la aparición de organizaciones privadas con fines públicos que interfieren en la transacción del mercado con una visión estrictamente social (tercer sector). Acto seguido, las reformas de primera generación, formalizadas por el consenso de Washington, y que tienen una relación cercana con esta visión del Estado, como lo es la disminución de su tamaño y su regulación en las actividades del mercado, hacen posible transformaciones cruciales tendientes a una retirada de la intervención estatal en los asuntos económicos y a un predominio del mercado

para configurar y satisfacer las necesidades de la sociedad en su conjunto. No obstante, estas reformas no tuvieron el resultado esperado, si bien en una primera etapa de implementación parecen ser la solución a los problemas de la región, estas tienden al fracaso en donde son aplicadas y los países sucumben en sendas crisis que los Estados de la región deben asumir. El vuelco de los gobiernos, que vuelve su mirada una vez más a las teorías keynesianas que inspiraron a los Estados de bienestar, configuran al Estado como un motor de desarrollo y no como un impedimento del desarrollo del mercado. Las administraciones públicas ya no son circunscritas al resguardo de la defensa del territorio y la administración de la justicia, produciéndose una asociación ventajosa que logra el *“fortalecimiento del estado de derecho; el control de la corrupción y el crimen organizado; la construcción de sólidos sistemas financieros; el desarrollo de instituciones que aseguren la calificación de los recursos humanos; la redefinición de los servicios sociales y de las redes de seguridad social; y el mejoramiento de los marcos regulatorios; y la acentuación de la probidad o transparencia, con el objetivo de disminuir los costos de transición, así como la reestructuración general del aparato de gobierno para poder trabajar eficazmente en un sistema de mercado”*, Armijo & Tomassini (2002).

Después de las crisis como consecuencia de la implementación de las reformas de primera generación, se obtienen conclusiones determinantes sobre la relación entre el Estado, el mercado y la sociedad civil. Desde allí florece un impulso que renueva al Estado y lo sacude de antiguos formalismos teóricos sobre su función en la sociedad. El estado, encasillado en cumplir funciones exclusivas de coerción, administración de la justicia y la defensa de la soberanía nacional, se transforma en un actor más - junto a la sociedad civil y el mercado - en la administración de la sociedad en su conjunto. En este sentido, la modernización del estado, como concepto, se transforma en una herramienta que busca la eficiencia y la efectividad de las políticas públicas, donde los gobiernos participan como un integrante más dentro del funcionamiento de la sociedad, pero ahora sin la incidencia que tenían en épocas donde era el único actor de la articulación de la política interior. Entonces, entendiendo el nuevo papel del Estado dentro del

sistema, y las constantes mutaciones que lo afectan, la innovación tecnológica se configura como un mecanismo de ayuda para optimizar sus distintos procesos. En este punto, y considerando a la sociedad civil factor importante, el uso de la informática se vuelve un facilitador de la participación ciudadana al viabilizar los formatos tradicionales que se hacían uso, optimizando las metodologías con la utilización de innovaciones informáticas que agilizan sus procesos, por ejemplo: la recolección de datos. La inclusión de la participación ciudadana y la transparencia en las democracias actuales, se convierte en un factor importante en los procesos de modernización de los servicios públicos. Pues, la inclusión de estos conceptos, no solo consigue optimizar y ampliar el alcance del Estado para llegar a sus ciudadanos, sino que legitima a la democracia como alternativa para una ejecución eficiente de las acciones de los gobiernos.

Quizás donde mejor funcione sea en la administración territorial, la que utiliza a la participación ciudadana como, incluso, nexo con la ciudadanía para la toma de decisiones y planificación de políticas públicas. La inclusión de herramientas participativas en los territorios ha aumentado desde la promulgación de la Ley sobre Participación Ciudadana, donde la “*Unidad de Modernización y Gobierno Digital*” ha introducido mejoras en la instalación de técnicas de “*Gobierno Abierto*” en las instituciones del Estado, las que incluyen a la participación ciudadana como eje de su diseño. Este departamento ha propulsado en los últimos años la penetración de las Tics en las actividades del Estado, las que han permitido agilizar, por ejemplo, los trámites regulares trasladándolos a internet, no dependiendo de un lugar físico para su realización. En esta línea el Registro Civil, con la implementación de una plataforma donde pueden expedirse certificados de nacimiento, de antecedentes, entre otros certificados de gran demanda, ha propiciado la modernización de sus servicios al trasladar las peticiones más recurrentes a esta plataforma, priorizando la atención a trámites más delicados que requieren otro tipo de trato por parte del servicio, y evitando la molestia de asistir a un servicio sobrepasado. Desde el punto de vista de la participación, las municipalidades también han introducido mejoras tecnológicas a sus procesos, aprovechándose de ésta para acelerar votaciones o consultas ciudadanas llamadas a resolver, por ejemplo, las opciones resultantes de

los presupuestos participativos. Hace ya un tiempo la Ilustre Municipalidad de Maipú introdujo un modelo mixto para esta consulta ciudadana. Los vecinos cuentan con los tradicionales puntos de votación esparcidos por toda la comuna, pero a la vez cuentan con una plataforma que les permite informarse y votar durante el proceso.

Desde la perspectiva territorial, y considerando a las unidades vecinales como el sistema de distribución urbana en las ciudades, se vuelve uno de sus propósitos de las mejoras a la gestión el propiciar la participación ciudadana. Sin embargo, las competencias que facultan el cumplimiento de este objetivo son demasiado limitadas, y no inciden mayormente en la inclusión de la comunidad en la gestión del gobierno territorial. Más bien, este propósito pretende ser un instrumento promotor de las actividades participativas de la municipalidad, y no el poner a disposición de los vecinos mecanismos participativos para que ellos ejerzan el derecho a participar en el proceso de toma de decisiones. La no existencia de mecanismos destinados a activar la participación que sean exclusivos de las juntas de vecinos, se suma a la presencia de una débil implementación a nivel comunal, de políticas participativas dentro de un marco legal no fortalecido, transformándose así en un obstáculo para la eficacia de las juntas de vecinos como instancias de activación de las comunidades. En este sentido, y enfocándose en un ideal participativo, los gobiernos municipales deben evitar la disgregación social ante la ausencia de focos de sociabilización al interior de las colectividades, para evitar la exclusión de la participación ciudadana como principio para la toma de decisiones.

La inexistencia de canales de comunicación con estándares efectivos mínimos - que es en una de las finalidades de la participación ciudadana - tiene un efecto directo sobre la calidad de la información que se transmite hacia la ciudadanía. A pesar de la existencia de instancias de transparencia formales desde el Estado Central, y de mecanismos de participación estipulados en las Ordenanzas de Participación Ciudadana, su debilidad en la implementación impide que éstas se institucionalicen como *modus operandi* en las administraciones. A pesar de los esfuerzos por avanzar en estas materias, y transformar a esta interacción ciudadana en un factor modernizador y de desarrollo, no se enfrenta el problema desde la innovación en los modelos y en el uso de las herramientas participativas, ni se hace

una constante evaluación de las políticas participativas a fin de distinguir las necesidades que puede tener cada zona y cada territorio, evaluando constantemente a la participación según estudios específicos para definir las mejores herramientas.

A esta altura, para nadie es una incógnita los beneficios que produce la participación ciudadana en la planificación de políticas públicas, donde se puede distinguir la eficacia y el aumento de la calidad de la democracia como sus principales atributos. En el primer punto, al inmiscuir la opinión de los vecinos, quienes son los principales implicados de las problemáticas del territorio, se llega a un conocimiento útil sobre las necesidades locales que los afectan, y que se constituye en un saber vital para la elección de políticas con un alto poder para resolverlos. A su vez, la consulta, muchas veces vinculante, adopta una función democratizadora al abrir las esferas de la decisión política, y traspasar a la gente el ideal de funcionamiento democrático de un gobierno ejercido por la ciudadanía.

Sin embargo, bajo la experiencia participativa practicada en las municipalidades a lo largo de Chile, la principal problemática que impide la participación ciudadana resulta, primero, de una lenta implementación de los mecanismos participativos propuestos por el gobierno; segundo, de la institucionalización de los actores sociales llamados a la representación ciudadana, que se configuran como gobiernos corporativos que capturan las instancias participativas; y tercero, la inexistencia de herramientas expeditas que faciliten la participación ciudadana a nivel comunal y de juntas de vecinos. En un estudio realizado por “*Ciudad Viva*”, Marín & Mlynarz (2011), que pretendía monitorear la implementación de la Ley N° 20.500 de Participación Ciudadana en las municipalidades, se encontraron datos preocupantes del grado de cumplimiento de la normativa. Un 57% de los municipios no responde a los requerimientos de información solicitados por los ciudadanos y garantizados en la Ley N° 20.285, lo que se traduce que de 345 municipalidades, 198 no entregaron las respuestas requerida por sus usuarios. En el caso de la conformación de los COSOC (Consejo de la Sociedad Civil), solo un 16% de las municipalidades los había constituido y establecía un funcionamiento periódico con presupuesto asignado. Para el caso de

la modificación de las Ordenanzas de Participación Ciudadana, el estudio arrojó que solo el 7% de los municipios las había modificado, ubicándose la mayoría en los niveles medios y bajos en cuanto al cumplimiento en este ítem. Dada la problemática de instalación de las instancias participativas en las municipalidades, la función modernizadora de estas herramientas debe estar dirigida a la facilitación de la comunicación entre las organizaciones vecinales y los municipios, a fin de agilizar estos canales para mejorar el diseño de las políticas públicas.

En este sentido, y a pesar de no contar con instancias institucionalizadas de participación ciudadana, las juntas de vecinos se hacen de las redes sociales para constituir canales comunicativos que no logran conformarse como instancias propositivas entre los vecinos, ya que no se basan en un diseño metodológico de participación ciudadana al servicio de la gestión colaborativa, y tiene un nivel de funcionamiento más bien bajo, que eluden consideraciones que podrían aumentar el nivel de impacto en la información traspasada a los vecinos.

La utilización de Facebook o Twitter se ha convertido en una práctica bastante común dentro de las unidades vecinales. Estas, principalmente, constituyen la cara visible de las comunidades en el ciberespacio, pero carecen de una estructura y un contenido dinámico, actualizado y funcionalista de la información, que refleje las opiniones vertidas en la red por los vecinos, y que no se conforme como espacios resultantes de la exclusiva visión de sus dirigentes. Por lo general, el uso de las redes sociales se transforma en una mala estrategia de posicionamiento, sin un carácter participativo que no logra transformarse en un canal efectivo y ordenado, de al menos, la comunicación de las actividades de la “Junta de Vecinos”. No obstante, existen a nivel central del gobierno, instancias que se toman de los modelos de funcionamiento de las Tics, y que se formulan como canales efectivos entre el gobierno y la ciudadanía. El ejemplo de Chile-Atiende, una TIC cuyo objetivo es informar sobre los distintos servicios y trámites que las instituciones del gobierno ofrecen, se constituye en una mejora que bien podría ser utilizada metodológicamente por los “FanPage” de Facebook de las Juntas de Vecinos, como un formato dinámico de transmisión de información orientada hacia la utilización frecuente de los distintos servicios al interior de las municipalidades.

Entonces, entendiendo el rol debilitado de los gobiernos locales por propiciar la modernización en la participación ciudadana, y la implementación limitada de los mecanismos propuestos por el gobierno central, se hace necesario considerar otros mecanismos participativos que integren a la tecnología a este proceso. Podrían evaluarse para cada territorio la posibilidad de utilizar a las Tics como herramientas de participación ciudadana, dependiendo de la penetración de estas en las juntas de vecinos e incluyendo al ciudadano como figura individual y social a los procesos de participación ciudadana.

Entonces el proyecto se constituye como una colaboración para buscar un modelo, que primero (y sin contradecir al marco legal), integre a los vecinos a la Junta de Vecinos “Barrio República” en la gestión de la Unidad Vecinal; y segundo, que facilite e incentive la participación ciudadana de los habitantes de la Unidad Vecinal, a fin de establecer canales comunicativos entre los dirigentes vecinales y los habitantes de la Junta de Vecinos Barrio República, elaborados en base a una jerarquía horizontal, vinculante y reconocida por el municipio. Entonces, entendiendo el problema participativo desde lo aquí expuesto, se plantea, a través del uso de las Tics, la posibilidad de acercar al habitante de la comunidad a la gestión y diseño territorial, estableciendo al ciberespacio como un espacio sociabilizador complementario, tal como podría serlo el que alberga a la Junta de Vecinos, con funciones específicas estructuradas en un modelo que delimite el campo de acción de la Unidad Vecinal, y que principalmente integre al ciudadano a todos sus procesos deliberativos, propositivos e informativos.

Capítulo II – Planteamiento del Problema

Planteamiento del Problema

Las Juntas de Vecinos en el ideal político, tal como ocurre en algunas experiencias internacionales, deberían conformarse como un eje fundamental en el diseño de los territorios. La tendencia en el mundo desarrollado está dirigida a modernizar las democracias con estilos de gestión eminentemente participativos, a fin de incluir a la opinión ciudadana en los procesos de planificación pública a nivel territorial. No obstante, y pese a las intenciones de la normativa chilena, asoman problemas en la aplicación de estos principios, ya que, como organizaciones de articulación ciudadana al interior de la Unidad Vecinal, estas presenta problemas para implementar las directrices dispuestas por la Ley N°19.418 que regula a las Juntas de Vecinos. Los diagnósticos claros y diversos que pudiesen obtenerse del análisis territorial, ciertamente ayudarían a una ejecución correcta y eficiente de los presupuestos municipales, puesto que los factores que determinan el diseño de las políticas públicas, tales como la cantidad de habitantes, el nivel de desarrollo económico, la estructura administrativa, la localización geográfica, más la consulta de primera fuente de las necesidades ciudadanas, pueden determinar los procedimientos de planificación de políticas públicas coherentes con la realidad territorial.

La participación ciudadana, sobre todo la que tiene relación con el involucramiento de los ciudadanos en los asuntos de su barrio, propicia mejores diagnósticos de las distintas realidades que sufren los vecinos. En contraparte, la ausencia de mecanismos de consulta, dificulta y genera incertidumbre en el proceso de toma de decisión, ya que cierra las soluciones a un círculo técnico o a un grupo de autoridades, que no necesariamente tienen un conocimiento cabal de los problemas del barrio. Por lo tanto, muchas veces las medidas que resuelven los problemas comunales no corresponden a una visión integral entre vecinos, autoridades y equipos técnicos, lo que desencadena una percepción ciudadana

deficiente y de baja utilidad de las acciones que intentan dar solución a los problemas vecinales, las que no necesariamente son consideradas las más urgentes por la comunidad.

La Junta de Vecinos del “Barrio República”, ubicada al sur de la alameda y cerca del centro político del país, sufre de las deficiencias de una regulación participativa poco consistente, tal como ocurre transversalmente a todas las comunas y juntas de vecinos del país. Podemos apreciar que, a pesar de ser la participación un principio importante en la redacción de leyes y Ordenanza Municipales, su aplicación práctica carece de la celeridad en la ejecución e implementación constante de herramientas que propendan a ella. La Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 18.695) en su Título I, artículo 5º, letra J, mandata *“Establecer, en el ámbito de las comunas o agrupación de comunas, territorios denominados unidades vecinales, con el objeto de propender a un desarrollo equilibrado y a una adecuada canalización de la participación ciudadana”*, también la Ley de Juntas de Vecinos (Ley N° 19.418), en su artículo N°2 letra “a”, define a las Unidades Vecinales como *“El territorio, determinado en conformidad con esta ley, en que se subdividen las comunas, para efectos de descentralizar asuntos comunales y promover la participación ciudadana y la gestión comunitaria, y en el cual se constituyen y desarrollan sus funciones las juntas de vecinos.”* En la misma Ley, en el artículo 42, se afirma que *“Las juntas de vecinos tienen por objetivo promover la integración, la participación y el desarrollo de los habitantes de la unidad vecinal”*. No se pueden negar las buenas intenciones de las municipalidades por activar este ítem dentro de su gestión, sin embargo, no se puede identificar en todas el mismo esfuerzo al implementar mecanismos participativos con sus habitantes. Esto, principalmente, por problemas en la comunicación de estas herramientas hacia la ciudadanía, y también, por una voluntad política real de abrir las democracias territoriales hacia los ciudadanos y romper, en muchos casos, con la captura política que ciertos sectores hacen de la administración municipal.

El problema de información de los canales de participación ciudadana resulta ser primordial al no establecerse alianzas entre los municipios y las Juntas de Vecinos, ya sea porque se carece de una estructura administrativa que facilite un

conducto ágil de la información entre ambas partes, o porque las Juntas de Vecinos y los ciudadanos desconocen el funcionamiento del sistema participativo al interior de la comuna. Es un hecho que los vecinos no conocen de las instancias de participación en la gestión de sus territorios, como tampoco conocen de las funciones y atribuciones de la Junta de Vecinos en este aspecto; lo que incide directamente en la cantidad de participantes, y en la percepción de utilidad de estos recursos utilizados para la participación ciudadana, poniendo en tela de juicio el carácter mayoritario de las decisiones emanadas desde la utilización de estas herramientas.

Desde otra arista, podemos agregar que los vecinos en el “Barrio República” son parte de un fenómeno social que tiende a desvincular a los ciudadanos de los asuntos públicos (política), y que es la resultante de una influencia directa del neoliberalismo en las formas de organización social en torno al mercado, lo que sumado a la pérdida de la visión participante de las personas en la vida social, exagera el individualismo como conducta propia de los ciudadanos para determinar la conducción de sus destinos. La influencia del mercado en la sociedad nos ha hecho cada vez más individualistas, sumado a una ruptura de la confianza entre la ciudadanía y el Estado, que está desgastando a la democracia como sistema político legítimo de organización, y que nos ha volcado hacia el individuo como único origen de las necesidades que deben ser satisfechas. La inutilidad de la política tiene relación directa con las estructuras y formas vetustas que la rigen, y a pesar de la inclusión de mejoras tendientes a modernizar el Estado, no se ejecutan acciones pertinentes y vinculantes que acerquen a los vecinos con las instituciones, y cuyo objetivo sea la eliminación de barreras y burocracias que impiden la convivencia entre estos dos actores. Los ciudadanos ven lejanos y poco empáticos a sus dirigentes con sus problemáticas reales, lo que se refleja en una evaluación negativa constante que hacen ellos de sus gobernantes. En el ámbito municipal esto produce una ruptura crucial que afecta a la comunicación entre la alcaldía y la comunidad, y que se refleja en la mala implementación de políticas participativas que buscan corregir estos vacíos. Por dar un solo ejemplo, las mesas barriales son instancias donde se encuentran los vecinos y la municipalidad, y que tienen como

fin proponer mejoras, esencialmente, en la infraestructura del barrio. Sin embargo, cada vez que se aplican estos mecanismos que integran a la opinión ciudadana, nos encontramos tanto problemas en la comunicación de la instancia, como en el procedimiento para la toma de decisión. En el caso de la mesa barrial implementada en el “*Barrio República*”, la Junta de Vecinos es un invitado participante más a las reuniones, y no se constituye como un socio de la Municipalidad en el funcionamiento de ésta; además las propuestas no son el resultado de la deliberación de los vecinos acerca de sus necesidades reales de infraestructura, sino que es la municipalidad la que condiciona la deliberación con un presupuesto determinado y una parrilla predefinida de proyectos potenciales de realizar. Entonces parece lógica la distancia que se forma entre ambos actores, ya que si bien las mesas barriales tienen un carácter vinculante, éste resulta ser improductivo al no reflejar las verdaderas necesidades de la comunidad, sino la imposición de las apreciaciones municipales sobre las problemáticas del barrio.

La noción de inutilidad de las Juntas de Vecinos se refleja en una baja participación de los vecinos en ella, puesto que la mayoría de las actividades realizadas contemplan siempre una baja y recurrente asistencia de los mismos miembros. De hecho, la actividad más solicitada por los vecinos tiene relación con una solicitud necesaria para un sinnúmero de trámites de carácter público y privado: el *Certificado de Residencia*, que se ha transformado en la relación más directa entre la Junta de Vecinos “Barrio República” y los vecinos. Este sencillo trámite solía ser instrumentalizado y condicionado, a la inscripción en calidad de miembro del solicitante como requisito para ser expedido, lo que generó un registro de miembros falso, que no tenía relación con las verdaderas intenciones de los vecinos de incorporarse participativamente a la organización vecinal. Simplemente, se aprovecha la oportunidad que les da el trámite, y se establece una regla de doble beneficio, donde uno obtiene un papel que certifica residencia; y el otro un miembro que lo valida como institución representativa.

El desconocimiento de las funciones y atribuciones de las Juntas de Vecinos, las que no son comunicadas ni reconocidas como instituciones para la gestión pública al interior de las municipalidades, las obliga a funcionar carentes de

herramientas que las integren a estos procesos, destinándola a la ejecución de actividades culturales y recreativas en un mayor porcentaje. Por ejemplo, el presidente de una Junta de Vecinos como la del Barrio República, no está obligado a ser miembro del COSOC (Consejos de la Sociedad Civil), como tampoco la Unidad Vecinal es reconocida como distrito para integrar el consejo de la ciudad (como ocurre en otros casos), sino que muchas veces, encontramos más de una Junta de Vecinos en una Unidad vecinal, sin que haya una relación equivalente entre cantidad de organizaciones vecinales y unidades vecinales. Entonces nos encontramos con un problema de doble vía, pues por una parte la Junta de Vecinos no tiene una injerencia en la planificación de su propio territorio (que sea vinculante y propuesta por los habitantes), y por otra, no está inserta en un organigrama administrativo que optimice el proceso de planificación y ejecución de las políticas públicas.

Si bien, los problemas anteriores son generales y extendidos a las Juntas de Vecinos, y varían según el grado de utilización de los mecanismos participativos, su ocurrencia es propia a la Junta de Vecinos del “Barrio República”. La unidad vecinal se ve afectada a las consecuencias del uso de malas herramientas participativas, que desencadenan problemas en la ejecución óptima de una democracia al interior de estas organizaciones. Cabe mencionar que el proceso electoral en la Junta de Vecinos - diagnóstico que puede extenderse a otras unidades vecinales - no posee cualidades para ser considerada en un alto nivel democrático, debido, principalmente, al no cumplimiento de procesos electorales competitivos y a la ausencia de una amplia participación ciudadana. Esta tiene una relación directa con los aspectos comunicacionales y de inserción de socios al interior de la Junta de Vecinos “Barrio República”. Esta falencia comunicativa, como ya dijimos, impide el acercamiento de la comunidad a la asociación vecinal, al producirse una ambigüedad y un vacío de la información para formar nexos desde la institución hacia los vecinos. Entonces, la participación de los vecinos es mínima considerando la cantidad de habitantes que conforman la unidad vecinal, pues de 300 socios inscritos solo 141 participaron en las elecciones, teniendo como referencia que los habitantes dentro del perímetro de la unidad vecinal son más de 30.000. Esto se

traduce en un efecto deficitario en los mecanismos de control propios de toda democracia, además, que en la experiencia real, la Junta de Vecinos, más que a una representación del “Barrio República”, se convierte en un club destinado exclusivamente a las actividades culturales y recreativas para los socios inscritos, excluidas de una participación real en la gestión del territorio.

El riesgo a corto y largo plazo de estas falencias, puede provocar la deslegitimación de la democracia al interior de la Junta de Vecinos, primero, porque los puestos de elección popular tienden a perpetuarse ante la baja aspiración de la comunidad para ejercer cargos públicos, produciéndose rotaciones entre los bloques participantes dentro la Junta de Vecinos; y segundo, por el riesgo de la aparición del clientelismo en múltiples direcciones (unidad vecinal – municipalidad / unidad vecinal – vecinos), la que produce un vicio en la gestión de la unidad vecinal, ya que tienden a someterse a direcciones políticas por parte del sector gobernante en la municipalidad.

La clave del problema en la Junta de Vecinos “Barrio República”, podemos explicarlo en cuatro puntos: primero, la baja participación ciudadana como consecuencia de la falta de incentivos que la fomenten; segundo, la ausencia de canales comunicativos efectivos entre la Unidad Vecinal y los vecinos no participantes; tercero, el no dotar de un carácter vinculante la participación de los vecinos en el diseño de sus barrios; y cuarto, la deficiente modernización de las herramientas participativas. Si bien, hay una clara conciencia que las mejoras en la participación ciudadana deberían incluir a las innovaciones informáticas en su implementación, estos deberían considerar a los aspectos comunicativos como la génesis y posible solución del problema de aplicación de modelo. Sabemos que el diagnóstico nos indica de un problema para establecer una estrategia de inserción de vecinos del “Barrio República” a la Junta de Vecinos, con el propósito de lograr una amplia participación de ellos en las actividades de la asociación de vecinos, entonces es importante que se tomen en cuenta las distintas categorías de participación, basada en diagnósticos reales, y que se enmarque en mecanismos claros que cubran un vasto margen de modalidades participativas. No todos los vecinos toman la opción ideal de participación, muchas veces el acceso a

información relevante basta para establecer una conexión esporádica que los conecte con acciones claves a la Junta de Vecinos.

En este sentido, el uso de las Tics en la Junta de Vecinos “Barrio República”, no considera la aplicación de un modelo o de una estrategia comunicativa que busque una finalidad participativa, sino que, su propósito, es tener una presencia en la red con una bitácora de sus actividades e invitar a la comunidad a ellas. Para ejemplificar este caso, la página en Facebook de la Junta de Vecinos “Barrio República” tiene alrededor de 250 miembros, después de una revisión de los integrantes del “*FanPage*”, pudimos concluir que menos de un 25% de ellos residía dentro de la comuna, sin poder verificar si ese porcentaje vivía dentro del perímetro de la Unidad Vecinal. Además las publicaciones en Facebook realizadas en la Junta de Vecinos no responden a una estrategia comunicativa de las funciones y atribuciones de estas, sino que obedecen a los intereses particulares de sus miembros como usuarios particulares y a su modo de interacción dentro de la red social. Este mal uso de los canales comunicativos de la Junta de Vecino “Barrio República” en las redes sociales e Internet, tiene un efecto negativo que afecta a la gestión de la unidad vecinal. La que efectúa una comunicación deficiente entre la Junta de Vecinos y la comunidad, y que impide una efectiva información de las funciones, atribuciones y actividades de la Unidad Vecinal, además de no establecerse como un canal de retroalimentación de las opiniones o propuestas que puedan nacer de los vecinos. Por contraparte, las ventajas que ofrece el uso de las Tics en los propósitos y objetivos de la Junta de Vecinos en el Barrio República, pueden incidir en el aumento del interés de los ciudadanos por los asuntos públicos del territorio, ya que de establecerse una estrategia comunicativa constante en el tiempo, cambiaría la percepción que los ciudadanos tienen sobre la asociación vecinal, la que podría transformarse en un actor fundamental para la resolución y planificación del territorio dentro de las posibilidades otorgadas por la ley.

Para nadie es un secreto las ventajas de estas nuevas tecnologías cuando están al servicio de la ciudadanía. La posibilidad de acceder a la información fácilmente la convierten en un canal importante para potenciar los propósitos de transparencias implementados por los gobiernos. En este sentido, la inmaterialidad,

instantaneidad e interactividad resultan ser características claves para apoyar las metodologías de participación ciudadana. Con la ayuda de ellas ya no es necesario ir a una oficina a pedir información específica, por el contrario, estas herramientas facilitan la obtención en aparatos tecnológicos sin importar el lugar, el soporte o el tiempo en la que se esté solicitando la información. Además, las Tics se potencian como canales comunicativos entre las instituciones y los ciudadanos, propiciando una participación pública ágil y efectiva, que entiende las rutinas de sus usuarios. Es por ello que hacer uso de las Tics para integrar a la ciudadanía en la gestión de la Junta de Vecinos, ya sea a través de consultas, votaciones o propuestas específicas de proyectos se constituye como un factor de desarrollo en beneficio de la comunidad. Conjuntamente, si pensamos a las Tics como articuladores sociales, tal como sucede con la experiencia en Facebook y Twitter, estas podrían incentivar la formación de redes vecinales no dependientes de la articulación de los municipios, a fin de que los propios vecinos puedan ejecutar acciones para solucionar los problemas que ellos determinen que estén a su alcance solucionar.

No obstante, se advierte que, la no existencia de canales institucionalizados de participación ciudadana en la Junta de Vecinos, impide que se logre un mínimo participativo y una representación óptima de las demandas del territorio, y por lo tanto una administración de la Unidad Vecinal coherente con las necesidades de los vecinos nacidas de consensos. El resultado inmediato de esta desconexión es la ejecución de proyectos y programas poco representativos, problema que se acrecienta con la desconexión y la distancia entre la municipalidad y los vecinos "Barrio República" y la eternización de conflictos que bien podrían encontrar soluciones en el poder deliberativo de la comunidad.

Preguntas

Pregunta Central

- ¿Cómo mejorar los mecanismos de participación ciudadana utilizando las Tecnologías de Información en la "Junta de Vecinos Barrio República"?

Preguntas Específicas

- ¿Qué metodologías de participación ciudadana son utilizadas en la "Junta de Vecinos Barrio República" y cuáles son su nivel de participación y mecanismos informáticos empleados?
- ¿Qué herramientas y mecanismos basados en las Tecnologías de la Información pueden ser aplicables para fortalecer la participación ciudadana en la "Junta de Vecinos Barrio República"?
- ¿Qué modelo participativo, basado en el uso de las Tecnologías de la Información, contribuiría a mejorar la participación ciudadana en la "Junta de Vecinos Barrio República"?

Objetivos

Objetivo General

- Contribuir al mejoramiento de los mecanismos de participación ciudadana utilizando las Tecnologías de la Información en la "Junta de Vecinos Barrio República".

Objetivos Específicos

- Describir el estado actual de las metodologías de participación ciudadana utilizadas en la "Junta de Vecinos Barrio República" en relación a su nivel de participación y mecanismos informáticos empleados.
- Analizar las herramientas y mecanismos basados en las Tecnologías de la Información que pueden ser aplicables para fortalecer la participación ciudadana en la "Junta de Vecinos Barrio República".
- Definir un modelo participativo, basado en el uso de las Tecnologías de la Información, que contribuya a mejorar la participación ciudadana en la "Junta de Vecinos Barrio República".

Capítulo III - Conceptos Básicos del Marco Teórico

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se han revisado enfoques teóricos y literatura de diferentes autores relativos al tema, cuya finalidad es constituirse en una base conceptual sólida que permita ser utilizada como punto de partida para la justificación y diseño de una propuesta de modelo de participación ciudadana para la “Junta de Vecinos Barrio República”.

Se debe señalar que los estudios respecto a la materia han sufrido un aumento en la cantidad de publicaciones, debido sobre todo, a que las condiciones en las que se desarrolla la política, ha sufrido transformaciones desde que el influjo de la informática hizo su aparición masiva en escena a partir de los años 80. Quizás no hay otra influencia ocurrida en el siglo pasado más trascendental que esta, teniendo en cuenta que ha cambiado las condiciones en las que el ordenamiento social se entrama, y que ha establecido nuevas formas relacionales, que son propiciadas por aparatos tecnológicos e innovaciones informáticas que han eliminado barreras para la comunicación.

Asistimos a una revolución tan poderosa como lo fue la “Revolución Industrial” en su momento, que sentó las bases, no solo de un ordenamiento productivo, sino que estableció las bases del desarrollo del capitalismo en el siglo XX. En este mismo sentido, la informática ha sido participe de transformaciones cruciales que han configurado un nuevo tipo de sociedad, la que ha modificado todos sus estamentos incluyendo a los gobiernos obligándolos a incluir nuevas metodologías y procedimientos en sus bases de estudio.

Uno de los conceptos importantes, nacido de teorías inspiradas en el influjo de la informática, es el de “*e-government*”, “*e-gobernabilidad*” o “*e-democracia*”, que se refiere “*al uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del sector público con el objetivo de mejorar el suministro de información y el servicio proporcionado. De esta manera, se trata de estimular la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, haciendo que el gobierno sea más responsable, transparente y eficaz*”, UNESCO (2014).

De esta manera, y por definición, la conexión entre las Tics y los propósitos de los gobiernos, parecieran encontrar un lugar común en la participación ciudadana como impronta de sus directrices. La puesta en práctica de las mejoras tecnológicas, aproxima a la gestión pública hacia una democracia perfeccionada, que dispone de información gubernamental oportuna y útil a la ciudadanía, y que la involucra como actor de la construcción de los principios del Estado. Sin embargo, y tal como lo señala la UNESCO, este anhelo por una democracia genuina, necesita contar con instrumentos que ayuden al cumplimiento de los objetivos de los gobiernos, puesto que en las evaluaciones que se hacen de la democracia, se mide constantemente su capacidad de reinención para construir sociedades ajustadas a los principios de “buen gobierno”.

Como principios fundamentales Dahl fija condiciones básicas para la conducción de una democracia genuina, la que al menos debe considerar a la igualdad política, la participación efectiva, el entendimiento fundado, la incidencia ciudadana en la agenda y la equiparación de posibilidades de incidencia como factores que propendan a un desarrollo constante de esta. La teoría política, en esta dirección, siempre ha estado atenta a la aparición de elementos o teorías exógenas con potencial para ayudar al perfeccionamiento de la democracia. No es de extrañar, entonces, que los mecanismos digitales surgidos en los últimos veinte años, hayan propiciado un avance considerable del estudio teórico de la incidencia de las personas en los asuntos públicos. La irrupción de las redes sociales ha impactado el curso de la política en muchas latitudes, lo que ha renovado, de cierta forma, las vetustas maquinarias de la política tradicional eliminando las barreras a la participación, que sin las nuevas tecnologías, no podrían ser implementadas.

En este sentido, las redes informáticas obligan a hacer una revisión de las relaciones de coordinación social que se forman en el nuevo contexto en las que se desarrolla. La irrupción del mercado como agente de articulación social y la globalización establece un marco para la formación de redes específicas de coordinación social, que condiciona a la irrupción de las redes sociales en el juego relacional. Bajo esta combinación, Lechner (2003) afirma que las redes sociales fijan el funcionamiento de la política en la dicotomía que se da entre la diferenciación

y la integración, ya que por un lado el funcionamiento social tiende a destacar la individualidad, que dificulta a su vez los procesos de integración social, determinándolos a condiciones de asociación definidas por las preferencias individuales. Estos procesos tienden, según Luhmann, a una sectorización de la sociedad, que aumenta los intereses en un juego pluralizando en actores políticos. Esta sobreabundancia de actores participantes políticos y sociales, aumenta las demandas por la intervención estatal, diversificando las acciones del Estado como una característica primordial de esta interacción en red que determina a la e-democracia.

Aclarando este concepto, la inclusión de herramientas tecnológicas a las labores de los gobiernos, debe considerar nuevas configuraciones sociales para el éxito en las mejoras democráticas. Araya (2003) deja de manifiesto que los propósitos perseguidos por la utilización de las Tics reconocen tres dimensiones, o ámbitos diferentes, para el desarrollo de la gobernabilidad digital. Por una parte el e-goverment (o e-gobierno), se asocia a la gobernabilidad del Estado mediante el uso de las Tics en la modernización de la administración pública como “modelo gerencial”. Por otra, la e-governance hace mención de las Tics según su capacidad para mejorar la capacidad del gobierno en la conducción política del Estado. Y finalmente, la e-democracia que, a través de las Tics, facilita la participación ciudadana en procesos que les permitan defender y ejercer sus derechos, influir en la configuración de las agendas públicas, proponer soluciones y establecer un control sobre el cumplimiento de compromisos adquiridos por los gobiernos.

Como hemos señalados, la inclusión de las Tics deben estar acompañadas por modelos de gestión que faciliten las mejoras a las formas en las que se espera que se conduzca la democracia. Es por ello que la participación ciudadana, de gran importancia en la administración local, se conforma como otra fuente teórica fundamental para su mejoramiento.

Existen muchos estudios sobre participación ciudadana que nos demuestran la importancia de ésta como mecanismo resolutivo de los problemas públicos. Primero que todo, constituye un punto transversal a los nuevos modelos de gestión pública, pues es integrados desde las fases iniciales de proposición y planificación,

hasta los procesos de evaluación de políticas públicas. Podemos definirla como “el proceso a través del cual distintos sujetos sociales y colectivos, en función de sus respectivos intereses y de la lectura que hacen de su entorno intervienen en la marcha de los asuntos colectivos con el fin de mantener, reformar o transformar el orden social y político”, Velásquez & González (2004).

Desde esta perspectiva, vale considerarla no solo como un entramado de metodologías concernientes a ampliar la acción de los gobiernos, sino como la congregación de objetivos tendientes al desarrollo transversal de las sociedades. Cabe, entonces, medir la valoración de la ciudadanía como un aporte a los procesos de construcción de políticas, lo que implica determinar la funcionalidad de ésta, según manifiesta Canto Chac (2008), preguntándose si mediante la acción pública es posible modificar el capital social con el propósito de resolver problemas de desarrollo económico y social.

Canto Chac (2008) propone entender a la política como una confluencia de conflictos, por lo que el gobierno actúa condicionado por la presión ejercida por los distintos actores, quienes suman y procesan demandas hacia el ejecutivo para que estas sean canalizadas y resueltas. Propone que la participación ciudadana sea conducida bajo parámetros definidos, a fin de desarrollar capacidades y destrezas en las organizaciones de la sociedad que puedan agilizar los procesos de deliberación. Entonces se hace necesario el desarrollo de capacidades organizacionales que determinen un funcionamiento sostenible, en base a un ordenamiento sólido que garanticen un funcionamiento eficaz de las organizaciones en la participación; las que también deben tener destrezas técnicas que les permitan elaborar propuestas viables y factibles; junto a destrezas políticas que les permitan relacionarse junto a otros actores sociales; y un arraigo social que sea representativo de las problemáticas contextuales. Por lo tanto la participación ciudadana, si bien es vista como un constructo social dirigido a las organizaciones de la sociedad, entiende a estas como un requisito necesario para que esta se desarrolle. Los gobiernos locales y las subdivisiones que se hacen de ellos posibilitan el desarrollo de las capacidades antes descritas, pues la división territorial

es la primera consideración identitaria para agrupar a los ciudadanos, y desde allí nacen las primeras formas de agrupación en torno al colegio y a los barrios.

Desde otra arista, y como señala Held (2001), *“la democracia participativa no se presenta como una alternativa radical a la democracia liberal, sino que pretende complementarla desde una perspectiva comunitaria”*. La teoría participativa postula que la participación ciudadana resulta un mecanismo que contrapesa el poder de los gobiernos, y que promueve, a través de este control ciudadano, la ejecución del buen gobierno, y también, que los intereses ciudadanos sean tomados en cuenta en las esferas de toma de decisión.

Los demócratas participativos no entienden a la política desde los juegos de intereses que puedan producirse dentro de ella, y rechazan el secuestro que hacen de ella los partidos y otros actores sociales involucrados. Pateman (1970) aclara que este secuestro de la política genera consecuencias sobre la ciudadanía. Pues al amarrar a los ciudadanos sólo a sus intereses individuales, provocaría que éstos no tuvieran la facultad de pensar a la comunidad desde la perspectiva del interés común y la mutualidad. También considera que las instituciones representativas, sin la inclusión participativa de los ciudadanos, no tienen un efecto vinculante en las decisiones políticas, ya que se alejan de la voluntad de los ciudadanos o tienden hacia los grandes intereses económicos o geopolíticos. La ocurrencia del fenómeno de captura de los gobiernos bien podría suponerse de una mayor peligrosidad en las altas esferas, sin embargo, la captura a más bajo nivel tiene una incidencia mucho mayor en el buen desarrollo de políticas tendientes al desarrollo de las comunidades.

Para Raczinsky y Serrano (2005), es necesario un esquema analítico que emprenda el estudio de la participación social, en las modalidades y momentos en las que esta sea propicia, a fin de definir el impacto de la ciudadanía en la proposición de proyectos o programas sociales. Postulan un tipo de participación dirigida a cuatro objetivos diferentes:

- Participación como habilitación social o empoderamiento, alusiva a la adquisición del derecho a participar en los procesos de toma de decisiones y

control social, lo que implica el ejercicio del derecho de los ciudadanos a informarse, opinar o reclamar, de apelar o impugnar decisiones de la autoridad.

- Participación gestionaría, que faculta a la ciudadanía a la ejecución y gestión de los programas en todas las fases de éstos, y que funcione como un mecanismo que contribuya a la calidad en la implementación de las políticas públicas por parte del Gobierno.
- Participación instrumental cuyo propósito es dar acceso y uso de los distintos programas gubernamentales.
- Participación consultiva capaz de convocar a incorporarse, según las reglas del juego estipuladas de antemano, que abra espacios de deliberación y consulta acerca de temas que puedan ser propuestos por la autoridad.

Por otra parte, la Teoría participacionista propulsa una visión de la política como una forma de vida que instala la idea de vivir en comunidad. En este sentido el autogobierno de los ciudadanos se instala como un ideal, pero no desconociendo la facultad organizativa de los gobiernos, sino buscando la unión de los intereses ciudadanos mediante una actitud cívica que sepa administrar propósitos comunes, un juicio político y una acción mutua. Frente a ello, los autores participativos han antepuesto una visión de la política como forma de vida y como una forma de aprender a vivir comunalmente, que descansa en la idea de buscar un mayor autogobierno de los ciudadanos, menos unidos por intereses que por una actitud cívica, que sean capaces de tener propósitos comunes, juicio político y acción mutua.

La contribución de la participación contribuye a educar al ciudadano en torno al conocimiento de los problemas comunes a la sociedad, y también a pensar en términos públicos y de mutualidad por medio de la deliberación política. Los demócratas participativos son partidarios de construir una comunidad llena de asociaciones y mecanismos para la participación directa (principalmente a nivel territorial), como también de la democratización de los mecanismos de intermediación entre la sociedad y las instituciones políticas, en donde se reconoce el bien común como el inicio del proceso de toma de decisiones políticas, para que

la ciudadanía tenga la facultad de decidir las cuestiones que le competen como comunidad.

Como si fuese un entramado relacionado unos con otros, los conceptos expuestos tienen fronteras compartidas en el ideal de aplicación moderna de la democracia. Por lo que, en el actual debate teórico que gira en torno a la función de la ciudadanía en la gestión pública, los comunitaristas, remarcan la falsedad de las premisas del liberalismo, que otorga al individuo la facultad de libre elección entre las alternativas que pudiese ofrecerle la sociedad. Para los comunitaristas, *"la única forma para entender la conducta humana consiste en referirla a sus contextos sociales, culturales e históricos"*, Garcés & Valdés (1999). Como plantean los comunitaristas, los vínculos sociales son la resultante de la extensión del individuo, y es en este sentido que los individuos constituyen forzosamente a la comunidad de la que forman parte, y de conformarse una nueva noción del individuo esta implicaría, necesariamente, una nueva concepción de la comunidad. Ahora, desde una perspectiva principalmente normativa, las inferencias individualistas acarrearán consecuencias moralmente insatisfactorias, que imposibilitan la conformación de comunidades genuinas, que no abandonen el ideal "vida buena" (bien común) sustentadas por el Estado así como la inequidad en la distribución de los bienes.

El Comunitarismo pone énfasis en que el sentido de vivir en sociedad, no nace de un acuerdo político y económico basado en el interés individual, sino que la conformación social se establece a través de una red de solidaridad, una historia, cultura y valores que son propios y comunes. El comunitarismo se constituye como una respuesta al Individualismo planteado por el modelo neoliberal, centrando las relaciones sociales en un atomismo social (basado principalmente en el resguardo de la propiedad privada), y que desplaza a la comunidad como un actor importante en la relación con el Estado.

También plantea como eje fundamental a la participación ciudadana como motor de la relación entre la comunidad y el Estado. Cuando esta disminuye, la relación se plantea desde la individualidad, estableciendo al individuo como el centro de la relación con el Estado burocrático, estableciendo un desequilibrio de

fuerzas que desmotiva a la participación ciudadana e incentiva un despotismo blando.

Walzer (1998), afirma que *"en una sociedad liberal tenemos derecho a elegir, pero no tenemos ningún criterio con que gobernar nuestras elecciones, salvo el conocimiento de nuestros propios intereses y deseos"*. Entonces la modernidad propone un pensar individualistas de lo social, sin darnos un horizonte de sentido contra el que nuestras convicciones y actitudes puedan resultar plenamente inteligibles, Taylor (1991).

Los comunitaristas no pretenden romper con los logros de la modernidad y la defensa del individuo, sino también, resaltar los aspectos que mueven a la solidaridad como motor que conforma los aspectos de la sociedad. Ante los postulados liberales, los comunitaristas destacan que el individuo y la sociedad no son enemigos irreconciliables en constante desequilibrio (lo que uno gana es lo que otro pierde). El comunitarismo sostiene su crítica ante el neoliberalismo (como también ante el socialismo benefactor), y postula que es en el aislamiento donde las personas son susceptibles de ser homogeneizadas, en contraparte de la conformación de un grupo fuerte y pluralista que fortalece la individualidad desde una perspectiva de identidad comunitaria.

Desde el punto vista teórico relacionado con la organización de la información dispuesta en los formatos informáticos, deben considerarse dos conceptos cruciales que permiten la conjunción de las distintas consideraciones teóricas antes mencionadas, y cuya finalidad sea integrarlas en un diseño comunicativo alojado en formatos web que considere a los distintos actores dentro del proceso comunicativo de interacción entre la Junta de Vecinos y la comunidad.

La penetración de la tecnología en los distintos aspectos de la acción humana, ha generado conocimiento especializado, primero, a partir del uso comercial de internet, y después, ante la necesidad de organizar la múltiple información dispuesta en el ciber espacio, que necesita de una ordenación funcional que permitiese cumplir objetos específicos en la interacción con los usuarios. En este sentido, sin pretender hacer un compendio histórico del término acuñado, la *usabilidad* y la *arquitectura de la información* resultan fundamentales a la hora de

estructurar los contenidos alojados en formatos webs, pues permite una organización de los contenidos mediante la conformación de mapas enfocados en la experiencia que hace el usuario de los contenidos que podrían estar alojados en estos formatos.

Richard Saul Wurman fue el primero que acuñó este concepto en el año 1975 en su libro *“Information Architects”*, sin embargo, *Louis Rosenfeld* y *Peter Morville* en su libro *“Information Architecture for the World Wide Web”* de 1988 comenzaron a diseñar los pasos para que los contenidos web, a través de ámbitos de acción, definieran las funciones y pasos que permitiesen cumplir objetivos específicos establecidos en procesos previos. Entonces, primeramente, podemos definir que *“la arquitectura de información (AI) se ocupa del diseño estructural de los sistemas de información, su problema central es la organización, recuperación y presentación de información mediante el diseño de ambientes intuitivos”*, Baeza-Yates, Rivera, & Velasco (2004), y para esto dispone de ciertas directrices que deberán considerar el determinar la misión y la visión del sitio, teniendo como punto de referencia a los objetivos planteados por las instituciones que los encargan y las necesidades, costumbres y otros aspectos que puedan recogerse de los receptores de los contenidos dispuestos en la web. Una vez haciendo la conjunción de estos puntos, la arquitectura de la información determina los contenidos y funcionalidades que serán alojados en el sitio, la que también tendrá en cuenta la forma en la que los usuarios interactuarán con el sitio, facilitando, por ejemplo, la búsqueda de información en un modo congruente con las necesidades de estos, definiendo sus sistemas de organización, navegación, etiquetado y búsqueda, y cómo se acomodará el sitio al cambio y el crecimiento a lo largo del tiempo.

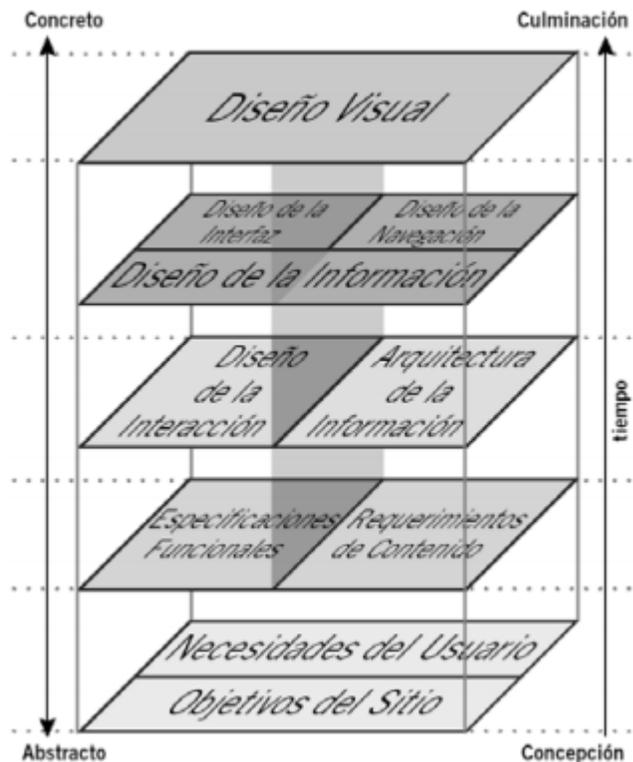


Figura Nº 1: Los elementos de la experiencia de usuario

Si bien la arquitectura de la información establece como un objetivo fundamental la organización de los contenidos bajo consideraciones específicas, hay un concepto que se repite y que pareciera independizarse de este, pero que mantiene una relación que la subordina y condiciona a los objetivos establecidos en un inicio: la usabilidad de la información, la que enfocada, principalmente, en la experiencia del usuario, posibilita que estos entiendan grandes cantidades de información alojadas en los sitios, considerando, sobre todo, a sitios institucionales que disponen de diversa información destinada a usuarios de características distintas, y que tienen particularidades distintivas unos con otros para navegar dentro de un mismo sitio. Desde ese juicio se hace necesario, para efectos propios de este estudio, entender a la información como un instrumento que tienda a facilitar la experiencia del usuario, para que pueda buscar y encontrar esta información en forma simple y expedita bajo formatos tecnológicos considerando:

- Las capacidades (y limitaciones) motoras, cognitivas y perceptuales de la gente.

- Las características especiales y únicas de la población de usuarios objetivo de la aplicación.
- Las propiedades únicas del ambiente físico, técnico y corporativo de los usuarios.
- Las características únicas y requerimientos de las tareas de los usuarios, las cuales son apoyadas por el sitio o aplicación.

Según Nielsen (1993), la usabilidad tiene cinco atributos definidos:

- Facilidad de aprendizaje. No debe presentarse un sistema complejo que impida a los usuarios interactuar con él. Este debe ser sencillo de aprender.
- Eficiencia. El usuario debe lograr un nivel de productividad alto después de haber aprendido el modo de interacción con el sistema.
- Retención sobre el tiempo. Su uso debe ser fácil de recordar. A pesar que un usuario deje de utilizarlo, el reaprender el sistema debe reposicionarlo a un nivel de entendimiento aceptable (dónde estaba y qué estaba haciendo), cumpliendo esta función de una manera sencilla.
- Tasas de error por parte de los usuarios. Se debe buscar que el sistema tenga una baja tasa de errores, y en caso de que estos se produzcan, otorgar facilidades para proveer una solución.
- Satisfacción subjetiva. La experiencia en la utilización del sistema debe ser placentera para los usuarios; el uso debe tender a provocar una satisfacción subjetiva.

La conformación de los sitios debe estar orientada, como ya dijimos, hacia el usuario, sin embargo la arquitectura de la información también determina ciertos principios que deben ser cumplidos y establecidos antes de llevar a cabo los procesos de diseño, puesto que debe definir:

- El objetivo general y específico del sistema de información (o sitio web).
- La definición, segmentación y entendimiento de cada una de las audiencias que usará la información.
- El diseño de la interacción entre usuario y herramienta.
- El diseño de la navegación de los contenidos.

- El etiquetado de los contenidos.
- La planificación, gestión y desarrollo de cada uno de los contenidos.
- La facilidad de búsqueda y el diseño de la interfaz de búsqueda.
- La usabilidad.
- La accesibilidad.
- La retroalimentación del resultado y los procesos de optimización.

Entonces el arquitecto de la información puede decidirse por la mejor estrategia para estructurar y diseñar un sitio web, desde la base de la existencia de 4 sistemas básicos que permitan la consecución de los objetivos fijados en pasos anteriores.

- El sistema de organización de la información
- El sistema de navegación
- El sistema de etiquetado
- El sistema de búsqueda.

La noción que debe manejarse al estructurar información, debe ser consciente de la necesidad de organizarla funcionalmente bajo los preceptos antes vistos. La experiencia del usuario indicará la manera en la que la organización será dispuesta en el sitio, considerando aspectos organizativos, de navegación, de etiquetado y búsqueda de la información disponible de la mejor manera, a fin de que esta consiga los objetivos planteados con antelación.

Marco Contextual

El gobierno de Chile ha desarrollado, en los últimos años, una política dirigida a incentivar una participación ciudadana que busque constituirse como una carta de navegación que modernice la gestión del Estado. Bajo esta premisa, la inclusión ciudadana no solo se instala como un elemento legitimador de la democracia como sistema de administración política, sino como un factor de mejora a los procesos de gestión y toma de decisión dentro de la administración del Estado. Ésta, apoyada por un marco normativo, estructural y procedimental, permite un cambio de visión en la formulación de proyectos, planes y programas donde el factor ciudadano tiene

un efecto preponderante en el desarrollo de estos. Cabe señalar que este proceso de modernización, se ha apoyado en la utilización de procesos tecnológicos que han propiciado la inclusión ciudadana a la gestión pública, para lo que se ha dispuesto la creación de una Unidad de Modernización y Gobierno Digital dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que es la encargada de desarrollar aplicaciones computacionales que mejoren los actuales servicios entregados por el Estado a sus ciudadanos.

Entrando en materia, primero se debe conocer el marco normativo, grosso modo, de la normativa legal y la definición que el Estado hace del concepto de *participación ciudadana*. El gobierno de Chile define a la participación ciudadana como: *la instancia donde las personas participan del quehacer estatal involucrándose en la gestión pública, acercando los gobiernos locales y la administración central a la ciudadanía. De este modo es posible fortalecer la transparencia, de las instituciones, así como la eficiencia y eficacia de las políticas públicas*, Segegob (2015).

Esta definición se enmarca en los conceptos que entrega la Ley 20.500 de Participación Ciudadana, la cual regula y define este ítem que sistematiza las formas en las que los ciudadanos se involucran en los asuntos públicos. Esta ley reconoce a las asociaciones, corporaciones y otras organizaciones de la sociedad civil como factores importantes para el desarrollo de la participación, asegurando su derecho a inmiscuirse en la gestión del Estado a todo nivel. Por otra parte, la ley que ordena el funcionamiento de las Juntas de Vecinos (Ley 19.418), establece como uno de los objetivos principales de estas instituciones el promover la integración, la *participación ciudadana* y el desarrollo de los habitantes de la unidad vecinal. Además de sus funciones determinadas por ley, es mandatada a integrar dentro de sus principios rectores a la participación ciudadana como una arista que determine su accionar. A su vez, la Ilustre Municipalidad de Santiago dispone dentro de su orgánica un departamento de participación ciudadana encargada de formular y gestionar los distintos mecanismos participativos aplicados en la comuna, instrumentos que están definidos en la Ordenanza N°84 de Participación Ciudadana (aún en borrador), y en donde considera a las Juntas de Vecinos como actores

importantes dentro de las acciones de promoción de la participación al interior de la comuna.

Actores Involucrados a considerar en los procesos de modelación

El Modelo de Participación Ciudadana basado en el uso de Tics tiene su campo de acción entre las calles Avda. Alameda, Avda. España, Avda. Almirante Blanco Encalada y la Avda. Manuel Rodríguez, perímetro del territorio correspondiente al campo de acción de la Junta de Vecinos del Barrio República, lugar de residencia de aproximadamente 28.000 habitantes.

El grupo etario predominante en la comuna de Santiago y el barrio, corresponde a los ubicados entre los rangos de 30 a 44 años con un 29%, y al rango entre 45 y 64 con un 23% de la población total. No obstante si sumamos los porcentajes correspondientes a los grupos de 15 a 29 años y 30 a 44, el resultado nos entrega un porcentaje que corresponde al 52% de la población dentro de la comuna, constituyéndose en un sector mayoritario dentro del barrio.

Edad	2012	% según Territorio 2012
		Comuna
0 a 14	23.832	15
15 a 29	36.037	23
30 a 44	45.959	29
45 a 64	36.391	23
65 y más	17.700	11
Total	159.919	100

Figura Nº 2: Población por grupos 2012

La mayoría de los vecinos en el barrio viven en edificio de departamentos, y por lo general se conforman en familias con uno o dos hijos. Tiene un nivel de estudios correspondiente a carreras con entre 2 y 6 años de duración, asociado a un ingreso promedio familiar de \$1.230.676 promedio. Según el último censo, un 37,7% de los habitantes de la comuna corresponde a la categoría de profesionales en la calidad de Técnico de Nivel Superior o Profesional.

Nivel de Instrucción	Población de 5 años o más	
Total	294.427	
Nunca asistió	1.127	0,38%
Pre Básica	2.931	1,00%
Diferencial	725	0,25%
Básica, Primaria o Preparatoria	45.446	15,44%
Medio Científico Humanista o Humanidades	66.209	22,49%
Media Técnica Profesional, Comercial, Industrial o Normalista	15.653	5,32%
Técnico de Nivel Superior	38.573	13,10%
Profesional	109.733	37,27%
Postítulo	5.666	1,92%
Magíster	7.072	2,40%
Doctorado	1.292	0,44%

Figura Nº 3: Población de 5 años o más por nivel de instrucción

Al interior de la comuna, el estado civil predominante en la población pertenece a solteros con un 61,26%, seguido por un 26,82% de los habitantes de la comuna que están constituidos por matrimonios. Sin embargo, se debe precisar en estadísticas extraídas del censo 2012, que los vecinos registrados en la categoría de solteros que conviven sin estar en la categoría de matrimonios, corresponde a un 24,59% del porcentaje total de la población.

Otro de los conceptos importantes entregado en el estudio, se define el uso que hacen los habitantes de la comuna de las tecnologías de información. Un gran porcentaje de los habitantes tiene acceso a Internet y posee habilidades para realizar búsquedas en Internet o mandar un correo. En este sentido, según el estudio realizado por estos investigadores, un alto porcentaje de la población en el barrio tiene acceso a Facebook, Twitter y Correo Electrónico, lo que genera condiciones favorables para la implementación de un modelo participativo basado en las Tecnologías de Información nacidas de la irrupción de Internet en la vida en sociedad.

Uso de Internet y envío de correo electrónico	Población de 5 años o más	Grupo de edad				
		5 a 14 años	15 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 años o más
Total Comuna	294.427	24.055	99.170	89.651	44.999	36.552
Puede buscar información en internet	237.207	16.600	95.245	81.317	32.040	12.005
Puede escribir y enviar un correo electrónico	231.254	13.755	94.584	80.410	31.053	11.452
Puede realizar ambas actividades	230.089	13.720	94.439	80.089	30.671	11.170
No puede realizar ninguna de las dos actividades	53.896	7.208	3.168	7.402	12.187	23.931

Figura N° 4: Uso de Internet

Además de los habitantes del barrio que pudiesen ser categorizados como aptos para implementar comportamientos participativos, encontramos otros actores importantes con los cuales, potencialmente, se podrían establecer alianzas estratégicas participativas. Los vecinos no son el único punto de referencia para la elaboración de un modelo participativo, puesto que dentro del barrio existen otros actores que influyen en la forma en la que los vecinos hacen comunidad, y que definen la configuración del barrio dependiendo de las actividades que realicen al interior de este. Existen, por ejemplo, un gran número de universidades e institutos que tienen una nula relación con los vecinos, y, que a pesar de realizar también actividades de carácter distinto al académico, estas no están abiertas a la comunidad en señal de una buena cohabitación con los vecinos del Barrio República.

También coexisten organizaciones sociales, culturales, deportivas y de otra índole, como colegios, que desarrollan sus actividades dentro de los límites del barrio, y que en muchos casos tienen abiertas sus actividades a público en general, lo que constituye una importante fuente para sus ingresos. Este tipo de organizaciones gozan de un potencial aporte a la vida de barrio, por lo que el establecer nexos con ellas puede constituirse, primero, en un enriquecimiento de las actividades del barrio, y segundo, en espacio físico y capital humano para el desarrollo de estas y otras actividades que realice la Junta de Vecinos. Las empresas y el comercio también conforman este abanico de actores, y aun cuando no tienen una incidencia tan fuerte al ser actividades de carácter privado, una

relación directa con ellas determinará la forma en la que se establece una buena cohabitación al interior de la comunidad.

En un sentido distinto, de dependencia, el rol que cumple la Municipalidad de Santiago sobre la Junta de Vecinos, la subordina jerárquicamente ya que depende de ella para lograr la consecución de sus metas y proyectos. Así como existe, por un lado, una relación entre los vecinos, las distintas organizaciones y la Junta de Vecinos que busca la constitución organizada de la sociedad civil, por otro, se establece una relación formal y regulada con la Municipalidad, que pretende la consolidación y solución de las iniciativas emanadas de los procesos de información, comunicación y deliberación de los otros actores involucrados. Entonces para efectos de este modelo, considerando la funcionalidad de las relaciones entre los distintos participantes, se debe considerar el rol de nexo y articulación que tiene la Junta de Vecinos como institución, ya que las acciones que realice ésta, determinará la articulación y estructura del modelo de participación ciudadana como reflejo de un modelo de gestión de las iniciativas nacidas de este proceso.

Referencias Buenas Prácticas Internacionales

La Municipalidad de Lawton Oklahoma en Estados Unidos, ha empleado en forma exitosa distintos mecanismos basados en el uso de las tecnologías de la información, tanto para comunicar y difundir sus políticas hacia la comunidad, como para abrir espacios de interacción y realizar procesos de consulta fortaleciendo los procesos de participación ciudadana.

Algunos casos en las que fueron empleadas las tecnologías de la información en beneficio de la participación ciudadana son:

- *Política Oficial de la Organización de Planificación Metropolitana de Lawton, Proceso de Participación Ciudadana* (Lawton Metropolitan Planning Organization, Public Participation Process, 2009); documento difundido a través de internet que establece y comunica los métodos para incentivar a la ciudadanía, organizaciones y otras partes afectadas, a tomar parte en el

proceso de la planificación del transporte y en la toma de decisiones respecto a temas afines.

- El “*Plan de participación pública*” (*Public Participation Plan, PPP, 2009*); documento de comunicación pública difundido en internet, complementario al anterior, que incluye elementos importantes relacionados con la participación ciudadana para el desarrollo del Plan de Transporte intermodal a largo plazo del Departamento de Transporte de Oklahoma (ODOT) y el Programa de Mejora del Transporte Estatal para Oklahoma (PICP).
- *Consulta sobre la recolección de basura y el reciclaje, (2015)*; fue una consulta pública a través de una encuesta on-line para conocer la preferencia ciudadana en la selección del mejor procedimiento de recolección de basura y ubicación de centros de reciclaje.

De la observancia de los casos mencionados, se pueden obtener mecanismos y estructuras que organizan el procedimiento de uso de las tecnologías de la información, que serían factibles de implementar en el modelo propuesto para la Junta de Vecinos del Barrio República, sin que esto signifique realizar una modificación a las bases estructurales de esta organización. Estas dicen relación con:

Las plataformas

Se ha demostrado que las plataformas tecnológicas más exitosas utilizadas en beneficio de los procedimientos de participación ciudadana son:

- *Correo electrónico*; tanto oficial por parte de las autoridades como el personal por parte de los ciudadanos.

- *Facebook*; dada su masividad y simplicidad para la interacción abierta tanto entre autoridades y ciudadanos como entre ciudadanos.
- *Twitter*; plataforma con características similares a facebook, pero con menor masividad y una estructura un poco más compleja.
- *Páginas web de la municipalidad de Lawton y sus departamentos u organizaciones*; esta plataforma permite entregar información oficial de la organización, obtener acceso a otros documentos relacionados y soportar enlaces a otros documentos para realizar procesos de consulta, opinión, etc.

El procedimiento

Se distinguen tres pasos genéricos importantes en el uso de las tecnologías en beneficio de la participación ciudadana, se debe recalcar que este procedimiento puede establecerse utilizando cualquiera de las plataformas antes mencionadas:

- *Difusión y comunicación*; paso inicial donde se dan a conocer a la comunidad los aspectos relevantes de alguna política a tratar por parte de la autoridad, incluyendo aspectos tales como; contextualización general, descripción del ámbito de la política o materia, potenciales involucrados, plazos, objetivos, autoridades involucradas, procedimientos de participación disponibles, actividades programadas, comunicación de resultados, implementación, etc.
- *Consulta y participación*; el paso más significativo en materia de materialización de la participación ciudadana, en el cual la autoridad pone a disposición de la comunidad un espacio adecuado para que la ciudadanía pueda realizar tres actividades importantes de participación; emitir opinión o proposición a la autoridad de manera abierta, interactuar con otros ciudadanos y emitir voto o preferencia cuando existe un proceso de consulta.
- *Tabulación y obtención de resultados*; finalmente, una vez recopilada la información obtenida en la fase de consulta y participación, la autoridad

responsable procede a recopilar la información obtenida y tratarla según su utilidad, para dar a conocer los resultados correspondientes.

SOLO USO ACADÉMICO

Capítulo IV - Metodología

Tipo de Investigación, características y aplicación

La investigación se basará en el estudio de la documentación disponible y pertinente a la participación ciudadana, y a otras áreas del conocimiento que influyen en ella. Incluirá, también, recopilación y análisis de experiencias y/o antecedentes relacionados al tema de investigación, e inclusión de otras fuentes que contengan información que incida directamente en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos establecidos.

Características de la Investigación

a) Descriptiva. La investigación estará apoyada con una referencia conceptual desde diversas fuentes, la que se desarrollará mediante el empleo de una metodología deductiva (de lo general a lo particular). Esta es una investigación individual aplicada, ya que se presenta un problema práctico, que busca encontrar una nueva manera de contribuir a la consolidación de los mecanismos de participación ciudadana, incorporando las Tics a la gestión participativa en la “Junta de Vecinos del Barrio República”. La propuesta resultante de la investigación no busca cambiar las bases procedimentales y normativas que rigen el proceso de participación ciudadana, como tampoco sus herramientas asociadas.

b) Cualitativa. La investigación tendrá como base el análisis documental de diversas fuentes ya existentes, las que deben ser pertinentes al tema de investigación, y cuya finalidad sea medir, tanto a la participación ciudadana a modo de mecanismo de incidencia de los vecinos en los asuntos públicos; como también a las herramientas participativas existentes en las que se aplica la participación. Este análisis se erige como un factor que contribuye a la comprensión del problema de participación en los aspectos antes señalados, recopilando los resultados como diagnóstico para la

evaluación de los posibles modelos, a fin de resultar representativo del contexto del barrio en el que se desarrolla. No se desestima, que durante el transcurso de la investigación, puedan utilizarse técnicas cuantitativas dentro de algún instrumento para obtener información de detalle, pero indistintamente a lo anterior, estos resultados serán sometidos a un análisis de carácter cualitativo para obtener resultados útiles en pos del cumplimiento de los objetivos planteados. La investigación no considera exclusivamente la obtención de datos estadísticos que den un muestreo y análisis de la problemática de la aplicación de los procesos de participación ciudadana, sino que una interpretación de esta información, que entregue elementos cualitativos para mejorar la participación ciudadana bajo los prismas de su calidad y procesos.

c) No experimental. Se recopilarán una serie de antecedentes, resultados y contenidos que, sin ser manipulados, se estudiarán para obtener como conclusión el motivo por el cuál es necesario mejorar los mecanismos de participación ciudadana en términos de calidad y procedimientos. La investigación deberá proponer una alternativa factible y coherente según el contexto relacional existente en la comunidad de la Junta de Vecinos, la que tendrá en consideración la tecnología disponible y el uso que hacen de ellas los vecinos del barrio, así como la predisposición de la comunidad para participar en el involucramiento en sus asuntos.

d) No transversal. Las diversas fuentes disponibles, relacionadas con la calidad y los mecanismos de participación ciudadana del caso en comento y los elementos necesarios para contribuir a mejorar las dimensiones antes mencionadas, se estudiarán en diferentes momentos, lo anterior, debido a que se definieron distintas muestras que nacieron a partir de una estratificación, enmarcada en un tipo de muestreo no probabilístico, pero todas ellas efectuadas dentro del límite de tiempo de la investigación y del criterio de los investigadores, dentro del cual se articulará la base de la investigación que entregue como resultado una propuesta adecuada para contribuir a la modernización de los mecanismos de participación ciudadana a

nivel territorial, incorporando las Tics en la “Junta de Vecinos del Barrio República” como herramientas de gestión y comunicación al interior de la comunidad.

Aplicación de la investigación.

Se procederá a hacer un desarrollo de un análisis desde lo general a lo particular, identificando el método más eficiente para contribuir a la modernización del proceso de participación ciudadana en la “Junta de Vecinos del Barrio República”.

Visión de la investigación

Esta investigación pretende identificar el estado actual de la calidad y los mecanismos de participación ciudadana en la Junta de Vecinos del Barrio República, presentando y analizando los contenidos en aspectos de forma y fondo, evidenciando carencias y/o fortalezas, además de realizar un análisis comparativo con otras experiencias participativas territoriales cuando esto sea procedente. Se determinarán metodologías, técnicas y procedimientos relacionados a la participación ciudadana factibles de ser incluidos, mediante una exposición de los puntos relevantes que faciliten una presentación en forma clara, y que posibilite, como resultado investigativo, el establecer una solución que signifique un aporte que contribuya a la modernización e instalación de mecanismos de participación ciudadana en el barrio “Barrio República”, los cuales, apoyados por las Tics, contribuyan al proceso de fortalecimiento de la democracia interna y desencadenen, gracias a la inclusión de estas herramientas, en una gestión territorial basada en las preferencias de la comunidad.

Forma de recopilar información

a) Estudio de documentación conceptual relacionada con la participación ciudadana jerarquizada respecto a su contribución al proceso de fortalecimiento de la democracia interna y la gestión de territorios.

- b) Estudio del estado del arte de la participación ciudadana en la “Junta de Vecinos del Barrio República”, en términos de calidad, oportunidad y mecanismos empleados.
- c) Estudio de documentación relacionada con los elementos esenciales para contribuir al mejoramiento de la participación ciudadana.
- d) Estudio de fuentes pertinentes que entreguen información relacionada con los mecanismos disponibles para la modernización de los procesos de participación ciudadana.

Categorización de datos

Recopilación y ordenamiento de la información considerando:

- a) Estudio de los conceptos y clasificaciones que se presentan en relación con la participación ciudadana.
- b) Estudio del estado actual de la participación ciudadana en la “Junta de Vecinos del Barrio República”, en términos de calidad y mecanismos empleados.
- c) Estudio de los contenidos de participación ciudadana disponibles que sean pertinentes para contribuir a su proceso de modernización, realizando una comparación de clasificaciones, contenidos y procedimientos con la “Junta de Vecinos del Barrio República”.
- d) Definición de una nueva propuesta para la modernización del proceso de participación ciudadana en la “Junta de Vecinos del Barrio República”, incorporando contenidos y técnicas útiles basadas en la realidad actual, en las tecnologías disponibles y en los resultados esperados.

Lo anterior, mediante el siguiente ordenamiento:

- 1) Recolección de información de diversas fuentes.
- 2) Clasificación según su aplicación al caso en estudio.
- 3) Clasificación secuencial según su importancia.
- 4) Categorización por necesidades de empleo y estudio.
- 5) Distribución de la información conforme a las necesidades en el desarrollo de la metodología del presente trabajo.

Técnicas e instrumentos que serán aplicados

Con la finalidad de obtener una visión de conjunto sobre el estado actual de la participación ciudadana en la “Junta de Vecinos del Barrio República” - ya sea en términos de calidad y mecanismos empleados - se definen tres grupos objetivos, elegidos como universo, en los que se aplicará una serie de instrumentos a grupos de diferentes características. Los grupos a los que se les aplicarán los instrumentos serán los siguientes: autoridades de la Junta de Vecinos del Barrio República; vecinos del barrio que participan periódicamente en las actividades de la Junta de Vecinos y una muestra de los vecinos del barrio que no tienen nexos o relación especial con la Junta de Vecinos y sus actividades (los criterios de su selección serán expuestos más adelante). Es así, que mediante la distinción de los grupos de estudio, se facilitará la tarea de investigación con el propósito de comprender a la participación desde la experiencia de la comunidad del Barrio República, lo que permitirá interpretar y revelar elementos que faciliten o dificulten la participación ciudadana en la comunidad.

Posteriormente los datos resultantes serán analizados para buscar las soluciones correspondientes, que den cumplimiento a los objetivos de la presente investigación.

Selección de entrevistados

El documento “Elaboración de guías de entrevistas en la investigación cualitativa”, Monárrez, (2015). Menciona tres criterios para la selección de entrevistados:

- Solamente a algunos tipos o perfiles psicológicos, basando la selección de entrevistados en criterios de marginalidad, de normalidad o excelencia.
- Claves, especiales y representativos.
- Saturación.

Dadas las características, los objetivos planteados y el ambiente en el cual se desarrolla la investigación, la selección de entrevistados se regirá bajo el segundo criterio, es decir el de “*Claves, especiales y representativos*”, Monárrez (2015). De esta forma, los cuatro universos objetivos que son factibles de definir y convertirse en sujetos de aplicación de instrumentos son: Las autoridades de la Junta de Vecinos del Barrio República, los que catalogaremos como “*Claves*”; Los vecinos del barrio que participan periódicamente en las actividades de la Junta de Vecinos, los que clasificaremos como “*Especiales*”; y finalmente una muestra de los vecinos del barrio que no tienen nexos o relación especial con la Junta de Vecinos y sus actividades, a los que llamaremos “*Representativos*”.

Una aproximación y representación gráfica conceptual de los tamaños estimados de estos grupos, comparándolos entre sí por sus respectivas cantidades de miembros, podría resultar de la siguiente forma:

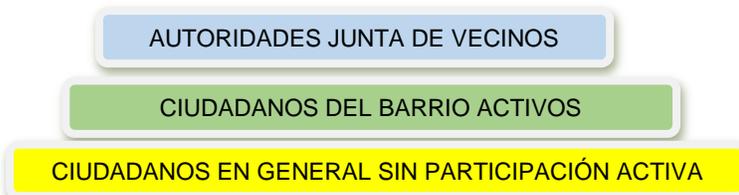


Figura Nº 5: Grupos de entrevistados

Para cada uno de estos grupos, los instrumentos deberán ser diferentes tanto en forma como en fondo, dado que existen variables que no pueden ser

generalizadas. Los puntos a considerar en la estructuración de los instrumentos son, entre otros:

- Conocimientos de las funciones, atribuciones y organización de la Junta de Vecinos.
- Conocimiento del marco legal que rige a esta organización.
- Conocimiento sobre los mecanismos participativos aplicados en el barrio.
- Nivel de participación ciudadana en las iniciativas de la Junta de Vecinos.
- Nivel de penetración de la tecnología en el funcionamiento de la Junta de Vecinos.
- Metodologías y destreza en el uso de instrumentos de comunicación e interacción utilizados por la Junta de Vecinos.
- Nivel de interés.

Clasificación de los instrumentos, características y composición

Para este caso, a juicio de los investigadores, y tomando en consideración factores tales como: los universos a investigar, el ambiente, el tipo de información requerida y los objetivos planteados, se ha determinado que el mejor instrumento a utilizar, para conseguir los objetivos del trabajo de investigación cualitativa, es la entrevista.

Ahora bien, este instrumento, antes del momento de su aplicación, debe ser especificado según categorías considerando: la clasificación de las entrevistas según universo, las características según los objetivos esperados y la composición de las preguntas. La finalidad de tales consideraciones es elaborar una entrevista de carácter completo, coherente y acorde a los entrevistados, cuya información requerida sea capaz de entregar datos concisos para la elaboración de la propuesta.

De lo anterior, se puede entonces determinar lo siguiente:

Tomando como referencia el documento “Elaboración de guías de entrevistas en la investigación cualitativa”, Monárrez (2015), se pueden obtener tres tipos generales de entrevistas para investigaciones cualitativas:

- Entrevista estructurada.

- Entrevista semi-estructurada.
- Entrevista a profundidad.

Considerando los objetivos de la investigación, el tipo de información requerida, las características de los entrevistados seleccionados y cómo éstos están agrupados, el tipo de entrevista más adecuada a juicio de los investigadores, es la elaboración de entrevistas “*semi-estructuradas*” para cada uno de los cuatro grupos. Ya que estas tiene como características:

- “La estandarización del significado de una pregunta requiere formularla en términos familiares al entrevistado.*
- No hay una secuencia de preguntas satisfactoria para todos los entrevistados.*
- Es factible conseguir la equivalencia de significado para todos los entrevistados, a través del estudio de estos y la selección y preparación de los entrevistadores, de modo que se hagan y ordenen las preguntas a la medida de aquellos”,* Monárrez (2015).

Posterior a la selección de entrevistas semi-estructuradas, se han definido distintos tipos de preguntas para cada entrevista, siguiendo los preceptos de la siguiente clasificación:

- “Las preguntas descriptivas: capacitan al investigador para evaluar el conocimiento de una persona, frecuentemente usando las propias palabras del sujeto.*
- Las preguntas estructuradas: capacitan al entrevistador para descubrir la manera en que la gente discute y relaciona sus conocimientos, opiniones actitudes y atribuciones.*
- Las preguntas de contrastación: proveen al entrevistador de una forma para alcanzar un mejor entendimiento del valor específico de materias que preocupan a los sujetos”,* Monárrez (2015).

Posteriormente, cuando se presenten los modelos o plantillas de entrevista correspondiente a cada grupo, de su lectura se podrá evidenciar que cada pregunta está considerada dentro de una de las categorías antes descritas.

Preparativos

Finalmente, en lo que se refiere a otros preparativos para la aplicación de las entrevistas, se deberán considerar aspectos tales como:

- “Sobre el entrevistador.*
- Sobre las condiciones de tiempo, lugar y registro.*
- Sobre el contacto y la presentación”, Monárrez (2015).*

Llevado a la práctica, se define entonces que:

- Los entrevistadores: serán los mismos investigadores, con conocimiento del tema, claridad en los objetivos que se buscan con la aplicación del instrumento, y con capacidad posterior para tabular resultados, analizar datos y emitir un juicio de experto, que permita la obtención de conclusiones y aportes que beneficien al cumplimiento de los objetivos planteados para el trabajo de investigación.
- Condiciones de tiempo, lugar y registro:
 - En el caso de las autoridades de la Junta de Vecinos, el tiempo y fecha se concertará previa agenda de una reunión entre el entrevistador y las autoridades, aplicando el instrumento ya sea en forma individual o grupal según la disponibilidad de este grupo. La duración se estima en alrededor de 40 minutos, y el lugar a realizar la entrevista, preferentemente, será la sede de la Junta de Vecinos. El registro se realizará en la plantilla de entrevista elaborada para tal efecto.
 - En el caso de los vecinos del barrio que participan activa o esporádicamente de las actividades de la Junta de Vecinos, el tiempo y fecha será determinado según la disponibilidad de agenda de los entrevistados seleccionados. Las entrevistas pueden realizarse en grupos o individualmente, y su duración se estima en 30 minutos. La ejecución de la entrevista tendrá lugar, eventualmente, en la sede de la Junta de Vecinos del Barrio República; no obstante, puede ser determinada en otro lugar atendiendo a la comodidad y a la disponibilidad de los entrevistados de un espacio para realizarla. El registro se realizará en la plantilla de entrevista elaborada para este grupo.

- En el caso del instrumento aplicado a los vecinos del barrio que no tienen participación o relación directa constante con la Junta de Vecinos, se elaborará una entrevista tipo encuesta, que buscará extraer información relevante sobre la apreciación y conducta de los vecinos respecto a los temas que abarca la investigación. El tiempo y fecha será determinado por los investigadores, considerando un tiempo acotado para la realización del trabajo de campo, y que no interfiera la rutina de los vecinos encuestados. Su duración se estima en un tiempo no mayor a los 5 minutos por entrevistado (estableciendo un mínimo de 30 a 40 vecinos como base para crear un universo representativo). La aplicación de este instrumento se realizará en un lugar y hora de alta afluencia de vecinos del Barrio República, el que será definido con anterioridad por los entrevistados. Entre los lugares identificados con las características requeridas, se reconocieron la salida del supermercado, ubicado en la intersección de las calles Almirante Latorre y Grajales; o la Plaza Manuel Rodríguez, principal centro verde y de esparcimiento dentro del barrio. El registro se realizará en la plantilla de entrevista correspondiente.

Contacto y presentación: Para estos efectos, el contacto se realizará vía telefónica, mail o contacto personal según, sea la disponibilidad de los entrevistados, registrando la información en el formato de cada entrevista aplicada. En relación a la presentación de la entrevista, esta quedará estructurada según los objetivos esperados y el tipo de pregunta asignada. Finalmente la presentación de los instrumentos en comento se realizará en el punto siguiente.

Descripción de información buscada

a) Autoridades de la Junta de Vecinos del Barrio República

El instrumento que será aplicado a los dirigentes de la organización vecinal, corresponde a una minuta de entrevista o reunión, la que será aplicada en forma individual o grupal, dependiendo de la disponibilidad de tiempo que tengan al momento de ser aplicado el instrumento. Los integrantes de este universo, en

comparación a los otros grupos, son los encargados de la gestión de la Junta de Vecinos, y poseen un grado de responsabilidad mayor en el diseño de las distintas actividades que realizan en beneficio de la comunidad. Este grupo posee una visión más completa de las problemáticas del barrio, y en consecuencia, son los encargados de establecer nexos con las autoridades comunales, en la búsqueda de soluciones a los problemas de los vecinos. Por lo tanto, es importante investigar la apreciación que tiene este grupo sobre la participación ciudadana (tanto como concepto y mecanismo), a fin de establecer la relevancia que tiene esta para este universo específico.

La aplicación del instrumento buscará una mayor profundidad en las preguntas que lo constituirán, puesto que su objetivo es buscar una información, en términos de calidad, más acabada sobre el tema estudiado, además de profundizar en la visión que tiene este universo sobre la participación ciudadana al nivel que le es pertinente. Su carácter es eminentemente cualitativo.

El desglose de las temáticas que comprenderá la entrevista son los siguientes:

- Estructura de la organización, procedimientos y funcionamiento.
- Limitantes procedimentales, normativas, administrativas, económicas y sociales para la participación ciudadana.
- Plataformas, mecanismos participativos y comunidad.
- Evaluación del barrio y de las condiciones para la participación Ciudadana.
- Sintonía autoridad / vecinos.
- Objetivos y visión sobre la participación ciudadana.
- Otros antecedentes o comentarios de interés relacionados al tema de investigación.

El modelo o plantilla de este instrumento se encuentra en el Anexo N°1 del presente trabajo.

b) Ciudadanos que participan activamente

Para este grupo objetivo, que principalmente son vecinos que se involucran periódicamente en las actividades de la Junta de Vecinos, se identifica como instrumento más adecuado la entrevista.

A juicio de los investigadores, este universo producto de su interacción regular en las distintas actividades, tendría un conocimiento más profundo acerca de la misión y función de la Junta de Vecinos. Por lo tanto, la calidad de la información esperada en la aplicación de la entrevista, puede catalogarse de mediana profundidad, y cuyo enfoque resulta ser cualitativo más que cuantitativo.

La información a investigar tiene relación con los siguientes aspectos:

- Funcionamiento y Organización de la Junta de Vecinos.
- Inclusión y acercamiento ciudadano.
- Participación ciudadana vecinal.
- Sintonía con las autoridades.
- Mecanismos de participación ciudadana aplicados en el Barrio.
- Plataformas o canales empleados para comunicarse con la Junta de Vecinos.
- Otros antecedentes o comentarios de interés relacionados al tema de investigación.

El modelo o plantilla de este instrumento se encuentra en el Anexo N°2 del presente trabajo.

c) Encuesta en Terreno. Vecinos del barrio sin participación activa

Este universo definitivamente es el más diverso, numeroso y probablemente el con menos conocimientos sobre el funcionamiento, y otros aspectos relacionados a la gestión y a los mecanismos de participación ciudadana realizados en la Junta de Vecinos.

El instrumento a trabajar, a juicio de los investigadores, debe ser una encuesta de corta duración, simple y directa, cuya finalidad sea proveer información precisa sobre aspectos específicos relacionados al tema de investigación. Este instrumento completa el círculo de las distintas opiniones o percepciones sobre la

participación ciudadana, y el uso de tecnología para definir un plan participativo basado en las Tics, que ayude en la toma de decisiones y en la gestión del barrio. La calidad de la información o grado de profundidad esperado se considera bajo, pero con una importante cantidad de datos que permitirán obtener una imagen real factible de ser analizada. Este instrumento, en sí, es de un carácter más cuantitativo que cualitativo, sin embargo el análisis al que serán sometidos los resultados, tendrá como resultado información de índole cualitativa. El requisito excluyente de entrada para la aplicación del instrumento, se condiciona a la residencia efectiva del entrevistado dentro de los límites del Barrio República.

Los temas a abordar estarán relacionados con aspectos tales como:

- Identidad y clasificación según rango de edad.
- Funcionamiento y Organización de la Junta de Vecinos.
- Participación ciudadana.
- Percepción y Pertenencia.
- Uso de redes sociales.
- Otros antecedentes o comentarios de interés relacionados al tema de investigación.

El modelo o plantilla de este instrumento se encuentra en el Anexo N°3 del presente trabajo.

Aplicación de técnica de entrevista a una fuente pertinente

Se considera clave que, para el éxito de la investigación, se logre obtener desde una fuente pertinente, un punto de comparación desde la cual extraer experiencias y elementos determinantes para mejorar los procesos de toma de decisiones y gestión del Barrio República.

En consecuencia, en forma paralela y complementaria a la aplicación de los instrumentos antes descritos, se ha determinado que para una mayor profundidad en la fase del presente trabajo de investigación llamada: “estudio de fuentes pertinentes”, será de gran valor la aplicación de una técnica de comparación con la

Junta de Vecinos del Barrio República. Esta comparativa tiene la finalidad de obtener una imagen concreta de otra realidad relacionada con la participación ciudadana, sea esta en términos de técnicas, finalidades, proceso de involucramiento, toma de decisión y propósito de la gestión de barrio.

Para este caso, la autoridad entrevistada fue el City Manager de la ciudad de Lawton, Oklahoma, Estados Unidos, que para efectos de clasificación, será considerado como un universo denominado “Otras autoridades consultadas durante el proceso de estudio de fuentes pertinentes”.

La fecha y duración de la entrevista al City Manager de la ciudad de Lawton, Oklahoma, quedará establecida al momento de concertar una reunión entre el entrevistador y dicha autoridad, su duración se estima en aproximadamente una (1) hora, ya que se desarrolla en idioma inglés y su registro debe ser traducido al español. Finalmente el lugar será la oficina en el City Hall de Lawton y el registro se realizará traducido en la plantilla de entrevista elaborada. El contacto se materializará a través de mail, teléfono o contacto personal.

Aplicando entonces el mismo criterio de selección de entrevistados (mencionado anteriormente), el entrevistado será clasificado “Clave”, al igual que las autoridades de la Junta de Vecinos del Barrio República, lo que logrará una comparación cuantitativa al obtener información conceptualmente similar gracias a la aplicación del instrumento de entrevista.

Para desarrollar el estudio de fuentes pertinentes que entreguen información relacionada con los mecanismos disponibles para la modernización de los procesos de participación ciudadana, específicamente para el caso de la ciudad de Lawton, Oklahoma, Estados Unidos. El instrumento más adecuado, como se mencionó anteriormente, es el de una entrevista con el City Manager de la Ciudad de Lawton.

La calidad de la información y profundidad de los temas a tratar es considerada como alta, ya que proporcionará información de alto valor para su posterior comparación con la realidad del Barrio República como parte del proceso de investigación.

La aplicación de este instrumento de recopilación tiene por finalidad abarcar temas sobre:

- Objetivos globales sobre la participación ciudadana.
- Sustentos legales y regulatorios para la participación ciudadana.
- Procedimientos y técnicas en beneficio de la participación ciudadana.
- Organizaciones y/o departamentos que toman parte en el proceso de participación ciudadana.
- Ciclo de actividades posteriores que considera el modelo de participación ciudadana una vez que se ha decidido e implementado algún plan.

Traducida a idioma español, la plantilla o minuta estructurada se encuentra en el Anexo N°4 del presente trabajo.

Análisis de datos

Paralelamente a la recolección de información, se verificará su real dimensión y aplicación, considerando:

- a) Confiabilidad de las fuentes.
- b) Aplicación para el caso estudiado.
- c) Análisis y discriminación de datos conforme a la realidad y necesidades del trabajo de investigación.
- d) Valor de uso y proyección.

Uso e interpretación

Terminada la investigación, se propondrá el producto final que representará el cumplimiento del objetivo de la investigación.

Resultados esperados y proyección del trabajo de investigación

Se espera aplicar correctamente los distintos pasos del proceso de investigación, para dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados para este trabajo, permitiendo en consecuencia el logro del objetivo general establecido.

Lo anterior, se espera concretar mediante una recopilación de antecedentes adecuada y realizando un análisis ordenado y productivo de los mismos, para poder identificar las principales variables que influyen en el proceso de modernización de los modelos de participación ciudadana de la Junta de Vecinos del Barrio República.

También se busca contribuir al conocimiento relacionado con los modelos de participación ciudadana, proponiendo nuevas herramientas basadas en las Tics que permitan una mejora en el proceso de participación ciudadana, con procedimientos claros y actualizados en relación a los tiempos actuales. Todo lo anterior, se espera materializar mediante la proposición de una herramienta basada en las tics, y que contribuya a mejorar la participación ciudadana en la "Junta de Vecinos Barrio República".

Finalmente se espera que esta investigación se constituya como piedra de inicio para futuros procesos investigativos que se deriven de su estudio, contribuyendo de esta forma al proceso de incrementación del conocimiento.

SOLO USO ACADÉMICO

Capítulo V - Aplicación y Resultados de la Investigación

Análisis de datos

Conforme a la planificación establecida en el Capítulo III “Metodología”; se aplicaron los instrumentos a los tres universos objetivos definidos para la investigación. Cabe mencionar que tanto las transcripciones de las entrevistas realizadas al universo “Dirigentes de la Junta de Vecinos” y “Vecinos que participan activamente”, como la tabulación de las entrevistas realizadas a los “Vecinos en general del barrio”, se encuentran disponibles en el apartado anexos del presente trabajo.

El 19 de noviembre del 2015, se aplicó la entrevista destinada a las autoridades de la Junta de Vecinos, representadas por el Sr. Juan Carlos Arancibia, Presidente de la Junta de Vecinos del Barrio República, en dependencias de la sede de la organización.

El 23 de noviembre del 2015, se aplicó la entrevista al universo vecinos del barrio que participan activamente de una u otra forma en las actividades de la Junta de Vecinos. En esta instancia se seleccionaron tres entrevistados; los Señores Pablo Canelo, Marcelo Cáster y Alejandro Ríos. La entrevista fue aplicada en conjunto a todos ellos y fue desarrollada en un domicilio particular convenido entre investigadores y entrevistados.

Entre el 19 y 21 de noviembre del 2015, se aplicó el instrumento entrevista para el universo objetivo compuesto por los vecinos en general del barrio que no tienen participación o relación especial con la Junta de Vecinos y sus actividades. Este instrumento se aplicó en forma individual a un total de 42 vecinos, satisfaciendo así el universo determinado como válido para cumplir con los objetivos del trabajo de investigación (30 a 40 entrevistados), quienes se clasificaron según sexo y edad (ver próximas figuras). Las entrevistas fueron aplicadas en el sector general de la plaza y supermercado del Barrio República, dado que estos puntos eran los que tenían mayor afluencia de vecinos.

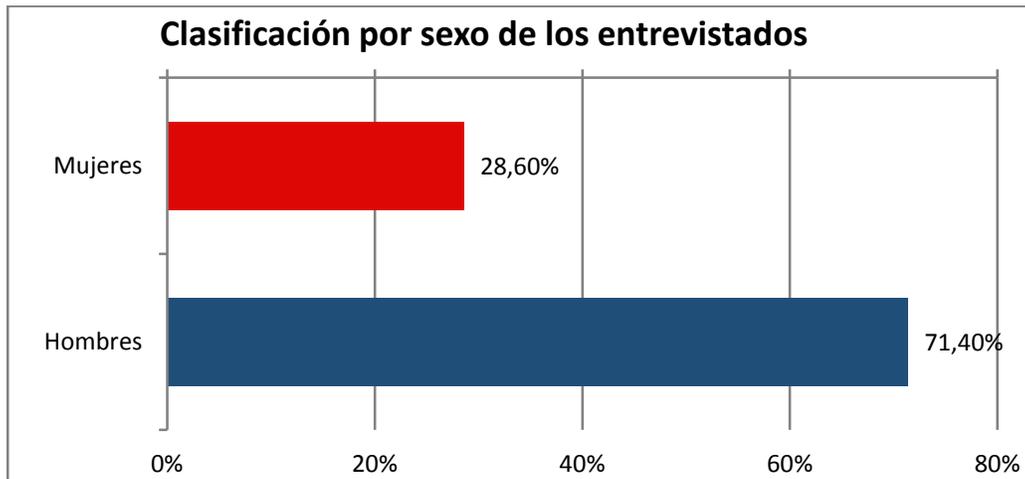


Figura Nº 6: Clasificación por sexo de los entrevistados

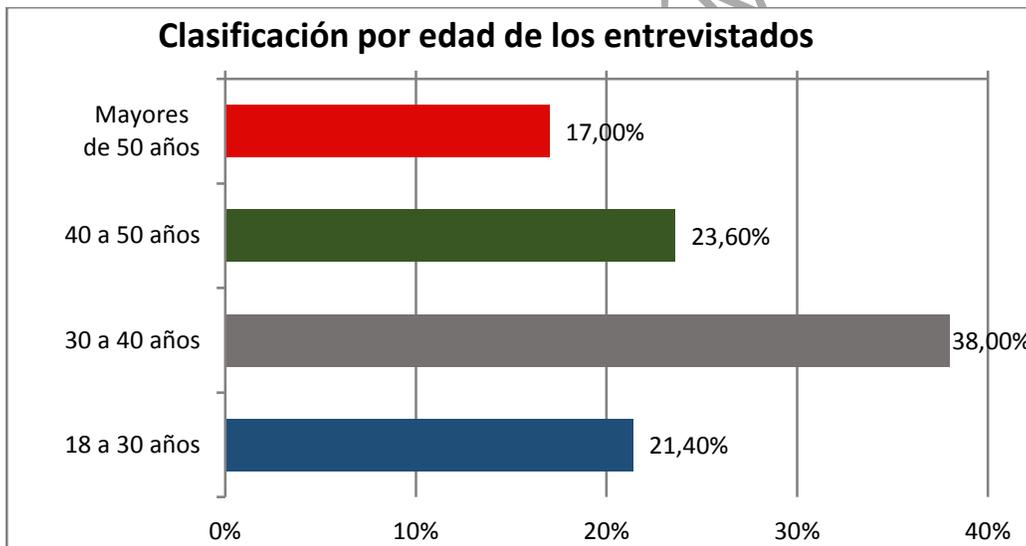


Figura Nº 7: Clasificación por edad de los entrevistados

Dificultades durante la aplicación

Las principales dificultades durante la aplicación de los respectivos instrumentos dicen relación con:

- Poca disponibilidad de tiempo del Presidente de la Junta de Vecinos para concretar la entrevista planificada.

- Problemas para encontrar a miembros activos de la Junta de Vecinos que tuvieran la voluntad de realizar las entrevistas en conjunto y la definición del espacio físico para realizar esta actividad.
- Poca disposición de algunos vecinos a participar en las encuestas en espacios públicos por distintos motivos, el recelo a entregar información y por otro lado, muchos vecinos no vivían en el Barrio República, quedando automáticamente excluidos del universo buscado.

Presentación de la información obtenida

Producto del análisis cruzado de los tres instrumentos aplicados y con el fin de alcanzar los objetivos de la presente investigación, se pueden obtener las siguientes conclusiones:

- Sobre el grado de conocimiento de la Junta de Vecinos, su organización y funciones

En términos generales se puede establecer que una gran mayoría de los vecinos del barrio (71,4%) está consciente de la existencia de una Junta de Vecinos, pero queda revelada una superficialidad, debido a que solo la mitad de los entrevistados sabe a qué se dedica esta misma. Se exagera esta situación al revelar complementariamente que de todo el universo, un 74% no ha asistido o asiste regularmente a actividades organizadas por esta junta vecinal.

Por otro lado, los miembros activos, son más conscientes de la orgánica general de esta junta, demostrando conocimientos relativos de la legislación que las rige y de las actividades que desarrollan, también sienten que ha habido una apertura de la Junta de Vecinos hacia a la comunidad, aunando esfuerzos para comunicar e integrar y realizar actividades proyectando la Junta de Vecinos hacia la comunidad. Lo anterior concuerda con la apreciación del presidente de la Junta de Vecinos, quien por razones obvias es quien más conoce en detalle su organización y funciones, pero que percibe la necesidad de darse a conocer como organización de

una forma más amplia, llegando a la mayor cantidad de vecinos posibles, motivo por el cual realizan reuniones periódicas con distintas organizaciones presentes en el barrio, como buenas instancias para ampliar sus redes a los distintos tipos de vecinos habitantes del sector, no limitándose a su área de influencia determinada principalmente por el espacio físico inmediato a la sede de la junta.

En conclusión, la intención es extender el campo territorial de acción de la Junta de Vecinos, entendiéndola como un territorio más complejo, donde sea posible que más vecinos la conozcan en términos de organización, funciones, marco legal y actividades, aumentando así el grado de participación en la misma.

- **Sobre la participación ciudadana como concepto y su manifestación en la práctica**

La mayoría de los ciudadanos comunes del barrio relacionan principalmente el concepto de participación ciudadana con instancias para emitir opiniones y propuestas, y en una segunda prioridad con actividades de votación y reunión. Además, solo un 4% cree que la opinión de los vecinos es tomada en cuenta por las autoridades al momento de establecer políticas públicas, en instancias en que la totalidad de los entrevistados manifiestan que la opinión de los vecinos debería ser tomada en cuenta en el proceso de toma de decisiones barriales. Sin embargo, en la práctica se evidencia que solo un número reducido de los entrevistados (33%) participa efectivamente en actividades sociales de diversa naturaleza.

Complementando lo anterior, los miembros activos del barrio identifican que este concepto se manifiesta como uno de los desafíos de la Junta de Vecinos, en términos de incluir a los tres tipos de ciudadanos que viven en el barrio: estudiantes, vecinos habituales y migrantes, dado que visualizan que estas tres categorías son las que deben hacerse de la responsabilidad de construir un diseño de barrio, ya que actualmente la participación es exclusivamente ejercida por gente relacionada a otras organizaciones sociales y políticas. Estos miembros resaltan que la Junta de Vecinos tiene que formular una política de inclusión que salga a buscar a los vecinos. Todo esto concuerda conceptualmente con el punto de vista de las

autoridades vecinales, ya que se confirma que principalmente hay un problema de comunicación para involucrar a los vecinos a la gestión de la Junta de Vecinos. Dada las características del barrio y a la existencia de mucha población flotante que solo pernocta en el barrio, resulta difícil involucrarlos en los asuntos del barrio. Existe un problema para llegar a los vecinos, contactarlos e integrarlos, sobre todo por los nuevos vecinos que no tienen internalizado el concepto de sentido de barrio. La Junta de Vecinos entonces deberá comenzar a realizar actividades que acerquen a estos vecinos, porque la visión de la participación ciudadana es romper con el cerco que se crea en torno a las viviendas.

El nuevo vecino es reticente a la participación, incluso en sus propias comunidades, es reacio a asistir y tomar parte en reuniones de comunidad, ya que solo vienen a pernoctar en el barrio y esta participación, según el modelo actual, involucra traslados, mucho tiempo y pérdida de oportunidades para desarrollar sus actividades personales en la comodidad de su hogar.

Finalmente, se evidencia en general la necesidad de profundizar y optimizar las estrategias destinadas a vincular a los vecinos con el barrio, fomentando la participación ciudadana en las dimensiones de su conceptualización y manifestación en la práctica.

- **Sobre la voluntad de ejercer la participación ciudadana**

Analizando los resultados de la encuesta aplicada a los vecinos del barrio, se aprecia que un 88% se siente identificado por el barrio y esto se fortalece en consecuencia con que un 90,4% de los encuestados estaría dispuesto a participar en discusiones relacionadas con el mismo, pero de una forma rápida, cómoda y expedita, ya que anteriormente se hizo presente que debido al ritmo de vida de gran parte de la población, la voluntad para ejercer la participación ciudadana está en el espíritu, pero los ciudadanos no están dispuestos a ceder mucho en términos de recursos y tiempo en asistir a actividades con el objeto de informarse, discutir y/o deliberar en asuntos del barrio, podrían asistir físicamente siempre y cuando sea por una finalidad concreta.

Los miembros activos del barrio, por otra parte, demuestran a través de su participación en una amplia gama de organizaciones sociales, su voluntad de salir de su zona de confort y participar en actividades dentro del barrio. Pudiendo inferir entonces que, de tener la voluntad y los medios adecuados para contribuir a una gestión del barrio organizada por la Junta de Vecinos, esta participación se haría aún más efectiva. Estos ciudadanos reconocen en la Junta de Vecinos a una organización fundamental para la gestión de barrio, ya que es la entidad reconocida por el municipio, que es capaz de poner en práctica las políticas públicas y enfrentarlas con las necesidades de los vecinos. Los entrevistados finalmente reconocen a la Junta de Vecinos como nexo entre el municipio y los vecinos para la solución de problemas que los aquejan.

Para fortalecer aún más esta voluntad participativa, todo lo anterior se puede conectar y alinear con la apreciación del Presidente de la Junta de Vecinos, quien gracias a su posición y conocimiento sobre el barrio y sus habitantes, identifica un gran potencial de vecinos capacitados que podrían aportar a la comunidad ejerciendo la participación ciudadana, puesto que tienen mucho que decir, opinar, proponer y debatir, por lo que su apuesta es abrir los espacios del barrio a estos vecinos y encantarlos para que agrupen a la comunidad en torno a actividades comunes, potenciando y subiendo la calidad de vida de los vecinos.

- **Sobre el medio más eficiente actualmente para ejercer la participación ciudadana**

Los ciudadanos en general del barrio, como se dijo anteriormente, buscan una participación evitando emplear mucho tiempo y dinero en traslados, ya que estos van en desmedro de su vida familiar y actividades personales. Bajo esta luz, toma sentido que como resultado del análisis de la encuesta, se obtiene que más del 90% estaría dispuesto a tomar parte en discusiones relativas a la gestión de su barrio a través de internet, ya que es un medio que da respuesta a los requisitos antes planteados.

Actualmente consideran a internet como un medio masivo, rápido, simple y cómodo para realizar diversas actividades, como para motivos de la investigación, sería ejercer la participación ciudadana. Esta penetración de internet se refleja en que el 90,4% de los encuestados posee internet en su casa o dispositivo móvil.

Siendo más específicos, en relación a las cuentas que más poseen los encuestados, se obtiene que las dos primeras mayorías son; correo electrónico (71,4%) y Facebook (73,8%), utilizándose en menor medida twitter, google, entre otros.

Profundizando lo anterior, los encuestados demuestran que las redes que más utilizan para interactuar son Facebook (60%), correo electrónico (28,6%) y twitter (14,2%). Finalmente, en términos de frecuencia en el uso de estas cuentas, un 71,4% revisa su cuenta tres o más veces al día y un 19% al menos una vez al día. Sin duda, derivado de lo anterior, se obtiene que el uso de internet en beneficio de la participación ciudadana, toda vez que exista una previa voluntad por parte de los vecinos, podría tener buenos resultados.

Por otra parte, los miembros activos del barrio reconocen la dificultad para que se abran espacios de participación siguiendo el modelo tradicional de las organizaciones vecinales y le dan un gran valor a las instancias tecnológicas, para que estas sirvan como primer puente para incluir a los vecinos y que los acerquen a la discusión de temas relacionados al barrio. Entre los procedimientos de inclusión que debieran ser integrados para identificar las necesidades de los vecinos, proponen a la encuesta o los sondeos de opinión utilizando internet. Sin embargo, concuerdan casi en su totalidad, en que la participación presencial es un factor importante a la hora de tomar decisiones al interior de cualquier organización. Es por esto que estos miembros activos no se cierran a un modelo de participación mixta (presencial, a distancia), sino que lo identifican como un modelo válido que desemboque en una participación presencial en las actividades y en los procesos de toma de decisión final. En otras palabras, ellos valoran que es necesario el uso de tecnologías de la información como mecanismos para llegar a más gente en las etapas iniciales, pero no le restan importancia a la necesidad de realizar una participación presencial en el momento crítico final de la toma de decisiones. En otras palabras, la instauración de un modelo participativo basado en las Tics la

vislumbran principalmente como una instancia de consulta, información y sondeo de información, pero todos tienen una visión que esta debe dar pie a una participación presencial.

Como complemento, hacen una crítica a lo restrictiva y poco organizada que es la Ley de Juntas de Vecinos, asimismo a la ordenanza municipal de participación, que no reconoce a las juntas de vecinos como aliadas en estas instancias. El municipio no da reconocimiento ni tareas a la Junta de Vecinos, ni la obliga a sumarse en instancias participativas, reconociéndolas como organismos representativos de los vecinos.

Finalmente, bajo la perspectiva de las autoridades de la Junta de Vecinos, se ha definido y valorado la importancia de hacer uso de las tecnologías de la información en beneficio del desarrollo de las actividades de la organización, coincidiendo claramente con la tendencia demostrada en la encuesta en terreno, en el sentido de identificar a Facebook y correo electrónico como las principales plataformas para difundir información de la junta, que son las que utilizan actualmente. No obstante, esta función no tiene un encargado específico y recae en el presidente y un vecino que colabora con administrar la lista de correos, dependiendo el flujo de información tanto de sus voluntades como del conocimiento a nivel usuario que tengan en el empleo de ambas plataformas.

La visión del presidente actual es abrir la Junta de Vecinos al uso mecanismos no convencionales como internet y Facebook. Se están abriendo espacios para comunicar a los vecinos las actividades, pero hay que mencionar que hay oposición dentro de la directiva, específicamente de miembros más antiguos, a la inclusión total de estas iniciativas tecnológicas en desmedro de la actividad presencial.

Las autoridades finalmente identifican que el problema de comunicación es vital al interior y exterior de las juntas de vecinos. Existe una apertura, pero no existen los mecanismos para establecer nexos con los vecinos, sin embargo las propuestas son aceptadas. Se manifiesta la necesidad de una propuesta de un mecanismo activo que acerque a la Junta de Vecinos a la comunidad. Una plataforma tecnológica interesaría para realizar, por ejemplo, un sondeo de opinión. Sin

embargo, otros dirigentes creen que es necesaria la mantención de una participación activa.

La autoridad vecinal cree entonces, que actualmente los medios como internet son necesarios, muy útiles y casi vitales, para establecer un primer contacto, comunicar, informar y coordinar acciones. Pero desde su posición, se quiere recalcar que la esencia de la participación ciudadana final, es decir, la más activa y preponderante en la toma de decisiones sobre la gestión del barrio, debe definitivamente mantenerse en una modalidad presencial.

Análisis de entrevista a fuente pertinente con finalidad de comparativa

El 8 de septiembre del 2015, se aplicó la entrevista al universo objetivo denominado “Otras autoridades consultadas durante el proceso de estudio de fuentes pertinentes”. La autoridad entrevistada fue el Sr. Jerry Ihler, City Manager de la ciudad de Lawton, Oklahoma, Estados Unidos. La entrevista se efectuó en su oficina en la Municipalidad de Lawton (Lawton City Hall) Oklahoma, Estados Unidos y su duración fue de una hora. La transcripción completa de la entrevista se encuentra disponible en el apartado anexos del presente trabajo.

Dificultades durante la aplicación

Las principales dificultades durante la aplicación del instrumento fueron:

- La necesidad de tener una preparación especial en materia del uso de terminología técnica adecuada en inglés, para evitar erróneas interpretaciones de conceptos o ideas, producto de las diferencias idiomáticas entre el entrevistado e investigador.
- El poco tiempo disponible del entrevistado, toda vez que sus actividades estaban enfocadas más a temas inmediatos dentro de su comunidad que a recibir a un estudiante extranjero, lo que significó un cambio en la fecha inicial establecida para la entrevista.

Presentación de la información obtenida

Como consecuencia del análisis de todos los datos proporcionados por el entrevistado, se puede presentar la siguiente información:

- **Sobre el espíritu de la participación ciudadana**

El principal motivo que las autoridades tienen para incorporar técnicas de participación ciudadana en sus procesos de toma de decisiones durante la implementación de políticas públicas locales, es el de fortalecer la democracia y legitimar sus acciones mediante el apoyo de la comunidad, tomando en consideración sus puntos de vista y observaciones.

Lo anterior, debido a que la participación ciudadana permite entregarles a las autoridades encargadas de la toma de decisiones, información de primera fuente, la que consideran como vital para ser integrada con los aspectos netamente técnicos de alguna política a implementar. Todo con la finalidad de escoger la mejor opción posible, que dé respuesta a una necesidad o proyecto en forma efectiva, mediante un buen empleo de los recursos e incluyendo la opinión de los afectados. La participación ciudadana es entendida como una oportunidad para ejercer en forma positiva el espíritu de la democracia, en la cual todos tienen una voz, un momento, un lugar para exteriorizar sus opiniones, inquietudes, aspiraciones y posiciones respecto de las acciones de las autoridades.

- **Sobre el marco legal**

El marco legal en el cual se enmarcan las actividades referidas al proceso de toma de decisiones y actividades de participación ciudadana se encuentra contenido en el Código Municipal de la ciudad de Lawton (City of Lawton Municipal Code). Este documento se encuentra en actualización permanente y está disponible en la página web oficial de la municipalidad para consulta pública. Con todo, existen directrices verbales emitidas por las autoridades locales, que fomentan la inclusión de la opinión de los posibles involucrados y/o afectados antes de la toma de cualquier decisión.

- **Sobre los procedimientos y técnicas utilizadas**

Las autoridades de la ciudad de Lawton, en base a su experiencia, han determinado que los procedimientos o técnicas para hacer efectiva la participación ciudadana pueden variar de un caso a otro. Indicando que inicialmente se deben tomar en cuenta aspectos tales como; el tiempo disponible, la sensibilidad de la política o tema en cuestión, la cantidad de afectados, el espacio físico involucrado y la cantidad de habitantes con deseos de tener una opinión, entre otros.

Una vez delimitado el espacio en el cual se implementará una política, el departamento encargado de realizar el trabajo de investigación e implementación será el responsable de determinar la mejor técnica para recopilar información desde la ciudadanía. La técnica definida es propuesta al Concejo de la Ciudad para su aprobación, modificación o rechazo. Una vez definida la actividad a realizar, se procede a realizar el trabajo de campo, siendo este la materialización de la participación ciudadana.

En el trabajo de campo se puede aplicar la técnica de notificar en forma directa dentro de un radio de acción (generalmente 300 metros de radio desde el lugar donde se implementará alguna política) o la técnica de realizar publicidad en los medios de comunicación local para informar al público sobre la política a implementar e invitando a participar con su opinión o sugerencia a través de programas de radio o televisión, mediante encuestas en terreno realizadas por equipos de la municipalidad (public meetings) o a través de internet, contestando encuestas en plataformas exclusivas puestas a disposición por las autoridades en su página oficial o través de sus cuentas de twitter, facebook, e-mail, etc.

También existen otras vías de participación ciudadana disponibles para la ciudadanía, estas son:

- *A través de su respectivo miembro del consejo municipal;* este organismo, tiene la particularidad de que cada uno de sus ocho miembros representa territorialmente a un sector de la ciudad, son divididos equitativamente tomando en consideración el espacio físico y cantidad de habitantes representados. Su nexos directo con la ciudadanía para la recolección de demandas, inquietudes y

preocupaciones se materializa gracias a la existencia de una instancia llamada “neighborhood Watch”, que es una persona o grupo que reúne la opinión individual de los habitantes y se la presenta a su respectivo miembro del consejo para que represente el tema ante las otras autoridades.

- *A través de la agenda de reuniones del consejo municipal;* este organismo realiza, al menos dos veces al mes, sesiones abiertas fuera del horario de trabajo, con la finalidad de que la ciudadanía tenga la oportunidad de presenciar y participar. En esta instancia, cada consejo tiene una agenda de temas ya incorporados a tratar, donde al final de cada uno existe un tiempo determinado, para que cualquier miembro del público pueda entregar su apoyo, expresar su opinión, reparos o sugerencias. Este espacio se denomina “Audience participation”, el consejo toma nota de los mismos y dependiendo del caso, se puede tratar en forma inmediata o considerar para una futura sesión.
- *A través de la instancia de audiencia pública “Public Hearing”;* si el tema que un ciudadano quiere exponer no está considerado en ninguna de las instancias anteriormente descritas, este ciudadano aún tiene la oportunidad, al inicio de cada consejo municipal, de participar en un espacio llamado “Public hearing”, en el cual el consejo escucha a cualquier ciudadano que quiera plantear un tema nuevo, tomando nota del mismo, analizándolo brevemente y actuando en consecuencia.

- **Sobre los departamentos involucrados**

La estructura de la municipalidad no considera una oficina de participación ciudadana, dado que esta forma parte de la filosofía o principio que se debe cumplir durante el trabajo de los distintos departamentos.

Esto complementa la información anterior, que indica que cada departamento es el responsable de determinar y proponer la mejor técnica y procedimiento para ejercer la participación ciudadana en sus actividades. Además, existe una estrecha coordinación y cooperación entre los distintos departamentos con el objeto de alcanzar los objetivos trazados.

Un ejemplo de esta cooperación, es cuando se realiza una encuesta on-line, donde el departamento de Información y tecnología es el encargado del diseño del instrumento en plataforma y de la recopilación y tabulación inicial de la información en forma cuantitativa conforme con los requerimientos del departamento responsable, siendo este el cual posteriormente recibirá y analizará cualitativamente la información para proceder a la toma de decisión.

Otro ejemplo es la participación del departamento de asuntos legales, el cual coopera realizando el análisis previo a la puesta en marcha de alguna actividad de consulta, verificando que se cumplan los requisitos y marcos legales para que sea legítima y útil la información recopilada, tanto en forma como en fondo.

Finalmente, cabe destacar que es el consejo de la ciudad la última instancia ante la cual son presentadas todas las informaciones ya procesadas, para finalmente tomar una decisión sobre alguna política y materializar su oficialización e implementación. Esta actividad de consejo es de carácter público y cualquier ciudadano puede observarla ya sea en forma presencial o a través de los medios de comunicación que transmiten en vivo cada sesión.

- **Sobre las actividades posteriores a la decisión e implementación**

Una vez que el consejo tomó una decisión (habiendo ya tomado en cuenta todos los antecedentes, análisis y filtros realizados por el departamento directamente involucrado), se procede a publicar el resultado.

Esto se hace inicialmente durante la misma sesión del consejo y posteriormente es publicado en los medios de comunicación locales, subido a la página oficial de la municipalidad y también se realiza una notificación en terreno. Esta última actividad es realizada por el “Working Group”, organismo que notifica y posteriormente monitorea los efectos en el corto y mediano plazo, recibiendo retroalimentación por parte de la ciudadanía y entregándola al departamento correspondiente.

Uso e interpretación

La convergencia de estos cuatro grandes universos de estudio resulta fundamental a la hora de elaborar un método de participación ciudadana aplicado al “Barrio República”, puesto que, a pesar de no presentar similitudes aparentes, existen acercamientos en la apreciación de los resultados que marcan una pauta que facilita el seguimiento de un marco apropiado para la participación.

Existe un acuerdo tangencial entre los entrevistados sobre la importancia de las juntas de vecinos en el barrio, y aunque muchos están al tanto o suponen de la existencia de una en el barrio (71% de los entrevistados), no logran localizarla en alguna dirección, ni tampoco definir cuáles son sus funciones dentro de la administración del barrio. En este sentido, y a pesar de la consideración que tienen los vecinos sobre la importancia de esta institución, el grado de conocimiento sobre las funciones de la Junta de Vecinos es vago, principalmente, debido al grado de desconexión que se erige entre las instituciones vecinales y la comunidad en general, la que no logra penetrar en el ADN organizacional de la sociedad, impidiendo a ésta establecerse como un eje fundamental de la gestión territorial. A pesar que la Ley 19.418 define a las juntas de vecinos como “*organizaciones comunitarias de carácter territorial, estableciéndole funciones específicas destinadas a 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*”, los vecinos no la identifican como un factor determinante a la hora de influir en la ejecución de políticas públicas, sino como entidades carentes de funcionalidad.

La vaguedad de las funciones de la Junta de Vecinos de la que hablan los miembros activos y lo abstracto de la ley, se funda más en un desconocimiento de la ley, que en la existencia real de una imprecisión legal en su configuración que bien podrían hacer difusas las funciones de la organización. No obstante, la principal problemática que encontramos en la ley - y que podría incidir en un funcionamiento efectivo de la Junta de Vecinos - es la facultad que ésta le otorga para que se conformen sin definir un número determinado (ni una coordinación obligada), que impida la existencia de más de junta de vecinos en un territorio asignado a una unidad vecinal. Esta problemática podría afectar a su funcionamiento, ya que resulta

para impedir un cruce de proyectos o acciones dirigidas a población que viva dentro de un mismo territorio.

Ahora bien, entendiendo las expresiones manifestadas por los entrevistados en todos los instrumentos aplicados, contrastados estos con el marco teórico y legal relacionado a estas instituciones, podemos definir ya una guía de acción de las Juntas de Vecinos, lo que en concordancia con la ley que las regula, determina que tienen por objetivo principal el promover la integración, la participación y el desarrollo de los habitantes de la unidad vecinal, y que encuentra coherencia en la visión manifestada por los miembros activos y los dirigentes entrevistados en este estudio.

Entre las funciones reconocidas de los instrumentos aplicados, sumada a las extraídas de la Ley de Juntas de Vecinos, corresponde definir un modelo participativo que propenda al cumplimiento de los siguientes elementos listados:

- Representar a los vecinos en iniciativas conducentes al desarrollo integral de la unidad vecinal, identificando las principales necesidades existentes entre la población.
- Aportar elementos de juicio y proposiciones que sirvan de base a las decisiones municipales. Colaborando con las autoridades comunales en la retroalimentación sobre la ejecución de los servicios, a través de procesos participativos informados del parecer ciudadano sobre las políticas públicas propuestas al territorio.
- Gestionar la solución de los asuntos o problemas que afecten a la unidad vecinal.
- Ejecutar, en el ámbito de la unidad vecinal, las iniciativas y obras que crean convenientes para la comunidad, sean éstas a través de fondos municipales o a través de la autogestión comunitaria de proyectos.
- Informar a los vecinos sobre los programas y actividades municipales y de servicios públicos de interés a su comunidad vecinal.
- Proponer programas.
- Promover la defensa de los derechos constitucionales de las personas, especialmente los derechos humanos, y el desarrollo del espíritu de comunidad,

cooperación y respeto a la diversidad y el pluralismo entre los habitantes de la unidad vecinal.

- Impulsar la integración a la vida comunitaria de todos los habitantes de la unidad vecinal y, en especial, de los jóvenes, los migrantes y los ancianos.
- Impulsar la creación y la expresión artística, cultural y deportiva, y de los espacios de recreación y encuentro de la comunidad vecinal.
- Velar por la protección del medio ambiente y de los equilibrios ecológicos.
- Emitir certificados de residencia.

Una especificación de las funciones, basada en el marco legal aplicado a las Juntas de vecinos y contrastado con la visión de los participantes activos, servirá para definir las funciones que permitirán al modelo no desviarse del marco legal regulatorio, como también conocer, por parte de las autoridades de la organización, el campo de acción específico que les atañe. Sin embargo, el incentivar la participación ciudadana se constituye en un objetivo fundamental para esta directiva, ubicándose entre sus propósitos más importantes el generar una idea de barrio entre los habitantes de la unidad vecinal. Atendiendo a esta idea, queda establecido en las encuestas realizadas que sólo un 33% del total de encuestados participa o ha participado en organizaciones sociales, lo que establece un bajo porcentaje de participación potencial de las iniciativas de este nuevo modelo. A esto podemos agregar, que solo un 26% de los encuestados ha participado en actividades organizadas por la Junta de Vecinos, las que sin considerar dificultades comunicacionales, definen un campo de acción limitado del alcance que podría propulsar la organización si se siguieran utilizando los mecanismos y estrategias hasta aquí utilizadas para llegar a más vecinos.

Habría que considerar, a raíz de estos datos y revisando las instituciones preferidas por el porcentaje de vecinos que participa en organizaciones civiles, que estas obedecen a preferencias derivadas de una sociedad que se constituye desde la pluralidad. Por lo tanto, la coordinación social que pudiese explicar un modelo participativo, debería configurarse desde lo que conocemos como una “*coordinación social mediante redes*”, que sea capaz de representar la diversidad de intereses presentes en la población, y que, ante esta *pluralidad de actores*, obligue a la Junta

de Vecinos a considerar esta sobreabundancia de participantes en la elaboración de sus propias políticas y acciones. Esta pluralidad, definida por los datos extraídos desde los encuestados y entrevistados, y que resulta un reflejo de un barrio conformado por una población etaria diversa y con actividades también diversas, resulta un piso y una oportunidad para conformar la organización de la Junta de Vecinos del Barrio República en una interdependencia provechosa entre los distintos participantes, configurándola en un sistema de comunicación que se desenvuelva en una verticalidad y horizontalidad no subordinadas a jerarquías, sino a capacidades para producir organización y nexos desde el interior y hacia el exterior de la Junta de Vecinos. El modelo resultante debe reproducir una dependencia recíproca entre los participantes, que permita el traspaso de distintos recursos, experiencias, vivencias, conocimientos y funciones que faculten a la organización vecinal para la realización de sus actividades. En este sentido, se desprende de las entrevistas realizadas a miembros y dirigentes, que puede establecerse un modelo base observando la coordinación social de redes, la que permitiría anudar a las distintas organizaciones e intereses plurales existentes en el barrio, logrando no solo una agilización al interior de las comunidades, sino también estableciendo una comunicación efectiva tanto con los vecinos (independiente de su grado de participación), como también con las instituciones existentes en el barrio, a fin de permitir el reconocimiento de los puntos relevantes que consideren una acción primera por parte de las autoridades correspondientes, resultante de un ejercicio ciudadano de sus vecinos.

Claramente, el 94% de los encuestados tiene una predisposición a participar en discusiones relacionadas a su barrio, si estas se hicieran a través de internet. Obviamente, la comodidad y la facilidad para generar canales comunicativos en las redes sociales, propicia la aparición de mecanismos participativos que tienden a mejorar los procesos democráticos. Esta nueva relación, que se forma ante la irrupción de internet, permite ampliar las áreas de intervención de la política al disminuir los costes relacionados a la implementación de costosos mecanismos de participación ciudadana. Siguiendo esta línea, la autoridad máxima de la Junta de Vecinos declara su intención de integrar los problemas de gestión del barrio, y otras

temáticas relacionadas, a la agenda de la institución; sin embargo, la formulación de estos proyectos carece de legitimidad debido a una baja participación, y pese a existir el interés de permitir que los vecinos generen acción formulando proyectos, esto no puede llevarse a efecto con los actuales mecanismos empleados, ya que es imposible desplegar un plan de consulta ciudadana considerando los distintos costos relacionados a estas acciones participativas. En este punto, en concordancia con las encuestas y las entrevistas a los actores investigados, un 74% relaciona al concepto de participación ciudadana con la opción “opinión y propuesta”, lo que ilumina un concepto de participación ciudadana más directa y de involucramiento ciudadano en desmedro de una opción eminentemente representativa. Esto ya nos fuerza a considerar que las posibilidades de la capacidad organizativa de la población para generar participación ciudadana, son favorables dentro del territorio, ya que por un lado nos encontramos con la buena disposición de la directiva de la Junta de Vecinos para implementar modelos participativos más directos, y por otro, una población dispuesta a involucrarse en la gestión territorial, siempre y cuando esto no signifique cambiar drásticamente las condiciones a las que han estado sujetos como miembros de la comunidad. Esta consideración no contempla sólo la efectividad y la eficiencia de los canales por los cuales se conduce la democracia en los territorios, sino también la efectividad del desarrollo como causa y consecuencia de la participación ciudadana en elaboración de políticas públicas, puesto que la mayor presencia de actores involucrados produce un efecto de mejora ante la convergencia de distintas apreciaciones.

Es por ello que volvemos a consideraciones que aceleren los distintos niveles de participación dentro de la Junta de Vecinos del Barrio República, a fin de incrementar las redes ciudadanas e institucionales al interior del territorio, lo que podría desencadenar en un modelo efectivo de comunicación y participación ciudadana que mejore el nivel de vida de los vecinos en los términos que ellos acuerden. En contraste con el comportamiento de los vecinos en la interacción con la Junta de Vecinos, es comprobable el hecho que en las organizaciones o territorios en los que se han aplicado políticas participativas, los integrantes tienden a concebir a las políticas públicas no como un concepto lejano, sino como una acción que

involucra activamente a los actores sociales, más que como una acción propia de los gobiernos. En este sentido los entrevistados reconocen, que a pesar de los esfuerzos por implementar políticas participativas por parte de la actual administración municipal, este es un punto de partida que debe ser mejorado y modernizado desde la experiencia participativa misma, considerando las capacidades organizacionales, las destrezas técnicas, las destrezas políticas y el arraigo social de las instituciones. Sin embargo, la implementación de mecanismos participativos tradicionales no significan un incentivo para los vecinos, ni para los dirigentes vecinales, los costos asociados de éstos en instituciones que no disponen ni de recursos ni de tiempo, los transforman en mecanismos infructuosos que no consiguen los objetivos esperados en una escala de real incidencia. Es un hecho que la participación ciudadana es un mecanismo que sirve no solo para la legitimización de la democracia, o para lograr la eficacia y eficiencia de las políticas, también puede encaminarse para arraigar en la sociedad el concepto de comunidad, apoyado principalmente en las condiciones favorables existentes en el barrio para hacerlo, y que podría propiciar la comunicación mediante la implementación de mecanismos participativo amparado en procesos informáticos. A la luz de los datos, un 88% de los vecinos encuestados se siente plenamente identificado con el barrio, estableciendo la existencia de un sentido de pertenencia que conecta a los vecinos con las problemáticas del barrio en un contexto diverso y plural. Continuando este punto, en este barrio confluyen un número de actores de distintas características que van configurando una nueva idea de ciudad que se desarrolla en la comuna de Santiago. Existen en el perímetro Universidades, Institutos, estudiantes, comerciantes, vecinos antiguos, nuevos vecinos, migrantes, gente en condición de calle, niños y mascotas que cohabitan dentro de los límites de la Junta de Vecinos, y para los cuales se necesitan crear mecanismos de reconocimiento de necesidades e inquietudes que puedan ser transmitidas a las autoridades encargadas de formular políticas sociales específicas. Este entramado ciudadano debe considerarse como Sociedad Civil al momento de combinarse los distintos intereses y actividades que se realizan en el barrio, y que debe unirse para conformar una identidad establecida que facilite los procesos de consenso y la toma de decisiones.

Para efectos de diseño del modelo de participación ciudadana basado en el uso de Tics, debemos considerar a la información como la materia prima que alimenta los flujos en los distintos procesos que se plantearan en el siguiente capítulo, y que estarán subordinados a la visión que hagan en su conjunto los participantes del proceso de diseño. Se deduce para un punto inicial, que el problema en la implementación de un modelo participativo - extraído de las mismas palabras de los entrevistados y los datos de la encuesta - radica en una mala estrategia comunicacional para involucrar a los vecinos, quienes en un gran porcentaje desconocen los propósitos de la Junta de Vecinos, enfatizando aspectos que no lo familiarizan con el modus operandi de los procesos de la Junta de Vecinos. Todo esto desencadena en un entramado social bajo, reducido a vecinos, que por iniciativa propia, han optado por acercarse a participar en la Junta de Vecinos, dejando fuera a un gran número de vecinos que no tienen una conciencia de sociedad civil ni de barrio, y que no ven utilidad (por desconocimiento) de las ventajas de la organización activa para mejorar la calidad de vida en un barrio que se agrupa en torno a intereses comunes. Sin embargo, y atendiendo a los datos extraídos, hay una predisposición a la participación en temáticas barriales, tema que se potencia en la coherencia de las condiciones existentes en el barrio en cuanto a disponibilidad, acceso y manejo de herramientas de uso de internet; sumado a la visión de la directiva y los antiguos miembros para crear un modelo participativo en condiciones ya precisadas en esta investigación. Un gran porcentaje de la población (90%) tiene acceso a internet y hace uso de ella regularmente. Del estudio se desprende que un 71,4% usa regularmente el correo electrónico, un 73,8% Facebook y un 31,4% Twitter, constituyéndose en usuarios con características de uso frecuente (71,4%), quienes visitan estos sitios tres o más veces durante el día.

Si contrastásemos los datos de intención de participación, con la cantidad de miembros activos participantes en las iniciativas de la Junta de Vecinos, decantaríamos en un modelo participativo mixto que incluyera una participación virtual, cuya funcionalidad estuviese dirigida a los primeros niveles de participación ciudadana (información, consulta, concertación), para luego mutar a una

participación presencial donde se desarrolle la deliberación y la toma de decisión (codecisión y cogestión).

De esta manera el uso que pudiesen hacerse de las tecnologías de información aplicadas a este modelo, buscarían aprovecharse de la fortaleza de estas en el uso regular y la familiaridad con la que enfrentan los vecinos en su interacción diaria. Lo que comprueba, que a pesar de la diferencia etaria de los encuestados, las Tics penetran en toda la actividad humana, expandiendo sus efectos en toda la sociedad, incrementando la interconexión e interacción crecientes y posibilidad de reorganización de quienes participan en los “sistemas de información”.

Se puede verificar un cambio en el comportamiento de las personas respecto al uso de las redes sociales y las tecnologías de información, como un fenómeno transversal a la sociedad, presentándose un alto incremento en los niveles de uso de estas como mecanismos de comunicación e información. Internet tiene un valor en sí, que permite la conexión entre personas que no necesariamente comparten un lugar físico, lo que facilita la conformación de redes y agiliza los procesos comunicativos y de transmisión de información, lo que reafirma el propósito del estudio, dada las condiciones que impiden lanzar iniciativas tradicionales tendientes a involucrar a los ciudadanos en los asuntos territoriales, puesto que la disgregación social y la volatilidad del tiempo, son conceptos que podrían tener efectos traumáticos a la hora de impulsar políticas participativas sin gradualidad.

Esta organización basada en la sociedad de red, que cuenta con nuevos atributos, no solo obliga a las instituciones a modernizar sus mecanismos, sino también a modificar sus estructuras para que estas se acoplen a los nuevos sistemas. En este sentido, la modernización de las instituciones no pasa, exclusivamente, por integrar a la tecnología en sus procesos, sino también por integrar los cambios sistémicos que son consecuencia de la irrupción tecnológica. En este sentido debemos entender la conformación de una nueva ciudadanía en torno a las Tics, ya que la ocupación del espacio público no solo significa una apertura de este hacia la comunidad, sino que visto desde los procesos que faculta la tecnología, debe entenderse al espacio público más allá de las consideraciones

físicas, y que están destinadas a permitir la circulación de información en procesos menos costosos, donde la disponibilidad, el tiempo y el espacio ya no juega un rol limitante como lo era en los antiguos procesos participativos, sino que la instantaneidad, la simultaneidad y la virtualidad le otorga características distintas.

La finalidad de este proyecto, se articula pensando en aprovechar las capacidades propias de las Tics que el ejercicio de la e-participación destaca. En donde la línea del proyecto debe tender hacia la automatización, información y comunicación para mejorar los procesos en la gestión de las juntas de vecino, conectando a las autoridades con los vecinos, desarrollando su función como nexo con las autoridades en la formulación de proyectos, y además fortalecer los nexos al interior de la comunidad formando lazos funcionales que permitan los consensos y la legitimización de los procesos democráticos al interior de la organización vecinal.

SOLO USO ACADEMICO

Capítulo VI - Conclusión

Finalizado el proceso de investigación, se establecen las siguientes conclusiones:

Sobre la doctrina, espíritu y conceptos generales de participación ciudadana.

- Una efectiva apertura de los espacios de participación ciudadana, aplicada a los territorios, influirá de manera significativa en el aumento de la calidad de vida en términos de la relación con su entorno inmediato y en consecuencia, de la calidad de vida de la sociedad en general.
- Conocer detalladamente la opinión de una ciudadanía cada vez más empoderada, en relación a las diferentes temáticas relacionadas con los asuntos públicos, resulta crucial para permitir al Estado estar en sintonía con la sociedad a la cual se debe, ya que solo de esta forma puede existir un flujo coherente y recíproco de información que contribuya a dirigir de mejor forma las acciones del Estado, enfocándolas en la consecución de objetivos reales, productivos y representantes de los intereses de la ciudadanía, todo en pos de una ejecución efectiva de la democracia en la actualidad.
- En un mundo globalizado, para el éxito en cualquier actividad, la información, la comunicación y el tiempo serán factores claves, mientras que la oportunidad, calidad, fluidez y coherencia serán características esenciales. En este contexto, las tecnologías de la información y comunicación (Tics) juegan un rol fundamental, toda vez que ofrecen diversas herramientas para que los elementos y características antes mencionadas se presenten e interrelacionen adecuadamente. El Estado y las diversas organizaciones sociales no son ajenos a esta realidad, por ende, sus actividades en todos los niveles que tengan relación con los procedimientos y mecanismos para fortalecer la participación ciudadana, pueden aprovechar e incorporar las ventajas que ofrecen las

Tecnologías de la información y comunicación, en beneficio del cumplimiento de sus objetivos y del fortalecimiento de la democracia.

- En un tiempo en que la administración pública ha introducido a la innovación tecnológica en las nuevas teorías de gobierno, en un marco metodológico que ha modernizado sus estructuras y ha dinamizado sus procesos, el concepto de ciudadanía participativa deberá ser internalizado tanto por la ciudadanía como por las autoridades vecinales y estatales. Lo anterior, puesto que el futuro de la administración pública se direcciona obligatoriamente a mantener una interacción con la sociedad cada vez más frecuente, donde el concepto de gobierno abierto, con su fuerte carga participativa, normará la forma en la que se desarrollará la gestión pública.

Sobre la investigación y sus objetivos.

- Se confirmó que para lograr el objetivo de investigación de mejorar la calidad y los mecanismos de participación ciudadana en pos del fortalecimiento de la democracia, el procedimiento estudio de caso de la Junta de Vecinos del Barrio República tuvo pertinencia, ya que a partir de un estudio a nivel particular, se pudo delimitar, categorizar y clasificar gran cantidad de información, variables y condicionantes que involucra el tema, pero permitió al mismo tiempo obtener resultados concretos, que a nivel conceptual podrán ser también aplicables a casos de escala mayor.
- Se contribuyó a la modernización de los modelos de participación ciudadana en la “Junta de Vecinos Barrio República”, incorporando a las Tics como mecanismos participativos. Lo anterior, a través de la creación de un nuevo modelo que se ajusta a su realidad social particular y global en torno a las tecnologías y al ámbito de la participación ciudadana en beneficio de la democracia. Permitiendo de esta forma acercar al habitante de la comunidad a la gestión y diseño territorial, estableciendo al ciberespacio como un espacio

sociabilizador complementario que integra al ciudadano a todos sus procesos deliberativos, propositivos e informativos.

- Se describió el estado actual de la participación ciudadana en la "Junta de Vecinos Barrio República" en relación al nivel de participación y los mecanismos informáticos utilizados. Esto fue realizado gracias a un extenso y profundo estudio tanto de diversas fuentes bibliográficas pertinentes, como de la realidad social y política del barrio, y de la aplicación de una serie de instrumentos a los principales universos de actores involucrados determinados para la investigación; autoridades vecinales, miembros activos del barrio y ciudadanos en general. Obteniendo de esta forma una visión completa, detallada y real del estado del arte en términos del nivel de participación y los mecanismos utilizados en el barrio.
- Se analizaron las herramientas y mecanismos basados en las Tecnologías de la Información que fortalecen la participación ciudadana aplicables la "Junta de Vecinos Barrio República". Esto gracias a un acabado estudio y análisis de fuentes doctrinarias y documentación de distintos autores, relacionadas con los conceptos de participación ciudadana, políticas públicas, modernización del Estado, gestión del territorio, teoría participacionista, comunitarismo, e-gobernanza, democracia, tecnologías de la información, entre otros. Complementando lo anterior con el análisis de casos extranjeros como los de Sevilla en España y Lawton Oklahoma en Estados Unidos, en donde se pudieron obtener importantes elementos, principios, procedimientos e ideas significativas y exitosas relacionadas con la participación ciudadana y el uso de las tecnologías de la información. Todos estos elementos fueron analizados para finalmente determinar información con valor de uso para fortalecer la participación ciudadana del caso en comento.
- Se definió un modelo participativo basado en el uso de las Tecnologías de la Información, que permite integrar las Tics a los elementos y mecanismos que

fortalecen y mejoran procedimentalmente la participación ciudadana en la “Junta de Vecinos Barrio República”. Esto se logró gracias al análisis de toda la información contenida en el trabajo de investigación que permitió visualizar los mejores procedimientos y contenidos. Creando finalmente un método a través de un modelo que se erige a partir de la aplicación de los elementos y características de la usabilidad y arquitectura de la información.

Sobre el resultado, valor de uso y proyección.

- El modelo propuesto que facilita e incentiva la participación ciudadana de los habitantes de la Unidad Vecinal del Barrio República, sin duda debió hacer hincapié en considerar el contexto cultural, económico, político, social, tecnológico e ideológico, ya que la esencia del modelo propuesto es su coherencia y aplicabilidad a la realidad del caso en estudio, sin perder de vista de que se presenta una oportunidad para que algunos de sus elementos sean transversales y aplicables en otras realidades.
- El modelo propuesto debe articularse a partir de una estructura que sea de fácil entendimiento, amigable, completa y pertinente; constituyéndose como una herramienta que facilite la interacción, información y comunicación entre los vecinos del barrio y la organización vecinal. Su función a su vez debe ser la de mejorar la gestión del territorio y activar la participación ciudadana.
- El modelo participativo propuesto considera cuatro ejes estructurales: información, comunicación, consulta y propuesta; ya que estos reflejan los niveles participativos que se desarrollan en la interacción entre la organización vecinal y los vecinos. Es en éstas instancias donde se discuten asuntos públicos relacionados a problemáticas e intereses propios del barrio.

- La propuesta de modelo participativo debe describir el modelo, actores, misión y visión, lineamientos, conceptos de usabilidad, su arquitectura de información, mecanismos participativos y consideraciones de interacción y evaluación de procesos. Todo esto consolidado mediante la presentación del Mapa del Sitio, su WireFrame y la vista principal de la página.

- El gran valor de uso final de los resultados del presente trabajo, lo constituyen las líneas de investigación que nacen para futuras investigaciones y/o proyectos. Estos dicen relación principalmente con aspectos de implementación práctica del modelo propuesto, análisis de su desempeño, aplicación de mejoras o lineamientos para otros modelos, postulación a financiamientos para su ejecución y finalmente su expansión hacia otras juntas de vecinos o la aplicación de los principios y estructuras del modelo en escalas mayores. Todo lo anterior, teniendo como visión una mejora en la calidad de los procesos y mecanismos de participación ciudadana mediante el empleo de las tecnologías de la información, en beneficio final del fortalecimiento de la democracia.

SOLO USO ACADÉMICO

Capítulo VII - Propuesta de Modelo Participativo la Junta de Vecinos “Barrio República”

Descripción del Modelo y Aspectos de Interacción

El modelo de participación ciudadana basada en el uso de las Tics en la Junta de Vecinos del Barrio República, es un sitio diseñado para la interacción, información y comunicación entre los vecinos del barrio y la organización vecinal. Pretende conformarse, a su vez, como un facilitador de la gestión y como un activador de la participación ciudadana al interior del territorio, permitiendo además la identificación de diversas problemáticas y necesidades que necesiten ser atendidas por las autoridades municipales o vecinales (como veremos más adelante).

La filosofía estructural y funcional del modelo, consiste en alojar información relevante y organizada relacionada a la acción y funcionamiento de la Junta de Vecinos del Barrio República, la que se comunicará a través de redes sociales y listas de correo (Facebook, Twitter, Correo Electrónico), que sirva como nexo entre los vecinos y la plataforma web. Una vez publicada en la plataforma web, existen aplicaciones en línea que facilitan esta tarea, las que postean las publicaciones automáticamente en Facebook, Twitter y otras cuentas según disponga el comité encargado del diseño del sitio. Aplicaciones como Tweteerfeed, Postcron y Buffer permiten que las publicaciones aparecidas en la página de la institución lleguen a las redes sociales sin tener que ejecutar esta acción individualmente para cada caso, e incluso, permiten programar las publicaciones en horarios donde se compruebe una mayor interacción con los vecinos. El formato de comunicación vía redes sociales se estructurara en un breve resumen, una imagen, y el link para dirigirse a la página específica que también debe estar incorporado en la imagen. Por lo general, las publicaciones hacia las redes sociales deben estar estructuradas de esta forma y mantenerse para todos los tipos de interacción empleados por la Junta de Vecinos, conservando la semejanza con las utilizadas por sitios de noticias en las páginas de Facebook y en diarios electrónicos.

 El Mostrador
57 min · 

Ya se encuentra disponible en librerías las mejores crónicas de #ElMostrador. No te quedes sin tu ejemplar <http://ow.ly/WPF2i>



Crónicas imperdibles de El Mostrador: Público, gratuito y de calidad...

El Mostrador, en el aniversario de sus 15 años, ha decidido presentar estas crónicas, que son un reflejo de cómo y cuánto Chile ha cambiado desde...

AMAZON.COM

Figura Nº 8: Ejemplo de Publicación en Redes Sociales

Para la difusión de las publicaciones vía correo electrónico, se recomienda el uso de Newsletter, que no es más que una aplicación que gestiona la difusión de las publicaciones hechas en la página a través de una lista de correo. Se debe considerar la periodicidad del envío del Newsletter, que dependerá de la cantidad de información o de la estrategia de difusión pensada por los encargados en el diseño del sitio; no obstante se recomienda que al menos una vez a la semana se haga llegar a los miembros diversa información generada en las distintas instancias por la Junta de Vecinos. Existen en línea un número de aplicaciones que ayudan a difundir por correo estos Newsletter, acá se recomienda el uso Mailchimp por la versatilidad, su facilidad y las distintas funciones que permite realizar al momento de diseñar y enviar Newsletters. Entre las funciones útiles para los propósitos del funcionamiento de una página institucional de la Junta de Vecinos, permite gestionar lista de correos, personalizar mensajes, enviar campañas de email, diseñar plantillas de envío y viralizar contenidos.

Primer Lugar Profesional en nuevo plan maestro urbano habitacional en Alto Hospicio

Por Equipo Plataforma Urbana en Jan 09, 2019 06:40 am



La oficina III Arquitectura Diseño Urbano se adjudicó el primer lugar en la categoría profesional del concurso internacional "Plan Maestro Urbano Habitacional La Pampa de Alto Hospicio", una iniciativa del MINVU "con el fin de recibir propuestas urbanas y arquitectónicas para el diseño de un anteproyecto de 1.470 viviendas en la comuna de Alto Hospicio", al norte de Chile.

[Tweet](#) [Like](#)

[Leer artículo completo >](#)

Figura N° 9: Ejemplo de Publicación en Newsletter

El sitio de la Junta de Vecinos del Barrio República no es de acceso libre a todos quienes quieran ingresar a él, sino que está definido por tipo de usuarios que, después de una verificación basada en criterios definidos por las autoridades, podrán tener acceso diferenciado al contenido de la página. El sitio de la Junta de Vecinos tiene características tipo flujo cerrado de la información, ya que esta es compartida solo entre los inscritos en la asociación vecinal o miembros que hayan sido comprobados como habitantes o ciudadanos que interactúan en algún rol al interior del perímetro del barrio. Para poder acceder al sitio, los vecinos deben cumplir un proceso de inscripción online, alojado en la misma página, donde deben ingresar datos que puedan ser, o contrastados con las bases de datos, o que permitan ser ingresados como nuevos usuarios y nuevos miembros en la asociación vecinal. En consecuencia, los vecinos logeados (es decir, los vecinos inscritos en la Junta de Vecinos o que han pedido ser integrados al sistema) tienen acceso ilimitado a todas las secciones y a participar de todos los mecanismos dispuestos,

en cambio los usuarios anónimos (que tienen categoría de invitados) solo tienen acceso a información general y descriptiva de las acciones de la Junta de Vecinos. Existen algunas aplicaciones destinadas a administrar usuarios que interactúan con nuestra página. Una alternativa a usar por los encargados del diseño del sitio, puede ser un programador que cree un sitio en lenguaje ASP.NET con especificaciones de acceso definidas por quienes lo estructuren. Si bien se debe consignar que el uso de este elemento puede alterar los costos del programa, también puede ahorrarnos tiempo al no tener que aprender el uso de herramientas que suplan esta necesidad. Otra alternativa (que tiene relación con la herramienta que permitirá desarrollar el sitio) es el uso de Wix.com, aquí se puede diseñar y configurar distintos aspectos de nuestra página, y en donde también podemos definir los criterios de entrada, ingreso e inscripción al sitio de la Junta de Vecinos incluyendo botones de “Login” y “Register” en nuestra página (se recomienda el uso de esta plataforma para el diseño de la página).

El modelo participativo posee 4 ejes estructurales que definen la interacción con los vecinos, y en donde se discuten asuntos públicos relacionados a problemáticas e intereses propios del barrio. Entre ellos se produce una interacción ágil que permite la navegación desde una instancia a otra, estableciendo una codependencia entre los distintos procesos, y cuyo eje rector es la comunicación entre los distintos actores involucrados. Esto no quiere decir, que los ejes descritos aquí correspondan a una sección determinada según sean nombrados en la descripción que se hará de ellos a continuación, sino que simplemente funcionarán como guía en la estructuración de la plataforma web reflejo del modelo y de su proceso de diseño.

Ejes estructurales del modelo

En aspectos que deberían ser considerados al momento de diseñar la página principal, como también en la estructuración del mapa del Sitio y las Secciones Funcionales que componen el sitio, se debe tener en cuenta que el modelo esta constituido por los siguientes ejes estructurales:

- *Eje Información.* En este eje se comunicará la visión, misión y funciones de la Junta de Vecinos, como también sus actividades, talleres, reuniones, actas, resultados de votaciones, etc. (sub-eje institucional). A su vez este eje tendrá a disposición de los vecinos secciones de noticias tanto barriales como municipales (sub-eje noticias junta de vecinos y sub-eje noticias municipales), y el marco normativo que regula, tanto a la organización vecinal, como a los proyectos y actividades originadas de los procesos de deliberación y toma de decisión (sub-eje marco normativo).
- *Eje Comunicación.* En este eje se alojará la información comunicada a través de las redes sociales y listas de correo, la que dispondrá de la información referida a través de esos medios junto a sus respectivas formas de comunicación con los administradores del sitio y las autoridades vecinales (sub-eje redes sociales y sub-eje formas de correo), las que se complementarán con foros ciudadanos donde se discutirán los temas comunicados a través de las redes sociales (sub-eje foro ciudadano). En esta sección se habilitarán, también, formas que permitirán la comunicación entre los vecinos y las autoridades locales (concejales, alcalde y autoridades vecinales) a fin de acercar las inquietudes ciudadanas a los centros de toma de decisión en los distintos concejos comunales (sub-eje contacto autoridades comunales y sub-eje contacto autoridades vecinales).
- *Eje Consulta.* En este eje se desarrollaran formas destinadas a recoger la opinión de los vecinos en temas específicos de interés público vecinal. A través de encuestas, votaciones no vinculantes y un foro ciudadano, se establecerán mecanismos de comunicación y participación con los vecinos para que estos expresen su opinión, no solo de las acciones de la Junta de Vecinos, sino de las políticas implementadas en el barrio por la Municipalidad.
- *Eje Propuesta.* Este eje no será implementado inmediatamente lanzado el modelo participativo en la plataforma web, sino que será desarrollado después de los procesos de evaluación y retroalimentación dispuestos en la planificación del proyecto. No obstante, contempla mecanismos que potencien la gestión de proyectos e iniciativas al interior del barrio, poniendo énfasis en la cooperación

y en la autogestión de los vecinos para la realización de estos. Su centro está en permitir, no solo el intercambio de ideas, sino compartir experiencias y conocimiento entre los potenciales usuario, lo que evitará una excesiva dependencia de los recursos municipales en la realización de las actividades, y desarrollará un sentido de pertenencia y comunidad entre los vecinos del barrio.

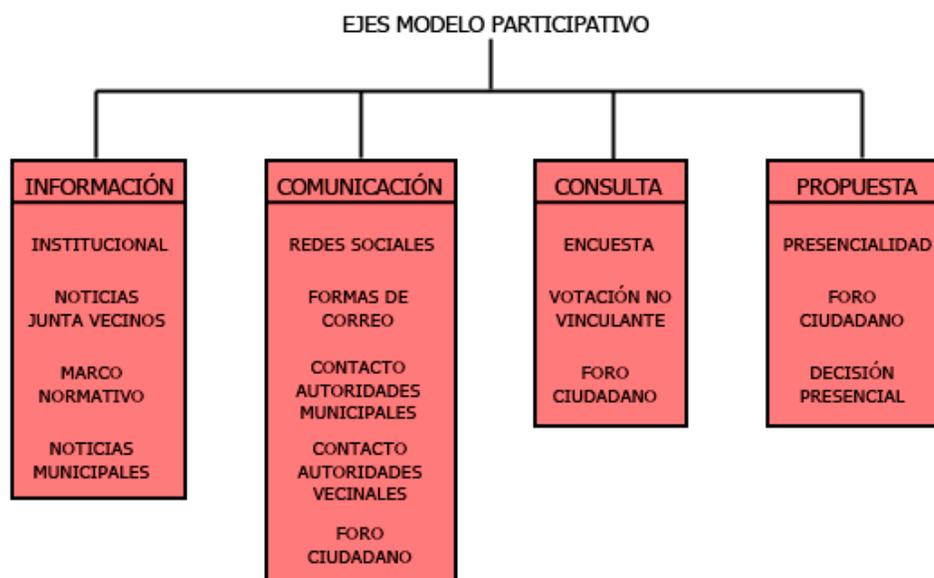


Figura Nº 10: Ejes Modelo Participativo Web-Tics

Su programación se basará en lenguaje html, php, visual basic y java, elementos más utilizados por programadores y diseñadores web, y que permiten la construcción de aplicaciones interactivas a bajo costo y con mayor rapidez. Sin embargo, ante la imposibilidad de contratar o disponer de un diseñador, se recomienda el uso de la aplicación web Wix que facilita este proceso (es.wix.com) El modelo contempla un desarrollo basado en los procesos de “arquitectura de la información”, que enfatiza los procesos de recolección de información, un estudio del contexto, propósitos y una organización estructurada de fácil acceso a los contenidos del sitio.

La separación de los ejes estructurales corresponde a un nivel participativo a desarrollar, y que por lo tanto necesita de un seguimiento focalizado como desde una perspectiva más amplia de la participación ciudadana esperada. Perfectamente los diseñadores del sitio podrían asignar a cada eje estructural una sección dentro

del mapa, o bien podrían combinarse entre sus subsecciones; no obstante, y atendiendo al propósito establecido por el equipo de diseño, estos ejes estructurales deben ser identificables al momento de diagramar la página inicial del sitio de la junta de vecinos.

Un punto importante debe ser la función interactiva de cada eje dentro del sitio con la comunidad. Cada uno está llamado a establecer distintos niveles de comunicación con los vecinos, por los que deben ser estructurados para que estos siempre se encuentren con espacios de interacción con los vecinos. Por ejemplo en el sub-eje Noticias, los diseñadores deben evaluar poner *formas* de comentarios donde los vecinos puedan dejar sus opiniones, o en Talleres incluir *formas* de inscripción a estos para agilizar los procesos en el funcionamiento.

Este modelo no reemplaza los mecanismos participativos existentes, sino que busca complementarlos para constituirse en un modelo mixto de participación ciudadana, que combine la interacción en la red con la participación presencial, y que a su vez, sea el reflejo del resultado y consecuencia de las interacciones ocurridas en la plataforma. Como filosofía participativa la directiva debe integrar la coexistencia de estos dos mecanismos, los que, después de una evaluación que determine que opción utilizar, le permitan a los dirigentes optimizar tiempos y espacios que propicien una participación ciudadana efectiva.

Visión y Misión del Modelo de Participación Ciudadana

De los datos acopiados en el proceso de investigación, estableceremos los principios rectores del funcionamiento y estructura del modelo participativo, las que según la información recogida de las autoridades y miembros activos, se constituirá en el marco guía en el diseño del proyecto.

Al interior de la Junta de Vecinos no existe una total convicción de las posibilidades que ofrecen las Tics en la conformación de comunidades, y a pesar de estar abiertos a la inclusión tecnológica en sus procesos, miran con recelo el tipo de participación ciudadana que se pueda realizar exclusivamente en este formato. Un alto porcentaje de los participantes de la Junta de Vecinos, considera la opción

de un modelo participativo mixto como punto de referencia en la conformación del prototipo, puesto que para ellos, la asistencia presencial a asambleas, talleres y otras instancias tiene una relevancia superior por sobre una participación virtual, lo que circunscribe la visión de un modelo participativo web a funciones específicas relacionadas, preferentemente, a la información y la comunicación como punto inicial hacia la participación ciudadana presencial.

No obstante las características asignadas al modelo por los miembros de la Junta de Vecinos, puede desplegarse un plan de acción que abarque distintas opciones alrededor de estas, las que potencien los resultados de la interacción natural de los participantes en los mecanismos empleados, y añadan otras funciones que puedan avanzar hacia otros niveles de participación ciudadana. El modelo debe estar compuesto por espacios virtuales que permitan el desarrollo de estos niveles de participación (información, comunicación y consulta), lo que también debe contemplar el uso de otros espacios complementario a los niveles existentes, y, que en cierta forma, proyecten el uso a otros niveles de participación ciudadana.

En consecuencia, el modelo integrará dentro de la plataforma aplicaciones informáticas que permitan informar a los vecinos sobre la función, visión, misión y organigrama de la Junta de Vecinos, a fin de transmitir a los habitantes del barrio el sentido que quiere imprimir a la gestión las autoridades del barrio. En esta misma categoría, el modelo participativo tendrá a disposición vínculos de las principales normativas que afecten a las actividades y proyectos que realice la Junta de Vecinos, con el objetivo de contextualizar la acción de los proyectos ejecutados y las propuestas potenciales de ser implementadas. En este ítem, el modelo incorporará información relevante de las acciones de la municipalidad de Santiago, sobre todo las que tengan una relación directa con las necesidades del barrio. Sin embargo, su eje fundamental, principal y prioritario en la implementación, será el eje noticioso de las distintas actividades de la Junta de Vecinos.

En el apartado comunicación (que no necesariamente se llamarán de la forma que acá se indica), el modelo ordenará una estrategia de comunicación con los vecinos, cuyo objetivo sea el de establecer nexos entre ellos y la Junta de

Vecinos. Por consiguiente, la incorporación de sistemas automáticos de correo, publicación de Tweets y Facebook sobre temas relevantes de la institución (así como la extensión de esos mismos canales), permitirán también a los vecinos hacer uso de ellos para comunicarse con las autoridades del barrio, por lo que se constituirán como un mecanismo prioritario de las acciones comunicativas de la organización barrial. En este mismo sentido, el modelo podrá agregar instrumentos informáticos que permitan a los vecinos comunicarse con las autoridades municipales, poniendo a disposición de ellos toda la información y los métodos para que puedan contactarse con concejales y otras autoridades comunales.

Otro de los ejes estructurales del modelo es el que hace referencia a la *consulta*. En este apartado se agruparán aplicaciones informáticas que permitan a los vecinos expresar su opinión a través de encuestas y votaciones no vinculantes, las que facultarán a las autoridades, retroalimentarse de la apreciación ciudadana de las actividades realizadas por la Junta de Vecinos.

El último eje estructural corresponde al apartado relacionado al desarrollo de iniciativas que promuevan el involucramiento de los ciudadanos en la gestión del barrio. Las aplicaciones informáticas en esta sección, facilitarán la posibilidad de proponer proyectos e iniciativas de los vecinos en las distintas esferas de acción que afectan la vida en comunidad, estas propuestas se someterán a la deliberación que definirá - a través de un proceso establecido por las autoridades - la elección de los proyectos que serán gestionados, sean estos propuestos por la unidad vecinal o los mismos vecinos. Los mecanismos de propuesta y deliberación tendrán a consideración la función de nexo que cumple la Junta de Vecinos, no obstante, también deberá articular iniciativas de autogestión que no necesite de fondos municipales para su desarrollo, así como el desarrollo de modelos de gestión mixto en la ejecución de proyectos.

Dentro de los objetivos que pudiese plantearse el modelo participativo en su fase de diseño, deben obedecer a criterios direccionados al establecimiento de ilaciones con los actores participantes en el juego relacional. Está claro que dentro de los propósitos principales se ubican los relacionados a la mejora en la gestión territorial, no obstante, la consecución de esta mejora encuentra un elemento

importante en la participación ciudadana, la que funciona como aliado de los perfeccionamientos en el manejo de las acciones del barrio.

Definición de Lineamientos

El modelo participativo que incluye a las Tics como incentivo participativo, tiene por objetivo principal el convertirse en un mecanismo que estimule la participación ciudadana que se da al interior de la Junta de Vecinos. Debemos observar que un nivel de participación ciudadana de no más de 300 vecinos con calidad de socios es bastante acotada, sobre todo considerando que en el campo de acción territorial de la organización viven aproximadamente 30.000 habitantes. Las principales causas, mencionadas anteriormente, van desde el desconocimiento de las actividades, acciones y funciones de la Junta de Vecinos, hasta consideraciones sobre el uso del tiempo que hacen los vecinos en su día a día. No obstante, al identificar los componentes comunes que afectan a la participación, el factor comunicacional se convierte en un elemento importante dentro de los que impiden un involucramiento mayor en los asuntos públicos del territorio en el Barrio República. Por ello este modelo, más que constituirse como un mecanismo que reemplace a otros, busca aunarlos en un canal efectivo para que éstos lleguen de forma práctica a los ciudadanos, y a través de una acción comunicacional efectiva, pueda incentivarse la participación ciudadana a los procesos participativos implementados tanto por la municipalidad o la misma junta de vecinos.

El modelo define como propósitos principales, cuyas definiciones estarán a consideración de los diseñadores de la aplicación del modelo, los siguientes:

- Implementar una plataforma web diseñada para propiciar la estimulación participativa. Entendiendo la fase de niveles de participación, en una primera etapa solo deben desarrollarse las fases informativas y comunicativas dentro de esta plataforma, concentrándose en las estrategias comunicativas para establecer contacto con los vecinos.

- Incrementar la comunicación y visitas al sitio con un número considerable de vecinos (propósito que se evaluará en períodos según estimen los encargados). Ya que el puntapié inicial será desde un punto cero, se recomienda en los primeros meses proponerse metas alcanzables en lo que respecta a visitas al sitio, considerando, principalmente, que la plataforma aún estará en proceso de modelación, lo que debe reflejarse en un número razonable que sea espejo de la estrategia publicitaria implementada simultáneamente.
- Cubrir un campo territorial más amplio que permita evaluar in extenso las necesidades y el contexto del barrio. Para este caso se recomienda tomar como referencia inicial la ubicación de la sede de la Junta de Vecinos, y desde allí extender el campo de acción en la implementación de la plataforma en forma escalada. Como recomendación, en una primera parte evaluativa, el cuadrante ubicado entre las calles Avda. España, Blanco Encalada, Club Hípico y Grajales sería el más recomendado.
- Establecer mecanismos de consulta y opinión al interior del barrio. Una vez alcanzada una etapa evaluativa avanzada, deberían probarse mecanismos participativos que incluyeran la consulta y la opinión sobre asuntos públicos barriales, a fin de evaluar los mecanismos antes de una segunda etapa. En esta fase se recomienda consultar a los vecinos la opinión sobre el desarrollo de la implementación de la plataforma, para propender a un proceso de co-construcción del modelo.
- Aumentar el número de vecinos participantes de las distintas actividades organizadas por la Junta de Vecinos “Barrio República”. En este propósito deben considerarse la cantidad, primero, de actividades realizadas durante un período determinado, y segundo, la de vecinos que han asistido a ellas. Desde allí los encargados del diseño y las autoridades del barrio deben definir el número de participantes esperados en coherencia con el plan implementado.
- Incrementar la cantidad de socios inscritos en la Junta de Vecinos “Barrio República”. Recomendable subir de 300 miembros a 600 miembros en una primera etapa de tres meses.

No se excluye la posibilidad que aparezcan más propósitos u objetivos distintos dentro de la planificación del modelo, entendiendo, principalmente, que éste debe ser visto como un modelo en constante transformación, modernización y mejora, por lo que sus procesos de evaluación y retroalimentación deben, forzosamente, dar surgimiento a nuevos planteamientos y definiciones de este sistema. En una primera etapa, a la que llamaremos “implementación piloto”, los objetivos y propósitos deben ser demarcados para verificar el correcto funcionamiento de las líneas de acción propuestas por este modelo, puesto que el control y seguimiento constante de las acciones propuestas debe propender a una corrección permanente que se transforme en su filosofía de diseño.

En lo que respecta a la etapa de prueba de la plataforma, se recomienda un período de tres a cinco meses para su implementación y primera evaluación, una vez implementada la comunicación de la existencia del sitio a los vecinos.

Conceptos de Usabilidad Aplicados al Modelo Participativo

Al momento de diseñar la plataforma web que alojará el sitio de la junta de vecinos, deben considerarse algunos puntos que dinamicen la navegación de los usuarios por los contenidos dispuestos en esta plataforma. Atendiendo a que la calidad de la información en internet no se basa exclusivamente en la acumulación de información, se observarán contenidos que permitirán desplegar una estrategia - basada en la usabilidad y la arquitectura de la información - que cumpla con los objetivos y propósitos establecidos en la parte inicial del diseño:

1. *Consistencia y estandarización.* Lo que contengan las distintas interfaces de la página web de la “Junta de Vecinos del Barrio República”, obedecerá a un diseño estable que permanecerá en el tiempo. De por si es difícil que los usuario se acostumbren a nuevas herramientas, por lo que se aconseja que el diseño (al menos en aspectos visuales), evite transiciones o modificaciones a abruptas, y en caso que éstas sean inevitables, se amolden a la filosofía de funcionamiento y de diseño implementadas en el tiempo. El mejor ejemplo de esto lo encontramos en la página de Facebook, pues si bien, ha sufrido variadas

transformaciones, visualmente no ha cambiado drásticamente su diseño, adaptándose a la misma filosofía que la ha marcado a lo largo de los años.

Para esto se recomienda:

- Poner etiquetas explicativas en todos los botones. Indicando con palabras claves cuál es la acción que se realizará al hacer click en él.
 - No cambiar el orden ni la posición de los menús, manteniendo un mismo esquema en todas las páginas que compongan el sitio. El mantener un mismo orden en el diseño, facilita la familiaridad de los usuarios con este, siendo esta una herramienta poderosa al momento decidir si vuelve o no vuelve a visitar nuestra página.
 - Es recomendable visitar sitios populares para observar a lo que otros están haciendo en aspectos visuales, a modo de imitar mecanismos con los cuales nuestros potenciales usuarios están familiarizados, sobre todo para no confundirlo con elementos extraños con los que no están familiarizados.
2. *Información llamativa.* En el uso de formularios o acciones que nosotros esperamos que realicen los vecinos en nuestro sitio, debemos procurar siempre disponer de una guía visual intencionada que determine el flujo de navegación. Distinguir inequívocamente a los botones más importantes de los menos importantes, adjudicándole tamaños superiores sobre aquellas opciones menos importantes. Resulta de gran ayuda en la navegación dirigida de nuestros potenciales usuarios, por ejemplo, que los botones “aceptar” de los formularios, o los de “emitir voto” tengan un tamaño más grande que los de “cancelar” o “abandonar sesión”, ya que intuitivamente nuestro visitante concentrara su vista primero en los botones y links más llamativos que encuentre en la página.
3. *Feedback.* Como norma primera de un sitio web, debemos comprobar antes de su lanzamiento que todos los links dentro del sitio de la organización vecinal funcionen. Además en cada proceso destinado a mandar mensajes, procesar formas o formularios, entre otros, debe indicarnos gráficamente que, el proceso se está realizando (a través de un reloj o un Progress Bar que nos indique su

procesamiento); o también anunciarnos que el proceso fue exitoso o fallido, a través de indicaciones gráficas que den mensajes claros y entendibles.

4. *Condensación visual de la información.* La mayoría de los usuarios prefiere no hacer uso del scroll dentro de las páginas web. Siguiendo este reparo, el sitio debe organizar su contenido al menos en un espacio de 768 pixeles de alto, lo que corresponde al espacio determinado por los navegadores en una vista inicial. En este espacio debemos mostrar lo más relevante e importante que deseemos destacar de los contenidos iniciales, y a su vez, en caso de ser necesario, integrar links que nos conduzcan a información que desarrolle con mayor profundidad nuestros contenidos.

Uno de los objetivos del proyecto es establecer comunicación con nuestros usuarios (los vecinos del barrio), por lo que seguir las normas para un muestreo inteligente en cuanto a diseño de los contenidos, significará conseguir una interacción rápida y armónica que permita la comunicación efectiva de las acciones de la Junta de Vecinos. En consecuencia, en el espacio antes señalado, se debe desplegar la información precisa, con una cantidad suficiente de mensajes para invitar al usuario a seguir navegando en el sitio, pero sin saturarlo.

En muchos casos la información mostrada en la página de la unidad vecinal, obedecerá a una interacción específica entre la plataforma web y las redes sociales, por lo que las páginas que contengan esos mensajes deben ser directas y sin saturación de otras actividades extrañas al tema que generó la visita, sino que debe ser complementada con links que contengan contenidos relacionados o que profundicen en acciones dirigidas y esperadas por la Junta de Vecinos. Para ejemplificar este punto, podremos como ejemplo una situación donde se invita a los vecinos a votar por una iniciativa en particular. Los vecinos al recibir la invitación a través de correo electrónico o redes sociales, accederán directamente a una página con un resumen del asunto que inspira la votación, junto a ella se dispondrá del link que lo llevará al sitio de votación y a un link explicativo del detalle de los contenidos de juicio que determinarán su elección. Opcionalmente el espacio puede integrar a través de un motor de búsqueda, tres

opciones que se relacionen al tema y que pudiesen interesarle al vecino que fue invitado por este tema específico.

5. *Breadcrumbs*. Es importante dar a conocer al vecino-usuario dónde está ubicado dentro del sitio. El uso de los Breadcrumbs, o etiquetas de ubicación, le permite evitar el uso de los botones atrás y adelante del navegador, lo que provoca muchas veces una desorientación en la navegación. Estos botones de ubicación nos evitan los excesivo click y nos da una señal de ubicabilidad dentro del sitio, considerando que el excesivo uso de clicks, para pasar de una página a otra, es innecesario en cualquier sitio. Tener unos Breadcrumbs claros en la parte superior de la página le indica al usuario visualmente la jerarquía de la navegación gota a gota. Por ejemplo, “Inicio > Información de la Junta de Vecinos > Visión y Misión”, le facilitará la navegación hacia atrás mostrándole el camino que ha recorrido para llegar a esa página.



Figura Nº 11: Ejemplo de Breadcrumbs

6. *Google Analytics*. El contar con estas herramientas informáticas, le permitirán a los administradores tener una estadística de monitoreo de la actividad que se desarrolla en el sitio de la “Junta de Vecinos del Barrio República”. Hoy esta aplicación permite llevar un conteo de links, de páginas más visitada, de usuarios, de registros, de tiempo de visita, entre otras categorías, que entregarán datos cuantitativos para la evaluación del sitio y el comportamiento de los usuarios.

Google Analytics es una herramienta que ofrece información agrupada del tráfico que llega a los sitios web según la audiencia, la adquisición, el comportamiento y las conversiones que se llevan a cabo en el sitio web.

Arquitectura de la Información

En este proceso, el encargado de configurar la información debe considerar los consejos que se dieron en apartados anteriores para estructurar el sitio, sobre todo los que hacen referencia a la metodología para establecer objetivos, propósitos y usabilidad del sitio dirigido a los vecinos. Todos estos pasos deben trabajarse, en una primera instancia, con la consulta constante a las autoridades vecinales y los miembros activos que reafirmaran el sentido y la visión que ellos tengan de la participación ciudadana en el barrio.

Si bien los procesos fueron definidos anteriormente, es en esta etapa cuando se realiza una definición de la misión, visión y - desde una mirada exhaustiva - una descripción de los actores potenciales y los objetivos relacionados a ellos y a la participación ciudadana esperada. Ya se entregaron ciertos tips que debería considerar el diseño del modelo, no obstante, la consideración inicial de todos ellos, más la definición e implementación inicial de los ejes estructurales principales, resultan el punto de partida para la recolección de información de los ejes definidos anteriormente.

La primera etapa en el diseño e implementación del sitio es la recopilación de la información. Esta se establecerá desde las recomendaciones de usabilidad, los lineamientos de los objetivos y el ejemplo de buenas prácticas aplicadas en Lawton como referencia de este trabajo. En este sentido, considerar los aspectos comunicacionales utilizados en casos similares resultan de gran importancia para el proyecto, puesto que el objetivo principal solo será cumplido una vez tengamos certezas sobre el manejo y forma de la información desplegada en el sitio, ya que resulta importante, que el proceso de selección de información, tenga un tratamiento adecuado de acuerdo al formato de presentación para cada espacio que dispongamos (página web, Facebook, Twitter y correo electrónico), y que este sea diferenciado y personalizado según el uso que hagan de ellos los usuarios.

Habiendo definido los ejes estructurales, resulta fácil diagramar las secciones del sitio, las que pueden ser las mismas que muestra la imagen relacionada (ver Figura 9), o bien reestructurarlas como resultado del proceso de selección de

información y estudio de los actores involucrados. Sin embargo, se recomienda a los diseñadores, mantener al menos, las líneas como reflejo de los niveles participativos que podrían implementarse en la junta de vecinos, a fin de obtener definiciones concisas de los espacios desarrollados en la plataforma. En este punto, además de configurar la estructura del sitio, se recomienda definir cada sección describiendo su contenido y sus propósitos, ya que de esta manera podremos evaluar el cumplimiento de estos en la experiencia de uso de los vecinos, y en los resultados reales de la aplicación de este en la gestión territorial.

Es importante que en esta etapa de desarrollo se definan responsables y cargos con funciones específicas relacionadas al diseño y la mantención del sitio. Por lo que se hace relevante definir, al menos, un jefe de proyecto que forme parte de la directiva, un diseñador y dos miembros activos que ayuden a la estructura de los contenidos del sitio y a otras tareas de recopilación de información; sin embargo, en el caso del encargado dirigente, se recomienda redirigir las funciones del secretario de la junta de vecinos para posicionarlo como encargado de comunicaciones dentro de la organización, a fin de modernizar la gestión de la organización vecinal, posicionando a la participación ciudadana y la comunicación como ejes fundamentales de las acciones de la Junta de Vecinos.

La fase organización de la información se debe definir en base a criterios de sistemas de clasificación de información y estructuras, donde los atributos de organización considere la forma en la que se agrupara la información para cada eje estructural y los tipos de relaciones que se dan entre ellos. En esta etapa, debe contemplarse el uso que se haga de la información estableciendo relaciones de elementos dentro del contenido y los grupos que tengan interdependencia entre ellos. Por ejemplo, si el propósito de la actividad comunicacional es realizar una encuesta sobre un tópico que necesite de la opinión de los vecinos, debe establecerse un nexo entre el espacio de información, el contenido específico de la moción, el espacio de encuesta y la entrega de resultados, por lo que cada acción tendrá una seguidilla de acciones que definirá procesos, los cuales pueden replicarse metodológicamente cada vez que se necesite aplicar uno de ellos. Como

recomendación conviene evitar ambigüedades en el uso del lenguaje y establecer una coherencia entre los propósitos de los encargados y el de los usuarios.

Una fase importante dentro del diseño y estructura del sitio de participación, consiste en velar por una navegación fácil y amigable con el usuario. Este proceso está orientado a evitar el efecto de rotura que se produce al saltar de un sitio a otro, a fin de evitar una mala experiencia en la navegación de los vecinos, para que este no funcione como un elemento de desincentivo de la participación al interior de la organización. Se recomienda hacer uso de criterios que describan, primero, la jerarquía de la información desplegada en el sitio, definiendo constantemente los contenidos más importantes según la agenda de la Junta de Vecinos, y que tengan prioridad de ser mostradas en las páginas principales de cada sección; y segundo, aspectos globales y locales, que a través de sistemas integrados en menús desplegables, nos entreguen opciones de navegación compactas para ir de un contenido a otro. Supongamos, la página que contenga la actividad de los talleres debe estar organizada de acuerdo a las actividades recientes, sin embargo un menú desplegable sería de mucha utilidad para acceder a secciones donde pueda visitar la descripción de los talleres o formularios de inscripción a ellos. Este mismo concepto puede aplicarse a la página de las principales actividades de la Junta de Vecinos desplegadas en la página, la que podría estar acompañada por un menú desplegable que nos condujera a las secciones descriptivas de la Junta de Vecinos, como visión, misión o funciones, la que complementarían la información de esta sección.

A modo de consejo, al momento de diseñar el sitio resulta crucial la existencia de más de un tipo de navegación, pudiendo coexistir, perfectamente, un sistema de búsqueda, links alojados en las páginas y menús desplegables que nos entreguen más opciones de navegación. Para dar una funcionalidad exitosa a la navegación por búsqueda, es importante rotular la información a través de palabras claves (llamadas <meta>), que permitan activar los motores javas para hacer búsquedas al interior del sitio. El paso de definición de los grupos, secciones, páginas y contenidos resulta decisivo para asignar palabras claves a cada sección dentro de la página. También conviene tener claro, que la navegación contempla otro aspecto

fundamental, ya que no siempre, más bien, esporádicamente, el usuario accederá al sitio de la Junta de Vecinos por la página principal, muchas veces llegará a información y actividades específicas desde las redes sociales o correo electrónico, por lo que debe disponerse de una estrategia de diseño, que primero, cumpla con los objetivos de la navegación por link desde redes sociales, y a su vez nos sugiera opciones de visitas para que el usuario permanezca en el sitio y se informe de otras actividades de la Junta de Vecinos. Este tipo de navegación no nos exime del diseño de la página bajo consideraciones formales, sino que complementa a un tipo de navegación con otro, haciéndolas funcionales a los objetivos planteados en la etapa de diseño del proyecto.

Es importante que el equipo encargado del sitio tenga autonomía a la hora de diseñar las distintas páginas, sin embargo, hay que atender a razones importantes a la hora de ejecutar estas acciones, para no generar confusiones en su navegación. Es un principio fundamental que la página de inicio es diferente al resto de páginas, no obstante, estas deben mantener una misma línea de diseño que no varíe entre una y otra, por lo que el uso de plantillas es recomendable, como también usar como referencia el sitio más visitado por los potenciales usuarios, los que encuestados en terreno, arrojaron a Facebook como la opción más visitada para informarse por los vecinos. Así también, es importante evitar las páginas de bienvenida, las que solo información poco relevante y ralentizan (como lo hacen las páginas emergentes) la experiencia del usuario en su intento por acceder a la información requerida.

Se recomienda, como dijimos anteriormente, tener como referencia a Facebook como experiencia amigable y conocida para la navegación, por lo que el uso de <marcos> es recomendable para distribuir la información dentro de cada página. En un marco principal se puede incluir la información determinada para esa sección, y en un segundo marco links con información relevante relacionada a está, la que nos dé una pauta de una segunda opción de navegación con mayor profundidad de la información consultada. Asimismo, podría desplegarse la información en un solo marco, lo que quedará a las consideraciones de los encargados del proceso de diseño en la aplicación de la simpleza en la

estructuración del sitio. No obstante, cada página, como regla a seguir, debe responder a dos preguntas: ¿dónde estoy? y ¿qué encontraré aquí?, así como un directorio de los principales contenidos del sitio, el que puede ser mostrado a través de un menú desplegable o un marco con los contenidos enumerados, y un cuadro de búsqueda que nos muestre las distintas alternativas de navegación.

La página de Inicio debe ser diferente al resto, ya que es nuestra puerta de entrada a las actividades y acciones de la Junta de Vecinos. Esta destina mucho más espacio a la navegación, y contiene información nueva constantemente, por lo que, como recomendación, es ideal para desplegar la última información sobre las principales actividades, talleres, instancias participativas, noticias municipales relacionadas que inviten al usuario a interesarse en la participación dentro de la organización.

Una vez diseñada la página, es de suma importancia establecer una campaña comunicacional que informe a los vecinos de la existencia del sitio. Para esto se recomienda el volanteo en puntos de gran afluencia vecinal, avisos en negocios y en edificios. Opcionalmente pueden utilizarse estrategias comunicacionales, a través de la instalación de puestos en plazas y supermercados, o en avisajes en la radio “República” que funciona en el barrio.

Descripción de los Principales Mecanismos Participativos

- **Información.** Como ya hemos explicado, este mecanismo participativo, que forma parte de los ejes estructurales del sitio, tiene como misión comunicar a los vecinos de las distintas acciones de la Junta de Vecinos. La información, desde el punto de vista participativo, resulta fundamental para establecer conceptos, criterios y opiniones en los vecinos del barrio, a fin de que estos tengan elementos para emitir opiniones, o para fundamentar una elección entre dos o más opciones.

Para la ejecución de este mecanismo, resulta fundamental organizar los datos a publicar por la Junta de Vecinos, los que, deben tener una plantilla de diseño específico según el instrumento a usar para su difusión (imagen, texto y

link). La difusión debe desembocar en la publicación en la página web de la Junta de Vecinos, que bien puede presentarse en formato de noticia, o como documentación que justifique acciones y funciones de organización vecinal.

La información se puede configurar en tres conjuntos informativos que deben ser difundidos y puestos a disposición de los ciudadanos al interior del territorio. El primer conjunto es información referente al organigrama, funciones, programas, misión, visión, proyectos, directiva, etc. de la Junta de Vecinos. Esta información tiene la función de comunicar a los vecinos aspectos estructurales y programáticos del gobierno vecinal, dispuestos permanentemente y al alcance de los vecinos. El segundo conjunto es información normativa, ya sea interna o externa, que regula el funcionamiento de la Junta de Vecinos en temas relacionados a proyectos, problemáticas, funcionamiento y otros temas donde la legalidad influye en el accionar de la organización. También podemos encontrar información de actas, acuerdos, votaciones y consultas realizadas por los directivos de la Junta de Vecinos. El tercer conjunto tiene relación con las noticias que informan de la ejecución del programa de la Junta de Vecinos. En este conjunto se informa sobre las actividades de talleres, actividades, reuniones, invitaciones, llamados y reuniones realizadas el organismo vecinal. Este conjunto informativo tiene una interacción mayor con los vecinos, pues es la que invita a la relación constante con la institución.

- **Foros Ciudadanos.** Estos espacios funcionan como instancias donde los ciudadanos expresen su opinión sobre temas que la directiva de la Junta de Vecinos quiera compartir con los habitantes del barrio. En ellos, a modo en que se usan en los foros tradicionales que encontramos en Internet, se enlazaran las distintas opiniones que podrán ser revisadas por todos los participantes y la directiva misma. Existe la opción que los vecinos instalen temas propios que quieran consultar, denunciar o compartir con los otros miembros de la página, y cuya idea es establecer una idea de comunidad en torno a experiencias comunes que puedan ser solucionadas a través de la experiencia del otro, o simplemente la asociación entre los vecinos frente a temas comunes.

Existen un gran número de aplicaciones webs que desarrollan estos foros y que pueden enlazarse a la página web de la Junta de Vecinos. La página foroactivo (www.foroactivo.com) permite crear foros para integrarlo a la web, su uso es fácil e interactivo, y permite diseñarlo en distintas versiones con las categorías preestablecidas por los diseñadores.

- **Votación.** Son, primordialmente, recursos donde los ciudadanos emiten una elección dentro de opciones sobre la ejecución de proyectos propuestos por la Junta de Vecinos o la administración municipal. Esta no tiene carácter vinculante, y aunque no está contemplada en una primera etapa de prueba, se define para su posterior aplicación. Al igual que los foros, existen web que alojan páginas donde pueden realizarse votaciones. El sitio [tuvotacion](http://www.tuvotacion.com) (www.tuvotacion.com) permite crear votaciones, encuestas y consultas con un gran número de opciones de elección que pueden ser customizadas por los diseñadores de la página. También el sitio [Wix](http://es.wix.com) (es.wix.com) también dispone de la posibilidad de insertar una página de encuestas y votaciones sin tener que usar aplicaciones webs externas para ello. En ambos casos pueden incorporarse distintos modos de enfrentarse a las votaciones, haciendo a estas abiertas, con ingreso de contraseña e incluso con la opción de emitir comentarios públicos y privados.
- **Encuesta.** Este espacio consiste, aunque parecido a la votación, en una consulta sobre iniciativas, apreciaciones o pareceres de los vecinos sobre temas generales que no necesariamente se transformen en proyectos concretos. Puede utilizarse para retroalimentarse de la ejecución de las funciones de la directiva, o para implementar una reestructuración del sitio de la Junta de Vecinos del Barrio República. Para este ítem pueden utilizarse las mismas herramientas explicadas en el apartado anterior.
- **Comunicación.** En esta sección los vecinos podrán encontrar información de contacto con las autoridades comunales, formas para comunicación con las

autoridades vecinales o información de departamentos municipales de interés para la realización de trámites de interés de los vecinos. Esta sección se organizará dependiendo de las necesidades e inquietudes manifestadas por los ciudadanos en los espacios correspondientes. Aquí pueden ingresarse formas de correo que enlazan los sistemas de correos personales con las direcciones con las que se quisiera contactar.

Consideraciones para la Interacción y evaluación de los procesos

La administración del sitio debe contemplar el seguimiento de normativas internas, que velen por el cumplimiento de una comunicación fluida entre todos los actores involucrados. Para esto, como premisa superior de los administradores del sitio, hay que internalizar el concepto de comunicación permanente entre los actores participantes, ya que el papel de la comunicación, resulta fundamental al momento de implementar las distintas metodologías que propicien la participación ciudadana en los territorios. La información y la comunicación permiten a los vecinos establecer lazos que provoquen una interacción y un involucramiento en los asuntos públicos de la comunidad.

En este sentido, la organización debe observar a la participación (como fue revisado para el caso de Lawton), no solo como un proceso mandado por ley, sino como un principio rector de la gestión territorial aplicada por la Junta de Vecinos del Barrio República. Para este caso deben establecerse mecanismos comunicativos constantes con los usuarios, donde la respuesta a cada requerimiento no sea en función de “*pregunta y respuesta*”, sino en la de generar una interacción, sea cual sea el mecanismo empleado para llegar a los usuarios. Es por ello, que la naturaleza de los mensajes dirigidos a los vecinos debe generar visitas en el sitio; mismo caso para las respuestas a inquietudes, sugerencias y preguntas, las que deben integrar links en sus mensajes conduciendo a los usuarios a respuestas ubicadas dentro del sitio, o bien, a alguna forma de comunicación con algún experto o alguien cuya experiencia pueda conducir a la consulta a alguna solución.

Pero este sistema de comunicación dada en el formato de preguntas y respuestas, no solo se circunscribe al formato web o al que ocurra en redes sociales, sino que debe escalar a instancias presenciales elevando las mismas inquietudes hacia las reuniones y asambleas de la Junta de Vecinos. Obviamente, no todas estas inquietudes están en posición de ser consideradas en la agenda de la Junta de Vecinos, por lo que el uso de filtros para seleccionar las más importantes resulta de un proceso que deben definir las autoridades vecinales pertinentes según los criterios que ellos definan. Desprendiéndose de este punto, vemos dos oportunidades que podrían fortalecer la comunicación y la información de las acciones de la Junta de Vecinos al interior de la comunidad. Por una parte, las autoridades podrían enviar constantemente las pautas y puntos importantes a revisar en las asambleas y reuniones públicas próximas, invitando a los vecinos a asistir presencialmente y a colaborar en la elaboración de la agenda y en el desarrollo de proyectos. Por otro lado, una vez ocurrida la reunión o asamblea, sería una buena acción el publicar las actas con el desarrollo de los puntos tratados en ellas; o bien, un video con el resumen de los puntos tratados, un audio, o simplemente un video resumen explicativo de la reunión según estimen los encargados del diseño del sitio. Con esta exposición de posibilidades no se quiere entregar un listado de opciones forzosas de como subir la información, sino hacer una muestra de la gama de opciones disponibles para la comunicación de contenidos como este.

Entonces, teniendo en consideración la predisposición a establecer mecanismos constantes de comunicación e información como base de la participación ciudadana en la Junta de Vecinos, será necesario integrar también, un principio de apertura a liberar información relevante a los vecinos, las que contrarias al funcionamiento en la administración pública central (entendiendo las dificultades de los procesos participativos a nivel macro), deben transformarse en sugerencias nacidas de los vecinos, con recomendaciones y mejoras aplicadas a la gestión del territorio. No se trata de poner en manos de los vecinos información valiosa (pero estéril), que no genere movimiento comunicacional ni se transforme en proyectos o aportes al funcionamiento de la Junta de Vecinos, sino, inyectar al sitio con un

principio de apertura informativa, tanto para la divulgación de información, como en la apertura a recibir una constante retroalimentación por parte de los vecinos a través de sugerencias y opiniones.

Asimismo, la publicación de la información debe tener siempre una doble vía, puesto que se hace imperioso informar a los vecinos de los resultados de todos de los mecanismos empleados en la Junta de Vecinos. En esta línea deben publicarse los resultados de las consultas, encuestas y votaciones ocurridas tanto en la plataforma web, como fuera de ella.

La revisión de todos estos elementos, constituye en sí, instrumentos de evaluación del funcionamiento del sitio, los cuales, a través de consideraciones tanto cualitativas como cuantitativas, entregarán a los administradores recursos para reconducir las acciones dentro de él. No solo la cantidad de visitas, mensajes o votaciones deben observarse al momento de evaluar el sitio, sino también la calidad de la comunicación y participación ocurrida en él, la que debe ser contrastada con el aumento de la participación presencial ocurrida con posterioridad a la implementación del sitio.

De todas maneras, la evaluación dependerá de los criterios aplicados por el equipo desarrollador, quienes pueden agregar otras consideraciones al proceso de evaluación y revisión del funcionamiento del sitio, siempre contrastándola con el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio del proyecto.

Mapa del Sitio

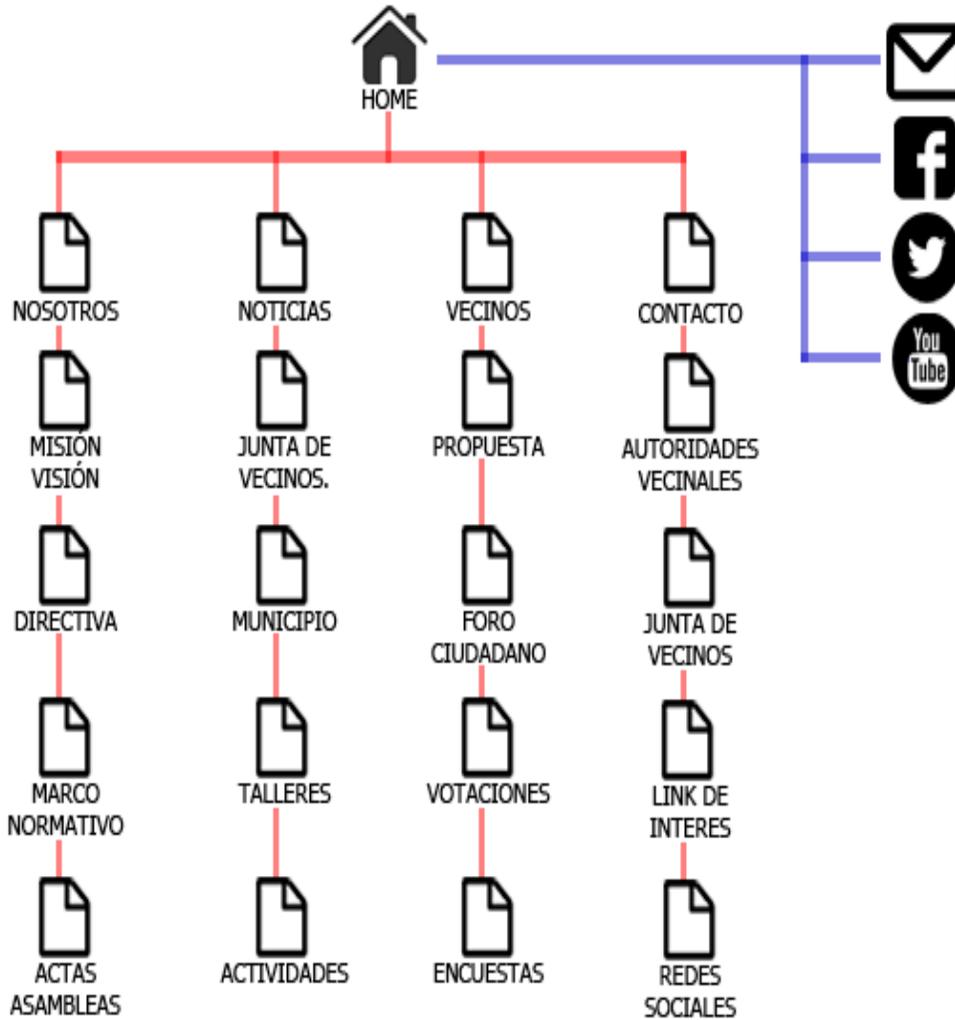


Figura Nº 12: Mapa Esquemático del Sitio de la Junta de Vecinos

Wireframe Página Principal

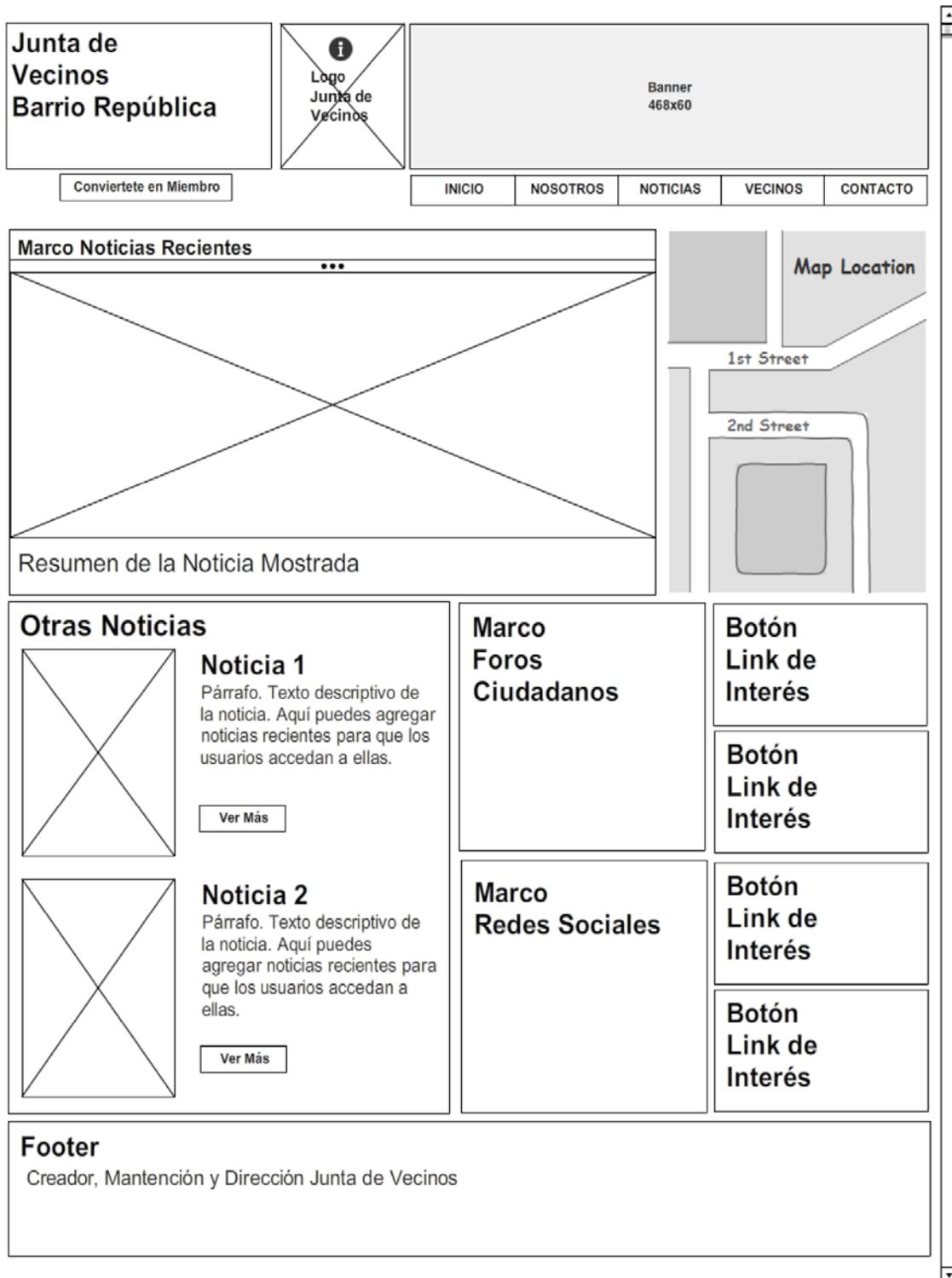


Figura Nº 13: WireFrame Página Principal

Vista Página Principal Sitio Junta de Vecinos Barrio República

Junta de Vecinos
Barrio República



Conviértete en miembro

INICIO NOSOTROS NOTICIAS VECINOS CONTACTO / INFO



Otras Noticias



Noticia 1

Párrafo. Texto descriptivo de la noticia. Aquí puedes agregar noticias recientes para que los usuarios accedan a ellas.

Ver más



Noticia 2

Párrafo. Texto descriptivo de la noticia. Aquí puedes agregar noticias recientes para que los usuarios accedan a ellas.

Ver más

Foro Ciudadano

Accede a Nuestros Foros Ciudadanos

Visítanos en nuestras Redes Sociales



Conoce la Directiva 2016

Accede a Nuestras Actas de las Asambleas

Inscríbete en Nuestros Talleres

Déjanos TU PROPUESTA



Figura Nº 14 Página Principal Junta de Vecinos Barrio República

Bibliografía

- Araya Tagle, R. (2003). Conectividad social: reflexiones sobre los conceptos de comunidades virtuales y portales ciudadanos desde una visión social sobre internet. En J. I. Porras, *E-Democracia* (págs. 289-315). Santiago: Lom.
- Armijo, M., & Tomassini, L. (2002). *Reforma y modernización del Estado: experiencias y desafíos*. Santiago: Lom Ed.
- Baeza-Yates, R., Rivera, C., & Velasco, J. (Mayo-Junio de 2004). Arquitectura de la información y usabilidad en la web. *El profesional de la información*, 13(3), 168-178. Obtenido de El profesional de la información.
- Canto Chac, M. (Enero de 2008). Gobernanza y participación ciudadana en las políticas públicas frente al reto del desarrollo. *Gobernanza y políticas públicas* (30), 9-37. Obtenido de Gobernanza y participación ciudadana en las políticas públicas frente al reto del desarrollo: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422008000200002
- Comisión Europea. (2008). *Un enfoque de la UE hacia la gobernanza local democrática, la descentralización y el desarrollo territorial*. Obtenido de http://www.cities-localgovernments.org/uclg/upload/news/newsdocs/ec_issues_paper_es.pdf
- DOS. (2010). *Criterios y Orientaciones para la Implementación de Mecanismos de Participación Ciudadana en la Gestión Pública*. Obtenido de División de Organizaciones Sociales: http://www.dipres.gob.cl/594/articles-87929_Criterios.pdf
- Garcés, M., & Valdés, A. (Diciembre de 1999). *Estado del arte de la participación ciudadana en Chile*. Obtenido de Asociación Chilena de Municipalidades: file_admin/archivos_munitel/social/social32.pdf
- Goldstein, R. (2007). *Academia*. Obtenido de Democracia electrónica, participación ciudadana y desarrollo: El rol de las TIC en la construcción de capital social a través del fortalecimiento democrático:

https://www.academia.edu/3508170/Democracia_electr%C3%B3nica_participaci%C3%B3n_ciudadana_y_desarrollo_El_rol_de_las_TIC_en_la_construcci%C3%B3n_de_capital_social_a_trav%C3%A9s_del_fortalecimiento_de_mocr%C3%A1tico

- Guillen, A., K. Sáenz, M.H. Badii & J. Castillo. (2009). Origen, espacio y niveles de participación ciudadana. *International Journal of Good Conscience*, 180-193. Obtenido de Origen, espacio y niveles de participación ciudadana.
- Held, D. (2001). *Modelos de Democracia*. Madrid: Alianza.
- Lechner, N. (2003). Tres formas de coordinación social. En J. I. Porras, *E-Democracia* (págs. 163-183). Santiago: Lom.
- Ley 19.418. (1997). *Junta de Vecinos y Organizaciones Comunitarias*. Diario Oficial.
- Marín, T., & Mlynarz, D. (2011). *Participación Ciudadana y Transparencia Municipal en Chile*. Obtenido de Centro de Urbanismo Ciudadano: http://ciperchile.cl/pdfs/participacion_ciudadana/Monitoreo_Ley_20500.pdf
- Monárrez, E. (2015). Elaboración de guías de entrevista en la investigación cualitativa: http://www.academia.edu/4928239/ELABORACION_DE_GU%C3%8DAS_DE_ENTREVISTA_EN_LA_INVESTIGACION_CUALITATIVA
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Santiago, Chile: Naciones Unidas.
- Nielsen, J. (1993). *Usability engineering*. Morgan Kaufmann.
- Partido Socialista Popular de la Ciudad de Buenos Aires. (2001). *Presupuesto Participativo*. Obtenido de Grupo de Trabajo y Estudio "Democracia y Socialismo": <http://www.presupuestoparticipativo.com/Docs/ExpPortoAlegre.htm>
- Pateman, C. (1970). *Participation and Democratic Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- PNUD. (2000). *Desarrollo Humano en Chile. Más Sociedad para Gobernar el Futuro*. Santiago, Chile: PNUD.

- Powell, W. W., & Dimaggio, P. (1999). *El Nuevo Institucionalismo en el Análisis Organizacional*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Raczynski, D., & Serrano, C. (2005). *Seminario: capital social y programas de superación de la pobreza*. Santiago: Cepal.
- Segegob. (30 de Agosto de 2014). *Participación Ciudadana*. Obtenido de Ministerio Secretaría General de la Presidencia: <http://www.msgg.gob.cl/participacion-ciudadana/>
- Subdere. (2006). *Programa de Trabajo para el Fomento de la Participación Ciudadana*. Obtenido de Centro de Documentación Subsecretaria de Desarrollo Regional: <http://www.subdere.gov.cl/documentacion/programa-de-trabajo-para-el-fomento-la-participaci%C3%B3n-ciudadana-0>
- Subdere. (1 de Julio de 2009). *Estado Actual y Requerimientos de Participación Ciudadana en la Gestión Municipal*. Obtenido de Centro de documentación Subsecretaria de Desarrollo Regional: http://www.subdere.gov.cl/sites/default/files/documentos/articles-76908_recurso_1.pdf
- Subirats, J. (2003). Los dilemas de una relación inevitable. Innovación democrática y tecnologías de la información y la comunicación. En J. I. Porras, *E-Democracia* (págs. 237-263). Santiago: Universidad Bolivariana.
- Taylor, C. (1991). *La ética de la autenticidad*. Barcelona: Paidós.
- UABC. (14 de Septiembre de 2015). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Obtenido de <https://sites.google.com/a/uabc.edu.mx/juliemfelix/tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion>
- UNESCO. (2014). *Gobernabilidad Electrónica*. Obtenido de Fortalecimiento de las capacidades de la gobernabilidad electrónica: <http://portal.unesco.org/ci/en/files/14896/11412266495e-governance.pdf/e-governance.pdf>
- Velásquez, F., & González, E. (Enero de 2004). *La planeación participativa en Bogotá D.C. Análisis y propuestas*. Obtenido de Fundación Corona, Fundación Corona:

<http://www.fundacióncorona.org.co/descargas/planeación%20participativa%20en%20Bogotá.pdf>

Walzer, M. (1998). *La idea de sociedad civil: Una vía de reconstrucción social*. Madrid: Alianza.

Wikipedia. (6 de Diciembre de 2015). *Tecnología de la información*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADa_de_la_informaci%C3%B3n

SOLO USO ACADÉMICO

Anexos

Anexo N°1: Entrevista Universo Autoridades Junta de Vecinos

Plantilla de Entrevista Dirigentes Vecinales				UNIVERSIDAD MAYOR	
Fecha:	Lugar:	Entrevistado:	Emilio Ibarra Boris Muñoz	Compromisos asumidos	Responsable
Objetivo/s:					
Reunión convocada por:					
Participantes			Temas y/o actividades pendientes		
Nombre y apellido	Cargo	Ref.			
			Próxima Reunión:	Fecha, o por confirmar.	
			Observaciones		
Entrevista grabada: Se recomienda el uso de grabadora y no pasar drásticamente de un tema a otro. El entrevistador sirve de guía.					
Temario					
1	Estructura de la Organización, Procedimientos, Funcionamiento	4	Evaluación del Barrio y Participación Ciudadana		
	Seguimiento del Tema		Seguimiento del Tema		
	Guiar al entrevistado a un relato sobre la descripción del organigrama de la junta de vecinos, sus procedimientos democráticos de elecciones, el de toma de decisiones y el funcionamiento de la organización, describiendo como vinculan a los vecinos en formulación de actividades y en la definición de la agenda de la Junta Vecinal.		Guiar al entrevistado a un relato descriptivo sobre las situaciones que podrían determinar una buena o una mala implementación de políticas participativas en el barrio y la comunidad, identificando puntos destacables y negativos de la comunidad que propiciarían o no a la participación ciudadana.		
2	Limitantes procedimentales, normativas, administrativas, económicas, sociales	5	Sintonía autoridad / vecinos		
	Seguimiento del Tema		Seguimiento del Tema		
	Guiar hacia un relato sobre el grado de conocimiento que tiene el entrevistado de las leyes, ordenanzas municipales, presupuestos relacionadas a la participación ciudadana, identificando los puntos que impiden el buen funcionamiento en la gestión de la junta de vecinos y los mecanismos de participación ciudadana.		Guiar al entrevistado a un relato sobre la percepción de sintonía y coherencia entre la agenda de la junta de vecinos y las preferencias ciudadanas, identificando métodos formales e informales para acercarse a las preferencias de los vecinos, y como estos se establecen como mecanismos fijos de conexión. Debe identificar, también, las problemáticas principales contempladas en la agenda de la Junta de Vecinos		
3	Plataformas y Mecanismos Participativos, Comunidad	6	Visión y Metas		
	Seguimiento del Tema		Seguimiento del Tema		
	Guiar al entrevistado a un relato sobre la apreciación de la utilidad de la tecnología para incluir a la comunidad a los distintos procesos de gestión, describiendo el uso de esta como herramienta de inclusión en las políticas del barrio.		Guiar al entrevistado a un relato sobre la visión que tiene de la participación ciudadana y la influencia que pudiese tener en el barrio la inclusión de políticas tendientes a la participación, definiendo la proyección real, desde su perspectiva, en la aplicación de mecanismos de participación ciudadana.		
		7	Otros antecedentes o comentarios de interés		

Figura N° 15: Formato Entrevista Autoridades Vecinales

Anexo N°2: Entrevista Universo Miembros Activos

Plantilla de Entrevista Miembros				UNIVERSIDAD MAYOR	
Fecha:	Lugar:	Entrevistado	Emilio Ibarra	Compromisos asumidos	
			Boris Muñoz		
Objetivo/s:					
Reunión convocada por:					
Participantes			Temas y/o actividades pendientes		
Nombre y apellido	Cargo	Ref.			
			Próxima Reunión:	Fecha, o por confirmar.	
			Observaciones		
Entrevista grabada: Se recomienda el uso de grabadora y no pasar drásticamente de un tema a otro. El entrevistador sirve de guía.					
Temario					
1	Conocimiento de las atribuciones y funciones de la Junta de Vecinos		4	Sintonía con las autoridades	
	Seguimiento del Tema			Seguimiento del Tema	
	Guiar al entrevistado a un relato sobre el conocimiento de las atribuciones y funciones de la Junta de Vecinos, detallando desde asuntos administrativos hasta organizacionales, más una apreciación de la utilidad de las Juntas de Vecinos como organización vecinal.			Guiar al entrevistado a un relato sobre si sus demandas ciudadanas se ven reflejada en la ejecución de proyectos municipales en el barrio, y si estos resuelven los temas, que a su consideración, considero los principales en el barrio	
2	Inclusión y acercamiento ciudadano		6	Plataformas o canales empleados para comunicarse con la junta de vecinos	
	Seguimiento del Tema			Seguimiento del Tema	
	Guiar al entrevistado a un relato sobre la percepción de cercanía e inclusión ciudadana en los asuntos públicos en el barrio, expresando su preferencia según la valoración que tenga sobre este tema en la gestión pública a nivel territorial, contrastada con su visión en la forma en la que la ciudadanía puede influir en la construcción del barrio.			Guiar al entrevistado a un relato sobre el grado de percepción de utilidad de la tecnología como herramienta de nexo entre las instituciones y la ciudadanía. Aceptación de plataformas participativas.	
3	Mecanismos de participación ciudadana aplicados en el Barrio		5	Otros antecedentes o comentarios de interés	
	Seguimiento del Tema				
	Guiar al entrevistado a un relato sobre el conocimiento que tenga sobre los mecanismos de participación ciudadana aplicados en el barrio. Registrar su apreciación sobre la labor del municipio en el tema de participación ciudadana aplicadas en el barrio				

Figura N° 16: Formato Entrevista Miembros Activos

Anexo N°3: Encuesta Universo Vecinos

Plantilla de Encuesta en Terreno						
Fecha:		Lugar:		Entrevistador:		Emilio Ibarra
						Boris Muñoz
Encuesta Previa selección de personas que confirmen ser habitantes del Barrio República. Completar lo que corresponda.						
Sexo:		M	F	Edad:		
1A	Conoce de la existencia de la Junta de Vecinos			SI	NO	
1B	Sabe a que se dedica la junta de Vecinos			SI	NO	
1C	Asiste o ha asistido a actividades de la Junta de Vecinos			SI	NO	
2A	Con qué relaciona al concepto de participación ciudadana					
	votación	manifestación o protesta	reunión	opinión y propuestas	visita de autoridades	
2B	Participa periódicamente en alguna organización social			SI	NO	
2C	En cuál?					
2D	Participaría en discusiones relacionadas a su barrio en redes sociales			SI	NO	
3A	Se siente identificado por el barrio			SI	NO	RELATIVAMENTE
3B	Siente que sus demandas son consideradas a la hora de realizar políticas públicas en su vecindario			SI	NO	RELATIVAMENTE
3C	Cree que la opinión de los vecinos debería ser parte de la toma de decisión			SI	NO	
4A	Tiene internet en casa o en teléfono móvil			SI	NO	
4R	Que red social usa					
	Correo	Facebook	Twitter	Google	Otro	Ninguno
4C	Qué red social es la que más usa					
	Correo	Facebook	Twitter	Google	Otro	Ninguno
4D	Frecuencia del Uso de Redes Sociales					
	3 o + por día	1 vez por día	Cada 3 días	1 vez x semana	-1 vez x semana	Nunca
Anotaciones del Investigador						

Figura N° 17: Formato Encuesta Vecinos sin nexos con Junta de Vecinos

Anexo N°4: Entrevista Universo “Caso Lawton”

Plantilla de Entrevista "Caso Lawton"				UNIVERSIDAD MAYOR	
Fecha:	Lugar:	Entrevistado:	Emilio Ibarra	Compromisos asumidos	Responsable
			Boris Muñoz		
Objetivo/s:					
Reunión convocada por:					
Participantes			Temas y/o actividades pendientes		
Nombre y apellido	Cargo	Ref.			
			Próxima Reunión:		
			Observaciones		
Entrevista grabada: Se recomienda el uso de grabadora y no pasar drásticamente de un tema a otro. El entrevistador sirve de guía.					
Temario					
1	El espíritu de la participación ciudadana		4	Departamentos involucrados	
	Seguimiento del Tema			Seguimiento del Tema	
	Guiar al entrevistado a un relato sobre aspectos teóricos o conceptos en los cuales se funde el principio de participación ciudadana, describiendo la percepción por parte de la autoridad y su finalidad.			Guiar al entrevistado a un relato descriptivo de los distintos departamentos involucrados en el proceso de participación ciudadana. Describir el flujo de información, plazos, características y procedimientos de realización y comunicación.	
2	Marco Legal		5	Actividades posteriores a la decisión e implementación	
	Seguimiento del Tema			Seguimiento del Tema	
	Guiar al entrevistado a un relato sobre los documentos, directivas, ordenanzas, códigos, etc. en los que este presente (o se regulada) las iniciativas relacionadas con la participación ciudadana en la ciudad de Lawton, estableciendo su relación con documentos de carácter estatal y federal.			Guiar al entrevistado a un relato sobre el análisis de datos, la evaluación de los programas participativos y la toma de decisión aplicados en la ciudad de Lawton	
3	Procedimientos y técnicas de participación ciudadana utilizadas		7	Otros antecedentes o comentarios de interés	
	Seguimiento del Tema				
	Guiar al entrevistado a un relato sobre los procedimientos empleados por la autoridad para llevar adelante procesos de participación ciudadana. Se le solicitará los registros del funcionamiento de las técnicas más frecuentes y eficientes utilizadas.				

Figura N° 18: Formato Entrevista City Manager Lawton

Anexo N°5: Transcripción entrevista Dirigentes Junta de Vecinos

1.- Junta de Vecinos conformada por un Presidente, Secretario, Tesorero y 2 Directores. Los directores no tienen definida ninguna función al interior de la directiva. En palabras del presidente de la Junta de Vecinos, solo acompañan y no realizan trabajos abiertos, es decir, no tienen funciones específicas dentro de la directiva, sino que sirven de contrapeso a las decisiones al interior de la Junta.

2.- La directiva choca en visiones respecto a la territorialidad que abarcan. La antigua directiva, de la cual quedan algunos miembros, está acostumbrada a ejercer un rol más acotado a los edificios que circundan a la organización (ubicación física), lo que plantea dos visiones al interior de la directiva. Por un lado, hay quienes quieren mantener la misma estructura acotada a un territorio definido; y por otro lado, hay quienes pretenden extender el campo territorial de acción de la Junta de Vecinos, entendiéndola como un territorio más complejo.

3.- La nueva directiva decide abrir todos los días a los vecinos, cambiando una mecánica que venía practicándose desde la antigua directiva (se abría muy poco). La sede se abre para efectos de tramitación de documentos, implementando esta dependencia con elementos que faciliten la función de dar este servicio. Se realizan reuniones quincenales.

4.- En las reuniones se discuten sobre actividades cercanas, el funcionamiento de los talleres y sus proyectos relacionados, se ven las necesidades puntuales de las actividades, el arriendo de la sede que se realiza a través del cobro de dinero. Además se discute como se relaciona la Junta de Vecinos con otras organizaciones, por ejemplo con la unión comunal, Carabineros (reunión cada 45 días), consultorios, etc. También extiende lazos con otras organizaciones del sector: Radio República, Carabineros, Colegios y Universidades, principalmente para conseguir espacios más amplios para realizar sus actividades y establecer nexos con organizaciones que tratan con problemáticas. La visión de la Junta de Vecinos es mantener un nexo

con todas las organizaciones, entendiendo que los vecinos no son solo los que habitan, sino que también los que cohabitan el barrio.

5.- El nexo con los vecinos es a través de la realización de las actividades, la página de Facebook y también a través de una lista de correo. No obstante, esta función no tiene un encargado específico y recae en el presidente y un vecino que colabora como administrador.

6.- Principalmente hay un problema de comunicación para involucrar a los vecinos a la gestión de la Junta de Vecinos. Aspectos normativos o legales los excluyen, ya que estas son de carácter poco definido y no constituye una problemática de gestión. Dada las características del barrio, las distintas categorías de vecinos, sobre todos aquellos que solo vienen a pernoctar, resultan difíciles de involucrar a los asuntos del barrio. Existe un problema para llegar a los vecinos, contactarlos e integrarlos, sobre todo por los nuevos vecinos que llegaron a edificios de departamento y no tienen internalizado el concepto de sentido de barrio, ya que realizan sus actividades fuera del barrio. La directiva ha comenzado a realizar actividades que acerquen a estos vecinos, más una comisión de defensa del barrio relacionados a conceptos como patrimonio vivo y arquitectónico. El nuevo vecino es reticente a la participación, incluso en sus propias comunidades es reacio a asistir y a participar en las reuniones de comunidad, porque solo vienen a pernoctar. Se están creando estrategias para vincular a los vecinos al barrio.

7.- El presupuesto de la Junta de Vecinos solo cubre gastos operacionales (luz, agua, gas). Existen problemáticas para conseguir financiamiento a través de los certificados de residencia. Principalmente las actividades que realiza la Junta de Vecinos son autofinanciadas por los vecinos y se ha adoptado la estrategia de arrendar la sede para conseguir más recursos.

8.- La visión del presidente es aperturar la Junta de Vecinos a mecanismos no convencionales como internet y el fanpage en Facebook. Se están abriendo

espacios para comunicar a los vecinos las actividades, tales como un diario mural. Hay oposición dentro de la directiva a estas iniciativas tecnológicas. Se ha hecho complejo conseguir un encargado de comunicaciones, principalmente debido a la voluntad de la persona encargada para cumplir con esta misión.

9.- Tipos de Vecinos / Radiografía del Barrio. El fuerte de la actividad del barrio son las Universidades, lo que provoca disparidad en la aplicación de políticas, las cuales están destinadas principalmente al sector de las Universidades. Existe una importante población flotante de estudiantes y trabajadores que no tienen una relación estrecha con el barrio. Un grueso importante de estudiantes viven en el barrio y después, en muchos casos, se quedan a vivir ahí. Los estudiantes no son considerados un ente antagónico al interior del barrio, algunos se inscribieron en la Junta de Vecinos, lo que provocó un rechazo por parte de la antigua directiva. Existen también grupos que comercian o extranjeros que arriendan en el sector que son parte del barrio. Están los propietarios antiguos (vecinos tradicionales) que se replegaron en las actividades de la Junta de Vecinos, y los nuevos propietarios agrupados principalmente en edificios, en los que se centran los esfuerzos para integrarlos en el barrio. Principalmente son matrimonios jóvenes con pocos hijos. La Junta de Vecinos también reconoce a los perros y mascotas como integrantes del barrio.

10.- No existe un mecanismo de toma de decisiones, ni metodologías para identificar las problemáticas del barrio. En las mesas barriales (iniciativa participativa de la municipalidad) se reconocieron ciertas necesidades, lo que llevó a formar un comité de defensa del barrio y un comité de seguridad ciudadana a pesar que no es considerado como un problema real dentro del barrio. Los Talleres se formulan previo diagnóstico de las necesidades de los vecinos. Para contactar a más vecinos, además de la realización de los talleres, la directiva ha realizado actividades en la plaza Manuel Rodríguez.

11.- La visión de la participación ciudadana por parte del presidente es romper con el cerco que se crea en torno a las viviendas. Se reconoce un gran potencial de vecinos capacitados que podrían aportar a la comunidad, por lo que su apuesta es abrir los espacios del barrio a estos vecinos y encantarlos para que agrupen a la comunidad en torno a actividades comunes. Se pretende abrir a las comunidades y organizaciones del barrio que realizan actividades específicas, sobre todo culturales para que tengan su campo de acción en apertura hacia los vecinos. Esta actividad cultural pretende potencial y subir la calidad de vida de los vecinos, por lo que se pretende abrir estas instituciones (por ejemplo punto verde y universidades) a los vecinos integrándola a la vida de barrio y a los mismos vecinos.

12.- Hay una necesidad por integrar en los problemas de gestión del barrio los puntos verdes, las necesidades de áreas verdes y otras temáticas. Sin embargo, la formulación de estos proyectos carece de legitimidad al no haber una participación ciudadana efectiva. Pero hay un interés por acercar a los vecinos, para que generen acción en torno a estos temas. La luz la ve a través de los talleres que integran a vecinos en relación a temáticas específicas, haciéndolas aparecer en la agenda de la Junta de Vecinos.

13.- Las asambleas para resolver problemas más graves no son frecuentes, puesto que el barrio tiene solucionado muchos problemas respecto a otras unidades vecinales.

14.- El problema comunicación es vital al interior y exterior de las juntas de vecinos. Existe una apertura pero no existen los mecanismos para establecer nexos con los vecinos, sin embargo las propuestas son aceptadas. Se manifiesta la necesidad de una propuesta de un mecanismo activo que acerque a la Junta de Vecinos a la comunidad. Una plataforma le interesaría para un sondeo de opinión, sin embargo el dirigente cree que es necesaria una participación activa. Cree que los medios son necesarios para establecer comunicación, transmitir información, para coordinar acciones y materializar un primer contacto, pero su visión sobre estas plataformas

no es absoluta, ya que considera que la participación final debe concretarse con una instancia netamente presencial.

SOLO USO ACADÉMICO

Anexo N°6: Transcripción Entrevista Miembros Activos Junta de Vecinos

1.- Los miembros activos entienden la estructura de la Junta de Vecinos, algunos conocen la Ley 19.418 que regula a estas organizaciones y la Ley 20.500 de participación ciudadana. El conocimiento se da, principalmente, por tener una vinculación con la actividad sindical, por trabajar en organizaciones ligadas al tema o por realizar paralelamente actividad partidista. Los entrevistados tienen entre 30 y 45 años.

2.- Reconocen en la oposición un obstáculo para realizar un plan de desarrollo y defensoría ciudadana, puesto que la elección de la directiva no responde a la elección de una lista única, sino que a las primeras cinco mayorías que toman los cargos según grado de importancia. Estos se ordenan en función de los cargos para realizar funciones determinadas dentro del organigrama, lo que muchas veces desencadena en una duplicidad de funciones realizadas por un mismo dirigente, que pretende llevar adelante proyectos que muchas veces se erigen en la dificultad de un directorio dividido y en contra de las iniciativas.

3.- Reconocen en la Junta de Vecinos a una organización fundamental para la gestión de barrio, ya que es la entidad reconocida por el municipio como ente capaz de hacer la bajada de las políticas públicas y enfrentarlas con las necesidades de los vecinos. A través de ella se entregan distintos recursos para realizar políticas, monitores y otras actividades en beneficio de los vecinos. Los entrevistados reconocen a la Junta de Vecinos como nexo entre el municipio y los vecinos para la solución de problemas que los aquejen.

4.- Reconocen los mecanismos de participación ciudadana desde el municipio hacia el barrio, sin embargo reconocen la dificultad para que se abran espacios que se constituyen desde el status quo de las mismas organizaciones vecinales, pero que no genera política social para el barrio. En el ejemplo de las mesas barriales, se logró abrir un espacio de acción con las juntas de vecinos para desarrollar líneas

programáticas en ayuda del barrio, pero temen del peligro que este tipo de instancias se superpongan a las funciones e importancia de las juntas de vecino, reemplazándolas y tomando un rol más activo que estas.

5.- Reconocen en Santiago la importancia de la alcaldesa Carolina Tohá como una propulsora de una política participativa que está en construcción, sin embargo diagnostican el escaso tejido social, el poco conocimiento por parte de la población, el bajo involucramiento y una deficiente educación cívica y participativa como los principales obstáculos de la realización de instancias participativas más efectivas. Además agregan los estigmas sociales relacionados a lo social como un impedimento al acercamiento de los ciudadanos a las labores de la Junta de Vecinos, pues ven en una especie de elitismo que desdeña lo público, y una preponderancia de lo individual como el camino para solucionar problemas, pero, especialmente en el barrio, se considera en un menor grado a la cohesión y agrupación social como un mecanismo de gestión y solución de problemas comunes.

6.- Los entrevistados sienten conexión con las políticas emanadas desde la Junta de Vecinos y estas se traducen en actividades. Si bien reconocen que éstas son el resultado de la preferencia de los miembros (preferentemente los que se acercan a la organización vecinal), vislumbran que estas no tienen un matiz amplio debido al sesgo etario y al lugar de donde proceden los miembros, pues los vecinos no tienen una participación más amplia, y se remite a vecinos del sector aledaño a la Junta de Vecinos y principalmente a adultos y adultos mayores. Por lo tanto aceptan que estas políticas son representativas ya que a los que participan en la Junta de Vecinos se les abren los espacios deliberativos y propositivos, pero que no pueden ser representativos de un sector que tiene baja participación.

7.- Entre los criterios de inclusión que debieran ser integrados para identificar las necesidades de los vecinos proponen a la encuesta o los sondeos de opinión, sin embargo concuerdan casi en su totalidad, que la participación presencial es un

factor importante a la hora de tomar decisiones al interior de cualquier organización. No se cierran a un modelo de participación mixta, sino que lo reconocen como un modelo válido que desemboque en una participación presencial en las actividades y en los procesos de toma de decisión. La dificultad de la participación presencial y los sondeos de opinión resulta difícil sin la inclusión de las tecnologías, ya que las reconocen como mecanismos para llegar a más gente.

8.- Ha habido una apertura de la Junta de Vecinos hacia a la comunidad, aunando esfuerzos para comunicar e integrar y realizar actividades proyectando la Junta de Vecinos hacia la comunidad.

9.- Los mecanismos de participación de la municipalidad aplicados al barrio tienen una evaluación positiva por parte de los entrevistados, sin embargo hay resquemores con los que asignan presupuestos ya que no entrega autonomía a los vecinos. Identifican en ellos espacios deliberativos que posibilitan el reconocimiento de problemas al interior del barrio, que a su vez les permite organizarse en la Junta de Vecinos en torno a ellos.

10.- La instauración de un modelo participativo basado en las Tics la vislumbran principalmente como una instancia de consulta, información y sondeo de información, pero todos tienen una visión que esta debe desembocar en una participación presencial. Ellos hacen una crítica a lo restrictiva y poco organizada que es la ley de juntas de vecinos, asimismo a la ordenanza municipal de participación que no reconoce a las juntas de vecinos como aliadas en estas instancias. El municipio no da reconocimiento ni tareas a la Junta de Vecinos, ni la obliga a sumarse en instancias participativas, reconociéndolas como organismos representativos de los vecinos.

11.- Indican que uno de los desafíos de la Junta de Vecinos es incluir a los tres tipos de ciudadanos que viven en el barrio: estudiantes, vecinos habituales y migrantes. Estas tres categorías deben hacerse de la responsabilidad de construir un diseño

de barrio y ciudad. En estos momentos es principalmente gente relacionada a otras organizaciones sociales y políticas, adultos mayores que integran los distintos talleres. La Junta de Vecinos tiene que formular una política de inclusión que salga a buscar a los vecinos, por lo que reconoce a las instancias tecnológicas como primer puente para incluir a los vecinos y que los acerquen a la discusión de temas relacionados al barrio.

12.- Uno de los principales temas es el de cohabitación. La importancia radica en reconocer como parte del barrio a diferentes instituciones, comercio y otras organizaciones, promoviendo su integración con los vecinos para lograr una cooperación en beneficio del barrio y desarrollando de esta forma un mejor vivir.

SOLO USO ACADÉMICO

Anexo N°7: Resultados de encuesta en terreno

Entre los días 19 y 21 de noviembre del 2015, se procedió a la aplicación del instrumento entrevista para el universo objetivo compuesto por los vecinos en general del barrio, el cual fue seleccionado y descrito en el trabajo de investigación.

Las entrevistas fueron aplicadas por los investigadores en el sector general de la plaza del Barrio República y supermercado del Barrio República, dado que estos puntos eran los que mostraban mayor afluencia diversificada de vecinos, a quienes se les pudo aplicar el instrumento en comento.

Como se mencionó en el Capítulo IV “Metodología”, este instrumento, en su presentación y estructura, es de un carácter más cuantitativo que cualitativo a primera vista, sin embargo en la fase “Análisis de datos”, estos resultados serán sometidos a un tipo de análisis que dará como resultado información del tipo cualitativa, que finalmente es la que servirá para concretar los objetivos del trabajo de investigación.

Este instrumento se aplicó en forma individual a un total de 42 vecinos, cumpliendo así con el universo determinado como válido para cumplir con los objetivos del trabajo de investigación (30 a 40 entrevistados). Quienes se presentan clasificados según sexo y edad como sigue:

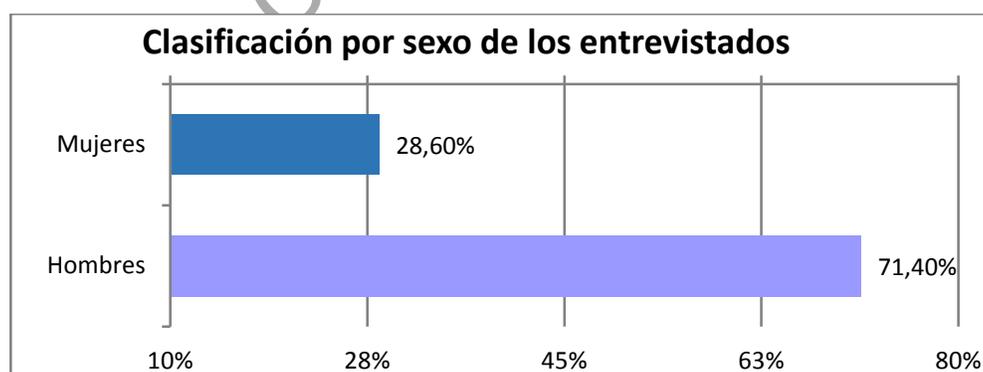


Figura N° 19: Clasificación por sexo de los entrevistados

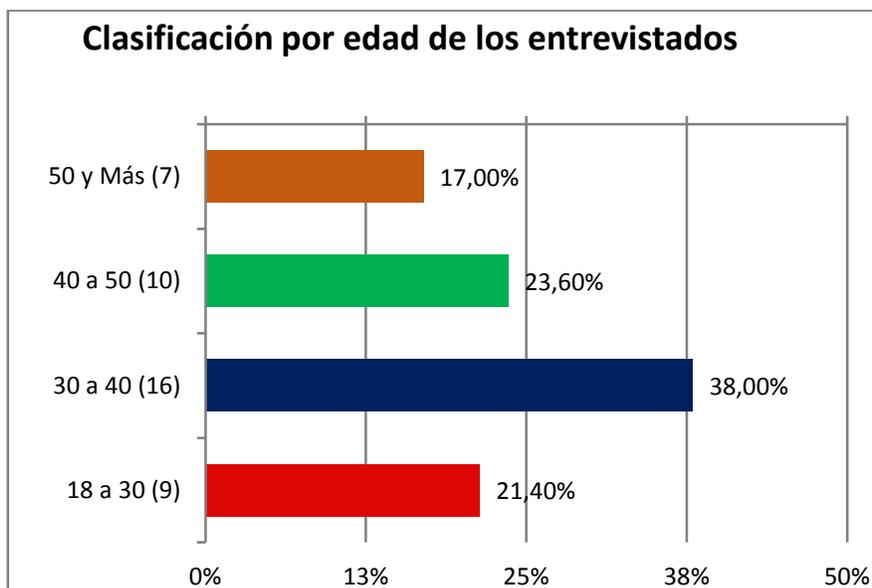


Figura Nº 20: Clasificación por edad de los entrevistados

A continuación se presentan las gráficas con los resultados tabulados de cada pregunta componente de la entrevista. Cabe recordar que los temas a abordar definidos como pertinentes para cumplir con los objetivos de la investigación, estaban agrupados en:

- Funcionamiento y Organización de la Junta de Vecinos (preguntas 1A, 1B, 1C).
- Participación ciudadana (preguntas 2A, 2B, 2C, 2D).
- Percepción y Pertenencia (preguntas 3A, 3B, 3C).
- Uso de redes sociales (preguntas 4A, 4B, 4C, 4D).

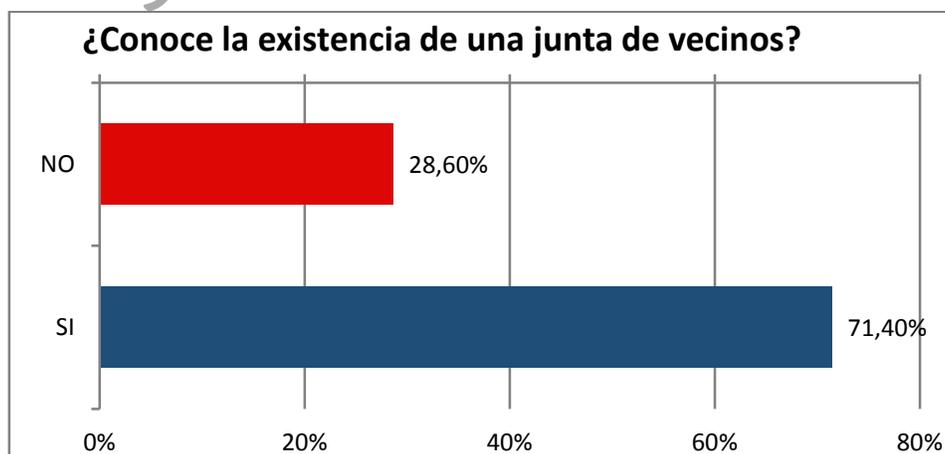


Figura N° 21: Resultados pregunta 1A

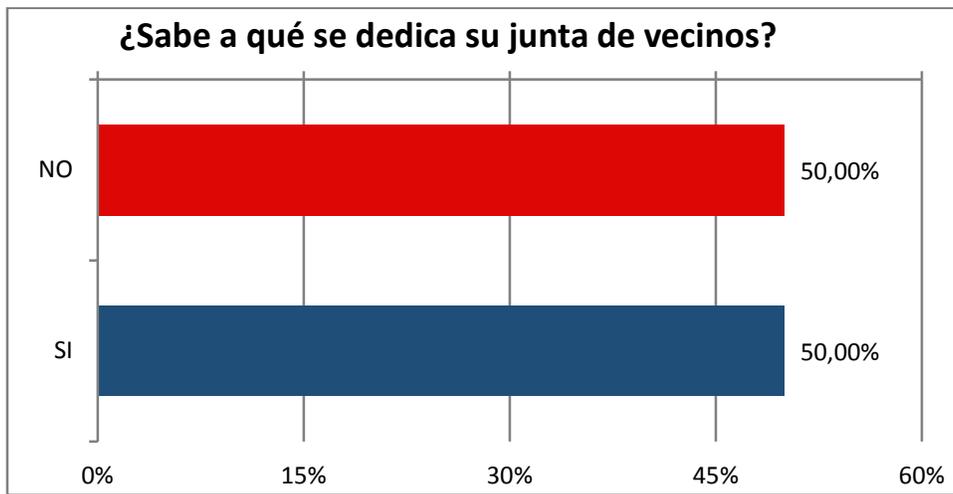


Figura N° 22: Resultados pregunta 1B

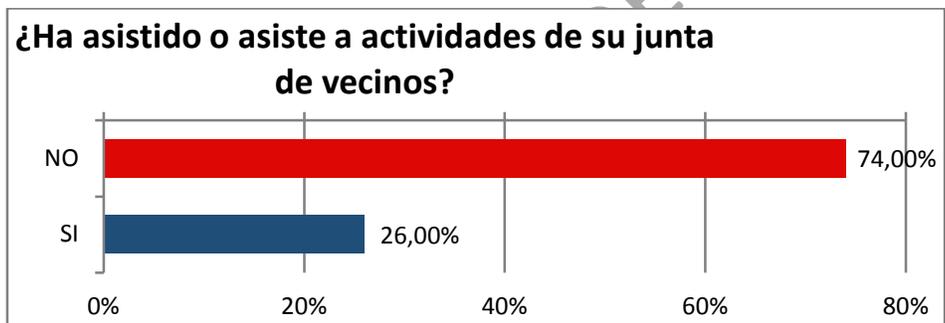


Figura N° 23: Resultados pregunta 1C

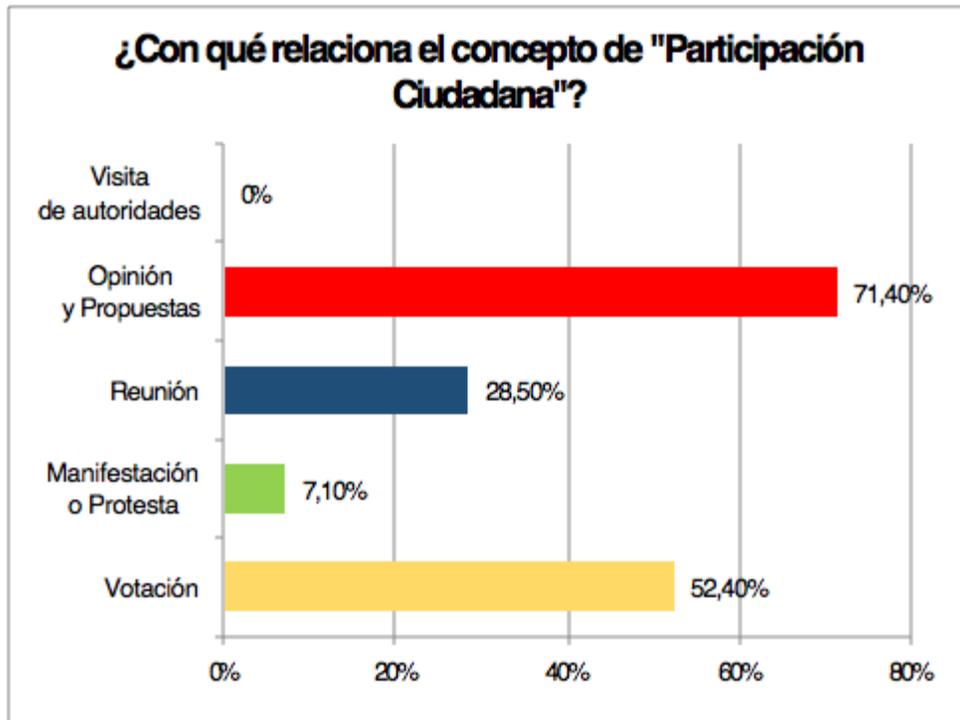


Figura N° 24: Resultados pregunta 2A



Figura N° 25: Resultados pregunta 2B

Pregunta 2C ¿En cuál?

Los entrevistados entregaron diversas respuestas, tales como:

- Iglesia.
- Grupos musicales.
- Scout
- Adulto mayor.
- Casa de señoras.
- Club deportivo.
- Partido político.
- Fundación superación de la pobreza.
- Club de ayuda a perros.
- Greenpeace.
- Mesa barrial.
- Junta de Vecinos.
- JJ.VV.
- Conjunto folklórico.

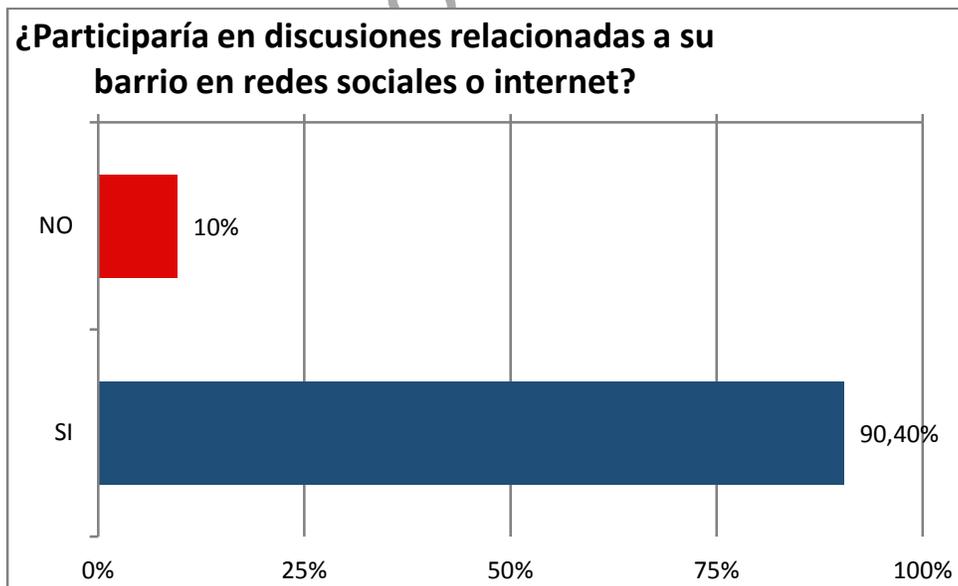


Figura N° 26: Resultados pregunta 2D

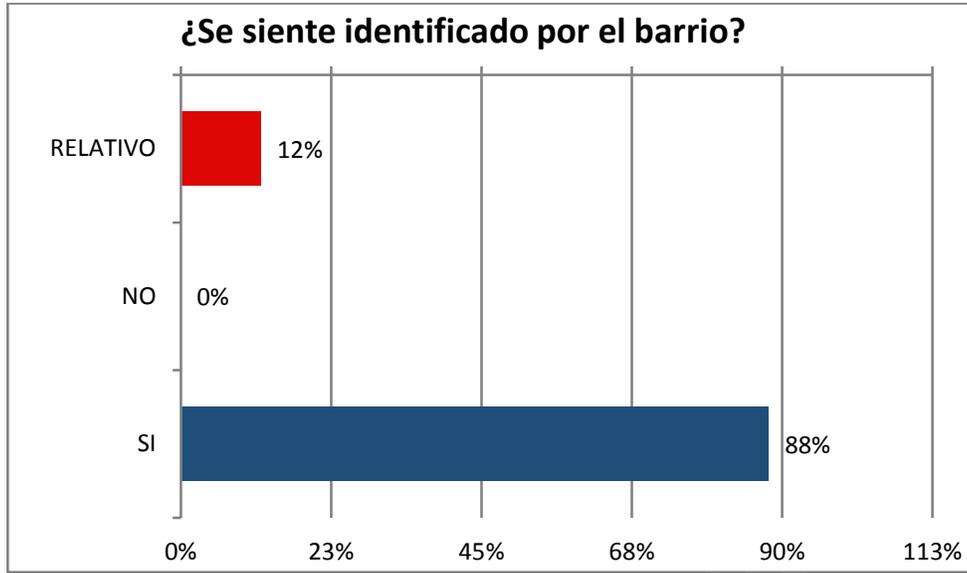


Figura N° 27: Resultados pregunta 3A

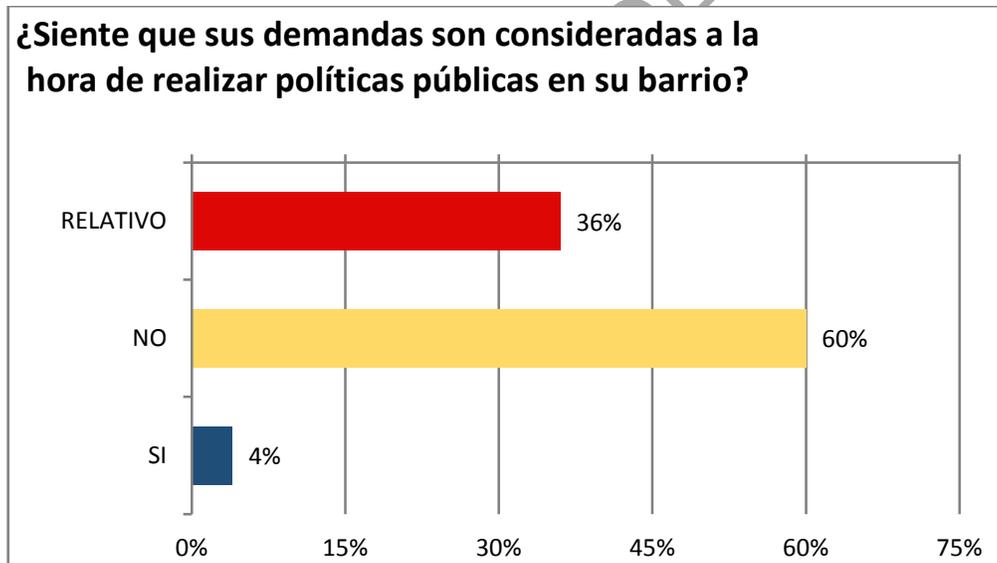


Figura N° 28: Resultados pregunta 3B

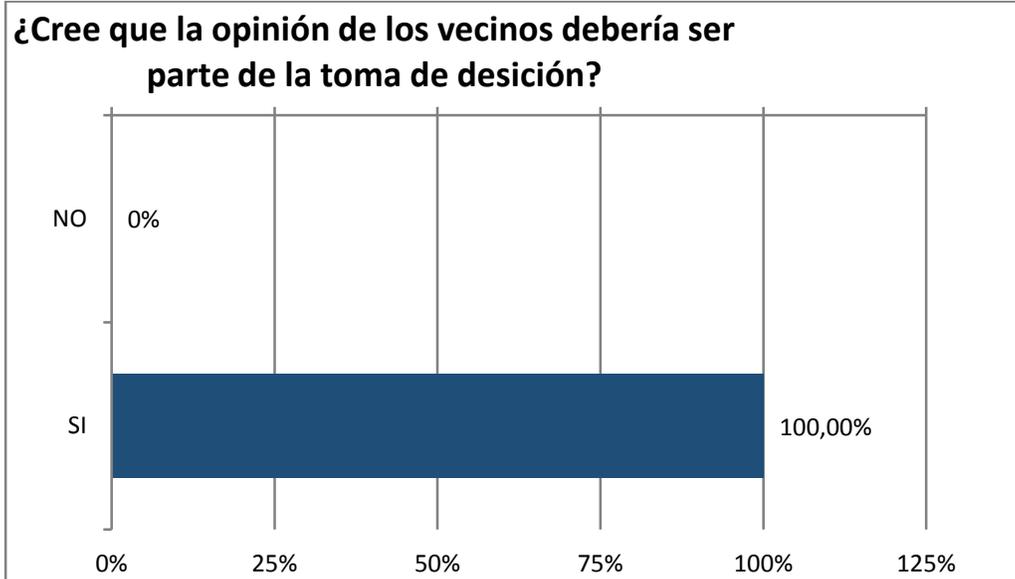


Figura N° 29: Resultados pregunta 3C

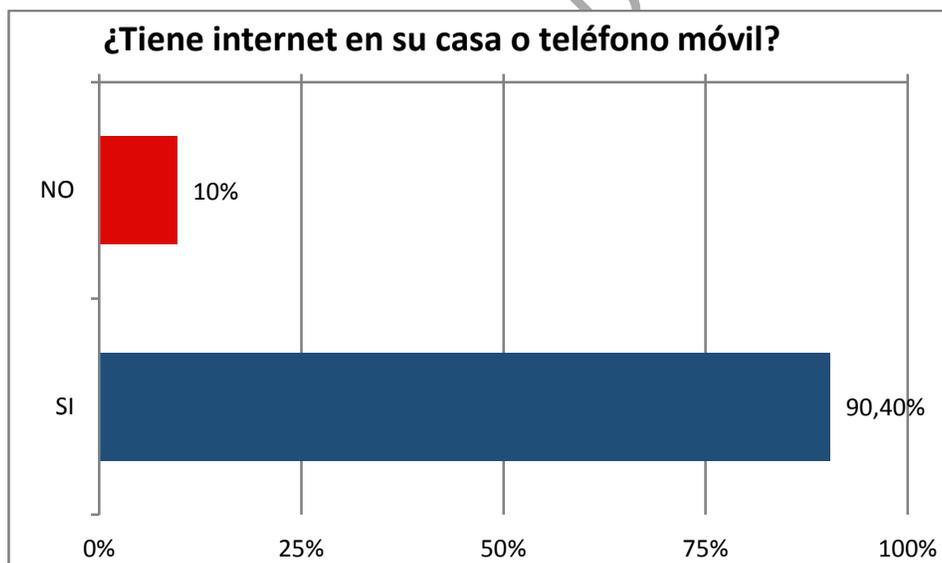


Figura N° 30: Resultados pregunta 4A

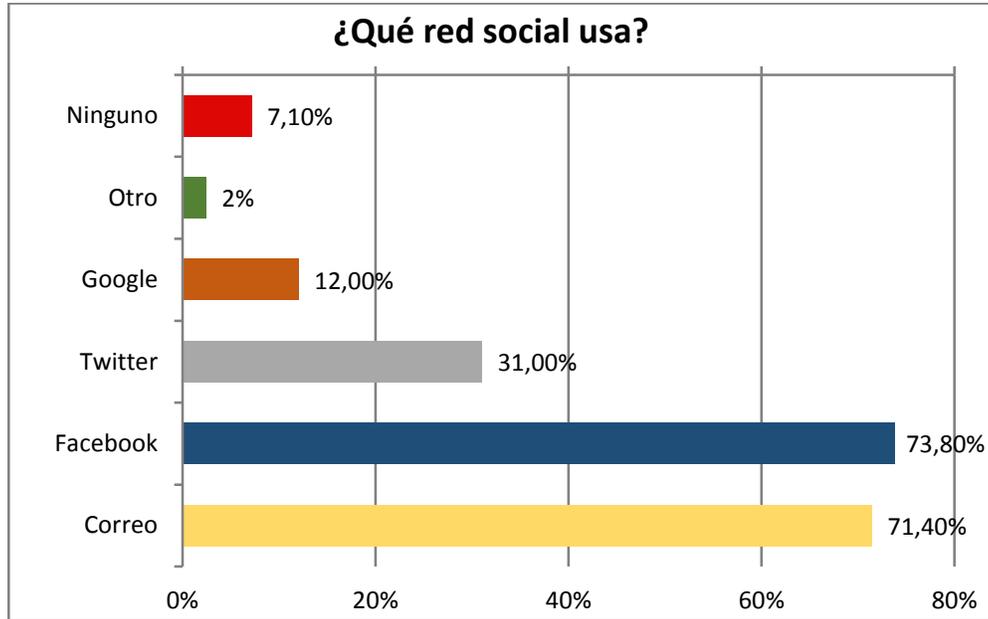


Figura N° 31: Resultados pregunta 4B

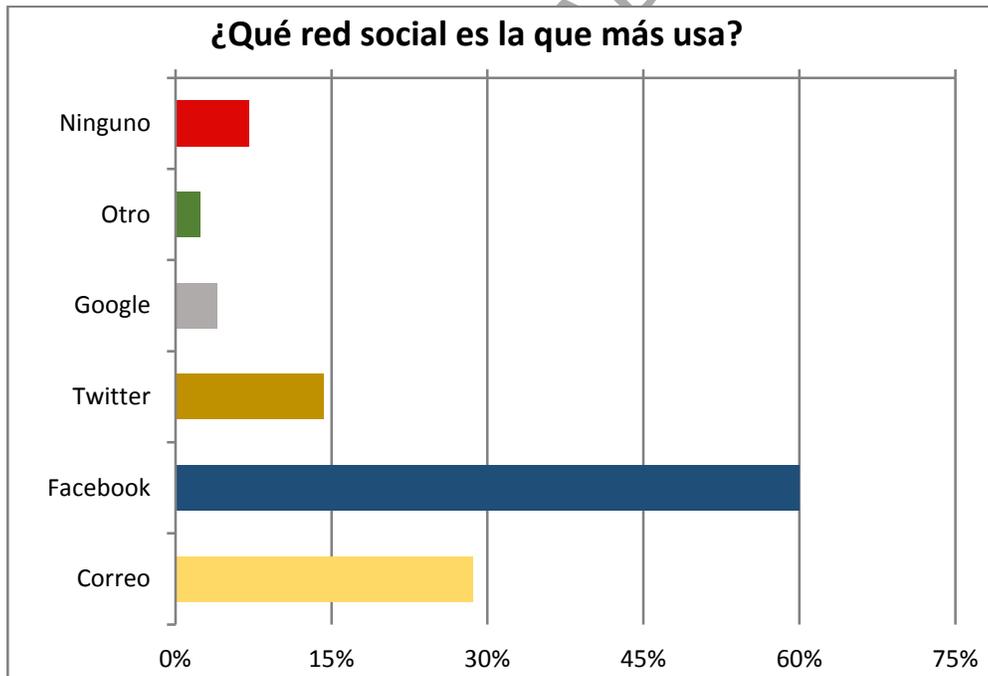


Figura N° 32: Resultados pregunta 4C

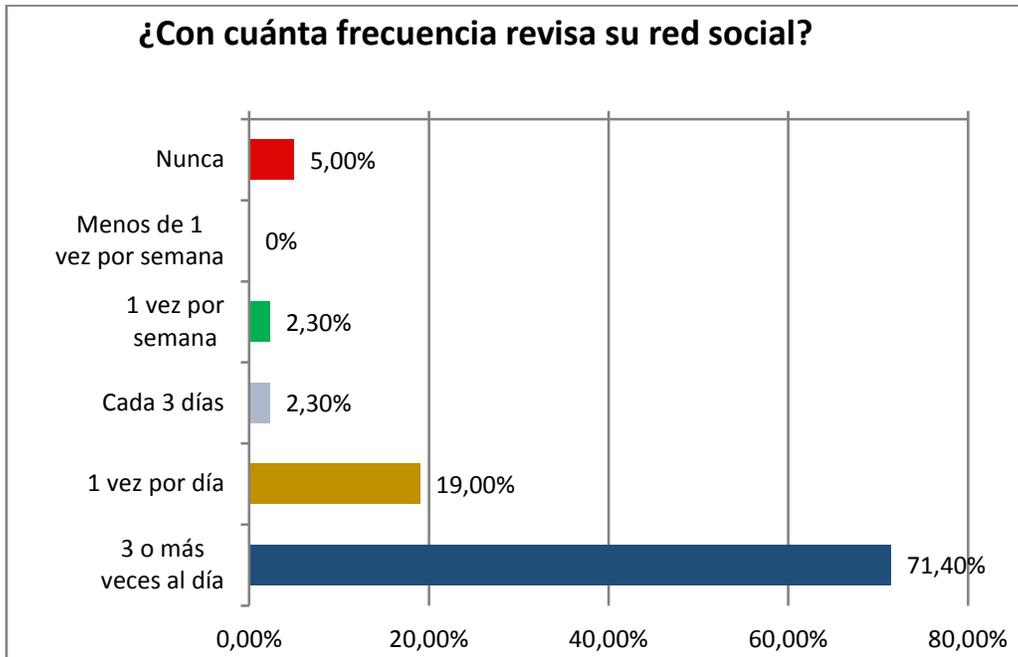


Figura N° 33: Resultados pregunta 4D

SOLO USO ACADÉMICO

Anexo N°8: Minuta de reunión City Manager. Lawton. Estados Unidos

Minuta de reunión

Datos de la reunión

Fecha:	08 de septiembre de 2015.
Lugar:	City Manager Office, Lawton City Hall (Municipalidad de Lawton), Oklahoma, Estados Unidos.
Objetivo/s:	Recopilación de información sobre procesos de participación ciudadana aplicados en la ciudad de Lawton, Oklahoma
Reunión convocada por:	Boris Muñoz Esparza, Investigador.

Participantes

Nombre y apellido	Cargo	Referencia
Jerry Ihler	City Manager	City of Lawton, OK, EEUU.
Boris Muñoz Esparza	Investigador	Universidad Mayor.

Temas tratados

Tema 1: El espíritu de la participación ciudadana.

Consultado sobre cuál es el principio aplicado para incorporar técnicas de participación ciudadana en sus procesos de toma de decisiones para la implementación de políticas públicas locales, Jerry Ihler expresa que su principal motivo es el de fortalecer la democracia y legitimar sus acciones mediante el apoyo

de la comunidad, tomando en consideración sus puntos de vista, observaciones y consideraciones, ya que permite entregarle a las autoridades encargadas de la toma de decisiones información de primera fuente, a la que consideran como fundamental para ser complementada con los aspectos netamente técnicos según sea el caso de la política a implementar, todo esto con la finalidad de escoger la mejor opción posible que dé respuesta a la necesidad o proyecto en forma efectiva, mediante un buen empleo de los recursos disponibles y con la inclusión de la posición de los afectados. Lo anterior, es entendido en lo fundamental como crear la oportunidad para ejercer en forma positiva el espíritu de la democracia, en la cual a todos se les da una voz, un tiempo, un lugar y una circunstancia para decir lo que estimen pertinente en relación a sus inquietudes o aspiraciones y respecto a las acciones a tomar por las autoridades.

Tema 2: Marco Legal.

Jerry Ihler se refiere al marco legal en el cual se enmarcan las actividades referidas con el proceso de toma de decisiones y de actividades de participación ciudadana, indicando que estos puntos se encuentran estipulados en el “City of Lawton, Municipal Code” (Código municipal de la ciudad de Lawton), documento que permanentemente se encuentra en actualización y que está disponible en la página web oficial de la municipalidad para consulta pública. Con todo, existen directrices verbales que orientan a escuchar la voz de los posibles involucrados y/o afectados antes de la toma de cualquier decisión por parte de las autoridades.

Tema 3: Procedimientos y técnicas utilizadas.

Jerry Ihler también comenta que las autoridades de la ciudad de Lawton, en base a su experiencia, han determinado que el procedimiento o técnica de hacer efectiva la participación ciudadana pueden variar de un caso a otro, ya que inicialmente toman en cuenta aspectos tales como: tiempo disponible, sensibilidad de la política o tema a tratar, cantidad de afectados, espacio físico involucrado, cantidad de habitantes con deseos de tener una opinión, entre otros. Una vez determinado el espacio en el cual se desarrollará la política a implementar, el departamento

encargado de realizar el trabajo de investigación o de implementación es el responsable de determinar la mejor técnica para recopilar información por parte de la ciudadanía, materializando de esta forma la participación ciudadana. La técnica definida es presentada al Concejo de la Ciudad para su aprobación, modificación o rechazo, una vez definida la actividad a realizar se realiza el trabajo de campo.

El trabajo de campo es en la práctica el proceso de participación ciudadana, en esta etapa se pueden realizar técnicas tales como: notificando en forma directa dentro de un radio de acción (generalmente 300 metros de radio del lugar en el cual se planea implementar alguna política) o realizar publicidad en los medios de comunicación locales para informar a la gente de la futura política a implementar e invitando a la comunidad a participar con su opinión o sugerencia, ya sea a través de programas de radio o televisión, mediante encuestas en terreno realizadas por equipos de la municipalidad “public meetings” y/o a través de internet contestando encuestas en plataformas exclusivas para este fin puestas a disposición por las autoridades en su página oficial, a través de las cuentas de twitter, facebook, por e-mail, etc.

Otras dos principales vías de participación ciudadana se encuentran disponibles para la ciudadanía, a saber:

- El consejo municipal está compuesto por 8 miembros, con la particularidad de que cada uno representa territorialmente a un sector de la ciudad, divididos equitativamente tomando en consideración espacio físico y cantidad de habitantes representados. Su nexos directo con la ciudadanía para la recolección de demandas, inquietudes y preocupaciones se materializa gracias a la existencia de una instancia llamada “neighborhood Watch”, que es una persona o grupo que reúne la opinión individual de los habitantes y se la presenta a su respectivo miembro del consejo para que presente el tema ante las otras autoridades.
- El consejo municipal realiza al menos dos veces al mes sesiones abiertas fuera del horario de trabajo, con la finalidad de que la ciudadanía tenga la oportunidad de presenciar y participar. En esta instancia cada consejo tiene una agenda de temas ya incorporados que serán tratados donde al final de cada uno existe un

determinado tiempo para que cada miembro presente en calidad de público pueda expresar sus opiniones entregado apoyo, reparos o sugerencias en forma pública, este espacio se denomina “Audience participation”, el consejo toma nota de los mismos y dependiendo del caso se puede tratar en forma inmediata o postergar una futura sesión.

En caso de que el tema que un ciudadano quiera exponer no está en la agenda ni tampoco ha sido considerado en ninguna de las instancias anteriormente descritas, tiene la oportunidad al inicio de cada consejo municipal, de participar en un espacio inicial llamado “Public hearing”, en el cual el consejo escucha a cualquier ciudadano que quiera plantear un tema nuevo, toma nota del mismo, lo analiza y actúa en consecuencia.

Tema 4: Departamentos involucrados.

Jerry Ihler indica que dentro de la estructura de la municipalidad no existe una oficina de participación ciudadana, dado que para ellos esta actividad forma parte de la filosofía o principio que se debe cumplir para el trabajo de los distintos departamentos. Es así como se complementa el tema número 3, en el cual se indica que cada departamento responsable por área, es el responsable de determinar y proponer la mejor técnica y procedimiento para poder darle cumplimiento a la filosofía de la participación ciudadana en sus actividades. También indica que existe una estrecha coordinación entre los distintos departamentos para hacer efectiva la cooperación mutua con objeto de alcanzar los objetivos trazados, es así como cuando se instala una plataforma o encuesta on-line por ejemplo, el departamento de Información y tecnología es el encargado del diseño en plataforma de lo requerido por el departamento, y también es el encargado de la recopilación y tabulación inicial de la información en forma bruta o cuantitativa, para ser entregada al departamento involucrado que posteriormente realizará el análisis cualitativo de la encuesta para proceder a la toma de decisiones. Otro ejemplo es la participación del departamento de asuntos legales, el cual coopera realizando el análisis previo a la puesta en marcha de alguna actividad de consulta, con la finalidad de que cumpla con los requisitos y marcos legales establecidos para que sea efectiva y útil

la información recopilada tanto en forma como en fondo. Finalmente cabe destacar que es el consejo de la ciudad la instancia en la cual son presentadas finalmente las alternativas con todas las informaciones ya procesadas para finalmente proceder a la toma de decisiones de alguna política y materializar su oficialización e implementación, esta actividad de concejo es de carácter público y cualquier ciudadano puede observar ya sea en forma presencial o por los medios de comunicación que transmiten en vivo cada sesión.

Tema 5: Actividades posteriores a la decisión e implementación.

Jerry Ihler finalmente explica que una vez que el consejo toma la decisión correspondiente, habiendo tomado en cuenta todos los antecedentes, análisis y filtros realizados por el departamento directamente involucrado. Se proceden a publicar los resultados, lo anterior es en primera instancia en forma pública en la misma sesión del consejo, también es publicado en los medios de comunicación locales, subido a la página oficial de la municipalidad y también se realiza una notificación en terreno de los resultados, esta última actividad es realizada por el “Working Group”, organismo que notifica y que posteriormente monitorea los efectos en el corto y mediano plazo y recibe retroalimentación por parte de la ciudadanía para ser entregada al departamento correspondiente.

Compromisos asumidos

Descripción	Responsable
Proporcionar información de ser requerida.	Jerry Ihler, City Manager de Lawton. Punto de contacto: Tel. 1-580-581-3343 E-mail. jihler@cityof.lawton.ok.us Dirección. 212 SW 9th Street Lawton, OK 73501

Temas pendientes

Tema 1: Recopilación de antecedentes oficiales

Se procederá a la recopilación de documentos oficiales citados durante la reunión, específicamente el “City Code”, con el objetivo de analizarlo y encontrar antecedentes e informaciones que tengan valor de uso para el cumplimiento de los objetivos del trabajo de investigación perteneciente al proyecto de intervención.

Tema 2: Monitoreo

Se procederán a monitorear las futuras actividades de las autoridades de Lawton, con el objeto de identificar elementos pertinentes para el cumplimiento de los objetivos de la investigación, en el marco del proyecto de intervención.

Próxima Reunión: Por confirmar.

Observaciones: La reunión fue realizada en idioma inglés y escrita en idioma español para efectos del desarrollo del trabajo de investigación.

BORIS MUÑOZ ESPARZA
INVESTIGADOR

SOLO USO ACADEMICO

Anexo N°9: Extracto original del “City Code”. Lawton. Estados Unidos

Article 2-5 - MISCELLANEOUS PROVISIONS

Divisions:

Division 2-5-1 - Miscellaneous Provisions

Sections:

2-5-1-501 - Review and comments on state and federal programs.

A. Purpose. Under a variety of programs created and administered by various federal and state agencies, local government is authorized, and in some cases required, to hold public hearings in order to make certain determinations necessary for the operation of the program. These public hearings shall be conducted by the city council of the City of Lawton in the following manner and under the specified procedures, unless the applicable federal and state agency, or applicable program has a requirement which preempts this ordinance. In the event of a partial preemption, this ordinance shall control to the maximum extent possible. An example of such hearings includes the United States Internal Revenue Service low income housing tax credit programs, as administered by the Oklahoma Housing Finance Agency, under its Rule 330: 36-5-2 (f) and (g).

B. Notice Requirements; Publication.

1. Upon the receipt by the city council, mayor or city manager of notice of a proposal which requires or authorizes the city to comment on or evaluate the appropriateness of a proposal, or determine the existence of a need for a project, the city council shall proceed to make a determination on the desirability, appropriateness and need for the specific proposal or project under the following procedures. The resulting findings shall be reduced to written comments and filed with the appropriate agency in a timely manner or within the time specified by applicable rules and regulations.
2. Upon receipt of notice from a state or federal agency of an application and the need for a public hearing under paragraph 1 of this subsection, the city

manager or his designee shall give notice to any private person or entity determined to be the contact person for the application in the federal or state program, giving specific notice of the date, time and place of the proposed hearing by the city council to consider the project or development. Said notice shall be in writing and mailed by certified mail at a time calculated to provide the applicant or its contact person at least ten (10) days notice of the hearing. In addition, the city manager or his designee shall provide the applicant or its contact person by telephone or facsimile method the information or copy of the notice and other information contained in the notice given by certified mail. The notice will be deemed reasonable if it is received by the contact person at least ten (10) days prior to the date of the hearing regardless of the method of the notice given.

3. Notice to the applicant or the applicant's contact person shall further provide the contact person with a statement of or reference to appropriate authorities of the procedures under which the hearing will be held, including a copy of this section of the city code, together with a concise and plain statement of all known issues of fact which are anticipated to be considered at the hearing. Such statement or reference shall specifically include known issues or assertions to be made by the city and any issues known by the city which are anticipated to be raised by others.
 4. The city manager shall cause to be published at least one time in a newspaper of general circulation within the city a notice of the date, time and place of the public hearing for consideration of the proposed project or development, together with a statement of the purpose of the hearing, the location of the proposed development, that the hearing is for consideration of approval or disapproval of the proposed project and the name of the city's contact person. Said publication shall occur at least ten (10) days prior to the date of the public hearing.
- C. Hearing Procedures. At the hearing before the city council, the applicant of the proposed development and/or the contact person shall be allowed first the

opportunity to appear and present, personally or through legal counsel, all relevant information relating to the proposed project or development. At the conclusion of the applicant's presentation, other persons who may have an interest in the proposed project or development will be given the opportunity to address the city council. Provided, however, that the city council, by its own rules or motion, may reasonably limit the time and the number of persons addressing the city council on the proposed project or development.

- D. Recording of Hearings. The proceedings of the public hearing shall be recorded in accordance with the Oklahoma Open Meeting Act and made available in accordance with the requirements of the Oklahoma Open Records Act. Should the applicant, a protestant or any other party require transcription of the public hearing, the cost of such transcription shall be paid by the requesting party.
- E. Discovery Process. Copies of documentary materials proposed to be used by the applicant or by the city shall be exchanged between the applicant and city at least two business days prior to the hearing. In the event additional documentary material is offered by the applicant or the city at this hearing, or other relevant information or issue raised at the hearing which could not be immediately resolved by the city or the applicant or its contact person, the city council may grant a recess or otherwise continue the hearing to a date certain in order to allow a response if the continuance will not delay the time in which the city has to submit its recommendations to the appropriate federal or state agency, or both.
- F. Findings of fact and recommendations. At the conclusion of the public hearing, the city council shall formulate its findings of facts and recommendations which will be reduced to writing by the city manager or his designee, and such written document will be signed by the mayor and forwarded to the appropriate federal or state agency, or both.
- G. Appeal. The applicant or his contact person may appeal the findings and recommendations to the district court.

(95-28, Amended, 07/25/1995)

SOLO USO ACADÉMICO