

Trabajo de graduación

“Características de la participación ciudadana comunitaria. Lecciones y desafíos para la comuna de Vitacura”

Magíster en Gobierno Políticas Públicas y Territorio
Universidad Alberto Hurtado



**UNIVERSIDAD
ALBERTO HURTADO**

Director de Trabajo de Graduación Fabián Pressacco Chávez

Alumno Ramón Riveros Del Solar

Índice

Introducción.....	3
Avances.....	10
Vacíos.....	14
Pregunta de investigación.....	18
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos.....	18
Justificación.....	19
Marco conceptual.....	24
Marco metodológico.....	31
Operacionalización.....	32
Carta Gantt.....	32
Pauta de entrevista.....	34
Carta de consentimiento informado.....	35
Presentación de resultados.....	36
Conclusiones.....	48
Recomendaciones -lecciones y desafíos-.....	53
Bibliografía.....	54

Introducción

Dentro del contexto social, económico y político que vive el país hoy en día, es primordial generar política transversal haciendo parte a la ciudadanía de los procesos que conforma la política, incorporando gran atención y prioridad en la participación ciudadana y lo técnico, dado que ha quedado expuesta una gran fractura social con diversos factores multidimensionales que han imposibilitado una adecuada modernización de una gestión pública compleja (Pliscoff, 2020).

Si bien es cierto que Chile es el país con el nivel más alto de desarrollo humano de América Latina (PNUD 2019), encontrándose bien posicionado con respecto a eficacia y eficiencia gubernamental, corrupción, entre otros, no podemos desconocer que existe un descontento generalizado hacia la clase política y gran desconfianza hacia las instituciones y el sistema imperante, no solo en Chile, sino en toda la región.

Además, coexisten componentes sociales, políticos y de la administración pública que nutrieron y de alguna u otra forma, agudizaron una sensación de injusticia y abuso generalizado, sustentando este clivaje social del cual hoy somos parte, lo que no debiese ser sorpresivo en términos concretos, puesto que Chile cuenta con las cifras más elevadas de desigualdad entre los países de la OCDE hace décadas (PNUD 2019).

Esta desigualdad tiene una importante dimensión territorial, a pesar de los indicadores de crecimiento y eficiencia en variados criterios, Chile ostenta y es parte de las más profundas brechas territoriales y sociales en lo que respecta a la distribución de los beneficios y los perjuicios del desarrollo -PNUD, 2018- (Marquez, 2020).

En el siguiente estudio de caso, nos enfocaremos en la comuna de Vitacura de la región Metropolitana. Vitacura es una comuna constituida por diferentes barrios y entornos diversos, con zonas planas y territorios montañosos, fundada el 9 de marzo de 1991 durante el gobierno del Presidente Patricio Aylwin, resultado de una subdivisión de las comunas de Lo Barnechea y Las Condes. Vitacura cuenta con una superficie de 28,9 kms² la cual está cortada por el río Mapocho al noreste de Santiago. Mediante el Decreto N°30-18992 se crea la corporación de Derecho Público: Municipalidad de Vitacura, pasando tres alcaldes por su historia como gobierno local, hasta que en el año 1996 asumió Raúl Torrealba (RN), siendo electo por otros seis periodos, hasta el 28 de junio de este año 2021, en donde asume la nueva alcaldesa Camila Merino (EVOPOLI).

El ex Alcalde Raúl Torrealba, en la actualidad, está envuelto en un complejo escenario judicial, dado que fue denunciado por presunta malversación de fondos públicos durante su administración, luego de que una asesora confesara que recibió por parte del ex edil, sobres con dineros durante tres años, atentando trágicamente contra la probidad y la transparencia a nivel de su gobierno local, generando gran incertidumbre en lo que fue su extensa administración del municipio de Vitacura.

Resulta relevante llevar a cabo este estudio de caso, puesto que, según expone Ann M Florini; profesora de políticas públicas de la Escuela de Ciencias sociales y política de la Universidad de Singapur, los ciudadanos no sostienen ninguna base para expresar su opinión ni evaluar a sus autoridades, si no se interesan y no cuentan con información, por tanto, el proceso de elecciones se transforma en una farsa. (Florini, 2002)

De este modo es que se plantea que, en una democracia, es elemental la participación efectiva y la transparencia para el ejercer una política óptima con grados de información ciudadana importantes, gestión política que depende tanto de la estructura, como de las prácticas que se entregan a nivel de gobernanza municipal, y la participación de los individuos que reciben, se benefician y son consumidores de política pública.

Lo anteriormente expuesto apela al fortalecimiento de la democracia, otorgando desde el nivel local a vecinos, instancias y espacios de transparencia, fomentando conductas ciudadanas comunitarias informadas, facilitando el acceso para la ciudadanía, lo que se traduce en una toma de decisión comunitaria más responsable y participativa (Florini, 2002).

Cabe destacar que el propósito de este estudio, es lograr comprender y profundizar en cuáles son las características de la participación ciudadana comunitaria en la comuna de Vitacura, desde una perspectiva de identificar tales características, para posteriormente lograr vislumbrar debilidades y fortalezas en contextos de diálogo entre ciudadanos - autoridades, organizaciones sociales y el gobierno local, buscando generar espacios de mejora en la gestión, tanto comunitaria como municipal, revelando lo gravitante que es robustecer la participación ciudadana desde el territorio, para el mejor entendimiento y correlación con la gestión pública, generando mayor confianza en la institucionalidad y gobernanza en distintos niveles, fortaleciendo procesos democráticos y de legitimidad en el quehacer de la política.

En consecuencia con el contexto social, esta política en ocasiones puede ser visibilizada por una mayoría como corrupta y sesgada. La corrupción es un fenómeno común en las sociedades y gobiernos, se diferencia en grados y ámbitos dependiendo de niveles de desarrollo, burocracia, transparencia, *accountability*, tejido social y económico, generando un efecto perjudicial. Los sectores políticos que detentan poder de acuerdo a circunstancias y resultados electorales exitosos, cuentan con incentivos que generan beneficios para las fuerzas y apoyos políticos, sociales y económicos que existen detrás de su victoria, por consiguiente, se desarrolla mayor vinculación, ventajas y beneficios, aludiendo directamente al clientelismo, el cual en Chile se manifiesta históricamente por la creación de empleos estatales - locales y la oportunidad de mayores beneficios sociales para los ciudadanos, no obstante, un punto débil del clientelismo es la desafección del ciudadano silvestre, un personalismo e individualismo robusto, y un potencial descontrol interno que provoque posibles

fracturas políticas, lo que resulta en conflictos de interés, falta de democracia en decisiones, falta de legitimidad y escándalos de corrupción -fin de la administración del ex alcalde Raúl Torrealba-. (Rehren, 2000)

Según plantean diversos autores, podemos referirnos y comprender el clientelismo como un mecanismo de intermediación compuesto por dinámicas y estrategias de trabajo, con el objeto de establecer relaciones con grupos intermedios y grupos de interés, basados en el intercambio de recursos, bienes y servicios. Este formato clientelar predomina en algunos sistemas políticos dada la competencia por el poder -movilización electoral- justamente en gobiernos locales y su representación política, generando vínculos entre autoridades y su electorado, mezclando y compartiendo intereses en el ámbito de la política. (Zapata, 2016)

La comuna de Vitacura en cuanto a su organización social comunitaria, cuenta con su unión comunal, y con 15 juntas de vecinos, quienes tienen debidamente delimitado sus sectores y territorios de injerencia comunitaria, siendo estas organizaciones comunitarias debidamente constituidas por la Dirección de desarrollo comunitario -DIDECO- del municipio, a través de su departamento de participación. Vitacura a la fecha cuenta con 96 organizaciones comunitarias funcionales, las cuales son organizaciones con personalidad jurídica y sin fines de lucro, que tienen por objeto, representar y promover valores e intereses específicos de la comunidad dentro del territorio de la comuna o agrupación de comunas respectivas, de acuerdo a diversas temáticas territoriales, como lo son desde la recreación y el compartir, hasta espectros sociales y políticos con toma de decisión (Vitacura.cl, 2021).

En cuanto a antecedentes, se considera relevante plasmar lo estudiado por el “Monitoreo a la normativa de participación ciudadana y transparencia municipal en Chile” (Marín, 2012) en el cual plantean desde la necesidad para los ciudadanos (as) de vivir en una democracia de mejor calidad, la importancia que tiene el cumplimiento de leyes como la de transparencia y la de participación ciudadana, que brinda instancias para ser parte activa de la gestión pública, aquí es donde los resultados son determinantes en cuanto al actuar y a la responsabilidad tanto de

autoridades con cuotas de poder y toma de decisiones, de funcionarios encargados de controlar y fiscalizar cumplimiento, hasta ciudadanos que aspiran y desean una adecuada implementación y ejecución de política pública.

De acuerdo a los resultados arrojados por el estudio, es preocupante como solo el 57% de los municipios de Chile contestaron a los ciudadanos a través de la ley de transparencia -ley 20.285-, en vigencia desde abril del año 2009- lo cual debiese estar correctamente operativo en todos los municipios del país, por tanto, esto constata una deficiencia por parte de los gobiernos locales, no cumpliendo con el derecho de acceso a información que tenemos por ley como ciudadanos.

Por otra parte, solo el 35% de los municipios que respondieron, lo hicieron de manera completa, sin embargo, en función de la categorización que genera y aporta SUBDERE, dado los diversos entornos y realidades que enfrenta cada comuna y municipio, para la observación y evaluación de resultados del estudio, se agruparon a municipios similares en características y criterios. Para efectos de este caso, la atención está en el espectro más rico de Chile -Vitacura, Las Condes, Lo Barnechea, Santiago y otros de la región Metropolitana- y es acá donde resulta preocupante lo concluido, dado que, de estos municipios, solo la municipalidad de Vitacura respondió de manera incompleta la solicitud. -no responde si contempla presupuesto para el adecuado funcionamiento de los COSOC, lo cual es inexplicable dada su alta capacidad de gestión- (Marín, 2012). Sumado a lo anterior, se analizó el nivel de cumplimiento de variables sobre participación ciudadana como; información, ordenanzas y consejos de organizaciones de la sociedad civil, en donde los resultados son concretos en cuanto al bajo porcentaje de cumplimiento en capacitaciones, desarrollo de formación vecinal, reuniones informativas, reglamentos finiquitados e implementados en cuanto al funcionamiento COSOC, inclusive en el grupo de municipios más ricos de Chile. Resulta alarmante también que, en el marco de la Ley Orgánica de Municipalidades, y siendo requisito incorporar mecanismos vinculantes como son; las audiencias públicas, plebiscitos, y consultas

ciudadanas, se aprecie que no todos los municipios incluyen estos espacios de diálogo, decisión y retroalimentación en sus respectivas ordenanzas.

En función de estos antecedentes, resulta pertinente contextualizar e integrar como marco de análisis la recién nombrada Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades -Ley N°18.695- en donde encontramos la naturaleza del mandato normativo en cuanto al funcionamiento de las municipalidades de Chile, y sus elementos determinantes como lo son su constitución:

Artículo 1°. “La administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en una municipalidad. Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas.”

Artículo 2°. “Las municipalidades estarán constituidas por el alcalde, que será su máxima autoridad, y por el concejo. Cada municipalidad contará, además, con un concejo económico y social comunal de carácter consultivo.”

Dentro de nuestro caso de estudio, es relevante enfocarnos en el artículo 5° de la Ley, el cual dice; para el cumplimiento de sus funciones las municipalidades tendrán atribuciones especiales, como la siguiente:

j) 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.

En cuanto al artículo 10° de la ley, se adopta que las resoluciones de las municipalidades se denominarán ordenanzas, reglamentos municipales, decretos alcaldicios o instrucciones. Estas ordenanzas serán normas generales y obligatorias aplicables a la comunidad, como lo es la ordenanza de participación ciudadana de la municipalidad de Vitacura -a través de decreto alcaldicio-, en nuestro caso de análisis y estudio. (Chile, s.f.)

Articulando los actores insertos en la participación ciudadana a nivel comunitario, los factores que constituyen la dinámica relacional entre estos, y con el objeto de vincular a la sociedad civil organizada con la municipalidad y sus áreas de trabajo, dado el contexto y antecedentes anteriormente expuestos, es oportuno plasmar también lo que establece la Ley Sobre Juntas de Vecinos y Demás Organizaciones Comunitarias -Ley N°19.418- que entrega cuerpo a la constitución de organizaciones funcionales y territoriales en diversos ámbitos, estableciendo su funcionamiento, formación, organización, supervigilancia, atribuciones y disolución de estas, generándose unidades vecinales, juntas de vecinos y organizaciones comunitarias funcionales.

La participación de estas agrupaciones con personalidad jurídica sin fines de lucro, deben respetar la libertad política y religiosa de todos sus integrantes vecinos, en donde está prohibida toda acción proselitista. Cada agrupación comunitaria está compuesta por vecinos de manera voluntaria e indelegable, en donde su directiva es electa de manera democrática. Tampoco se le podrá negar el ingreso y la participación a nadie quien cumpla con los estatutos y requisitos legales.

Es obligación de los municipios mantener un registro público actualizado de las agrupaciones comunitarias y sus directivas, quienes las representan ante autoridades, vinculando la participación ciudadana comunitaria al quehacer de la gestión pública municipal.

Las juntas de vecinos y las organizaciones – agrupaciones funcionales territoriales, tiene como funciones, objetivos y atribuciones, el promover la participación ciudadana en la toma de decisión, el fomentar la integración y el desarrollo de los habitantes de la comuna, representando a sus vecinos, aportando en la gestión territorial, colaborar con autoridades en la satisfacción de demandas y necesidades como comunidad, informando a sus integrantes sobre el trabajo del municipio, estimulando la capacitación de los vecinos, en función de la defensa de derechos constitucionales de las personas, el desarrollo del espíritu,

impulsando el trabajo colaborativo basado en la cooperación y el respeto a la diversidad. (Chile, s.f.)

Avances

Con respecto a los avances en el campo del conocimiento, para abordar temáticas como la participación ciudadana comunitaria y su impacto en la gobernanza y gestión pública, resulta fundamental como se materializa tal relación entre la sociedad civil y el gobierno local. La idea de ciudadanía se origina en el meollo de que todos somos iguales y libres frente al Estado, desde el prisma legal, reconociendo estos derechos individuales, por tanto, somos miembros activos de este engranaje político-social.

Desde esta perspectiva, es que vemos una participación en una suerte de crisis, dado los numerosos derechos colectivos a partir de identidades particulares, que se transforman en necesidades, demandas y presión hacia los gobiernos, en donde a partir de esto, la ciudadanía empoderada que reconoce sus derechos y libertades, se identifica con una interacción constante y deja de ser un receptor pasivo de políticas, transformándose en un articulador protagonista que afecta e influye las diferentes posiciones que adopta la agenda pública del Estado, del gobierno central y del gobierno local (Sanhueza, 2004).

El reconocimiento de la participación ciudadana es sustantivo, dado que es un pilar en el fortalecimiento de gobernabilidad democrática, permitiendo a la ciudadanía, generar aproximaciones reales con el ejercicio de la responsabilidad y el compromiso cívico, esto a su vez, incrementa el entendimiento, el conocimiento y la comprensión del quehacer público, facilitando la transparencia, el control y el desarrollo ciudadano sobre las esferas de poder y autoridades. Dentro de un Estado moderno, debemos apelar a una sociedad civil organizada, que se desenvuelva en estándares de colaboración y trabajo mancomunado a través de la participación.

La participación ciudadana y la calidad de la democracia, está profundamente relacionada, de acuerdo a lo expuesto por autores, hay evidencia sobre la transición y consolidación de este esquema, en donde la democracia deja de comprenderse como un articulado de instituciones colapsado de procedimientos formales, sino que se constata a partir de la relación entre el Estado y sus organismos, con la ciudadanía, de este modo es que para generar esta compleja relación, se pueden y deben introducir mecanismos de democracia participativa en espacios locales, involucrando a los ciudadanos en los asuntos públicos y debidas reformas que den cabida una participación real y eficaz que aproveche las potencialidades que presenta la oportunidad desde los territorios (Rivera, 2014).

En la línea de fortalecer instancias de diálogo, mayor y mejor gobernanza, y potenciar la participación ciudadana en los territorios, es que, desde una perspectiva de creación, formulación, implementación y ejecución de política pública, es gravitante involucrar la mirada y enfoque territorial desde las localidades en procesos de política.

Apelando a esta realidad, es que toma fuerza el modelo *bottom - up* como alternativa de generación de política pública participativa, asumiendo que los objetivos tanto generales como particulares, podrán ser flexibles y modificados durante la creación e implementación de la política, resultado de la adaptación de procesos, a los contextos particulares y diversos, aclarando el hecho básico de que lo que se origina desde el territorio -de abajo hacia arriba-, los actores locales, y burócratas que no pertenecen ni participan de manera activa en la cúpula de la toma de decisión, tiene una tremenda relevancia y es determinante para quienes son consumidores de política pública.

De cierta forma, este modelo fortalece la comprensión de la organización y participación como un elemento sustantivo para el análisis de implementación de política, permitiendo mayor interacción entre actores protagonistas, al existir un contexto donde convergen diferentes opiniones y experiencias sobre realidades territoriales atingentes a la política local (Asturias, 2010).

Dentro de los procesos establecidos para alcanzar metas y objetivos de la política pública, es que se encuentra la participación ciudadana como factor determinante en la dinámica de poder entre múltiples actores que intentan incidir en el curso de la política, ésta política que supera la esfera institucional estatal y hace partícipe a los ciudadanos como componentes esenciales en sus diversas dimensiones, como comunidad política, organización comunitaria, institución, servicio, familia, barrio, entre otros, de tal forma que hoy la participación ciudadana se comprende cómo proceso clave en la toma de decisiones sobre asuntos de interés público, y los gobiernos locales deben brindar espacios colectivos de intervención de actores de la sociedad civil para su debida responsabilidad, compromiso e implicancias de una democracia participativa (Noé, 1998)

De acuerdo a lo expuesto por los autores, este estudio intenta plasmar como conversan y confluyen distintos factores de la participación ciudadana y va cobrando relevancia hasta el punto de ser un factor de cambio indiscutible, creador de espacios públicos que modifican agendas de gobierno, en el cual se adoptan decisiones vinculantes que deben incorporar en sus procesos y estructura, la participación efectiva, de cara a una sociedad desarrollada, una ciudadanía empoderada, responsable y comprometida con la democracia y sus pasajes, generando campos de acción programáticos pertinentes y respetuosos de la gobernanza, que inviten al diálogo y al trabajo colaborativo de diversos actores en distintos niveles.

En virtud de lo señalado, sintonizando con nuestro caso de estudio, resulta importante plasmar lo decretado por la municipalidad de Vitacura, a través de su Dirección de Desarrollo Comunitario -Decreto alcaldicio; Vitacura 11 de agosto de 2011- en lo que respecta a su Ordenanza Municipal de Participación Ciudadana.

Se deja sin efecto la ordenanza de participación ciudadana de la comuna de Vitacura dictada en decreto n°8/2004 de fecha 09 de septiembre de 1999, aprobándose así, la nueva ordenanza de participación ciudadana de la comuna de Vitacura -año 2011- que a continuación, en parte, se describe:

Artículo 1°. *“Se entenderá por participación ciudadana, el derecho que tienen todos los vecinos de la comuna de Vitacura de intervenir, tomar parte y ser considerados en las instancias de información, ejecución y evaluación de acciones que apunten a la solución de los problemas que afectan directa o indirectamente en los distintos ámbitos de actividad de la Municipalidad y el desarrollo de la misma en los diferentes niveles de la vida comunal.*

Para efectos de la presente ordenanza, serán considerados como vecinos de la comuna de Vitacura, las personas que residan en su territorio comunal o, los que, sin residir en éste, trabajen o hagan uso de algún servicio o prestación otorgado por la Municipalidad de Vitacura.”

Artículo 2°. *“La ordenanza de participación ciudadana de la Municipalidad de Vitacura tendrá como objetivo general promover, regular, y establecer los instrumentos de participación de la comunidad local en el progreso económico, social y cultural de la comuna, conforme a lo dispuesto en el artículo 93 de la ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y a las demás disposiciones que resulten aplicables.”*

Dentro de la estructura de la ordenanza de participación ciudadana de Vitacura y lo que adhiere a la participación ciudadana en el ámbito comunal, se va a expresar y plasmar a través de mecanismos específicos, por los cuales, los vecinos de la comuna podrán expresar sus opiniones, preferencias, reclamos, sugerencias, proposiciones y posiciones sobre diversos temas, necesidades y problemas que resulten ser de interés comunal. De acuerdo con lo que indica la ordenanza, los mecanismos son los siguientes:

- A) Plebiscitos Comunales
- B) Consejo Comunal de las Organizaciones de la Sociedad Civil
- C) Audiencias Públicas
- D) Oficina de partes, reclamos y sugerencias
- E) Información pública línea telefónica de acceso al municipio
- F) Consulta Ciudadana

(Mayor detalle sobre la ordenanza de participación ciudadana de la comuna de Vitacura y sus mecanismos, en respectivo anexo)

Vacíos

En virtud de lo analizado, para efectos de este estudio y la forma en la que hemos presentado la participación ciudadana como elemento que fortalece la democracia y promueve la gobernanza, es que se percibe como escaso lo que se ha investigado con respecto al como contribuir en disminuir la brecha entre la teoría y la práctica propiamente tal de la ciudadanía para con los gobiernos locales o municipios, como Vitacura en este caso particular.

Durante los últimos años, la sociedad civil compuesta por organizaciones, comunidades y ciudadanos, han expresado de manera creciente su voluntad en participación en lo esfera de la política y lo público, sin embargo, han sido menores las reflexiones que den cuenta de las oportunidades y también amenazas que representa una participación efectiva, dado que la carencia de procedimientos y sistemas fehacientes de participación, ha sido reemplazada por relato y discursos sobre las potencialidades esperadas de una democracia participativa, basado siempre en la institucionalidad poco flexible que obliga la norma, y los programas estatales, vislumbrando una contradicción entre lo que aparentemente se tiene por objeto, y los mecanismos que se entregan para lograr tales objetivos (Restrepo, 2003)

Hoy ha quedado en evidencia una forma antigua, no obstante, eficiente de participar en el aparato público, a través de movimientos sociales y manifestaciones, transformando de cierta forma la conformación de los escenarios populares de organización y representación de intereses colectivos, reivindicando temáticas de impacto nacional, regional y local, bajo el paraguas de que las

prácticas democráticas, defienden el derecho de diferentes grupos a participar en la promoción de sus intereses y en la construcción de las normas y espacios que garanticen la expresión de la pluralidad de sectores que conforman la sociedad.

El estudio busca describir la directa relación que existe entre la participación ciudadana y el desarrollo local, entendiendo esta relación como un proceso vinculante en donde la política, la gestión pública y la ciudadanía, no son ajenos ni antagonistas, por el contrario.

Para la correcta estabilidad, legitimidad y eficiencia de los gobiernos locales, es sumamente relevante el integrar, desarrollar y mejorar mecanismos de participación comunitaria, con el principal objetivo de generar articulación social, cívica y política entre ciudadanos y las decisiones que competen a gobiernos locales y municipios, es en este aspecto en que no frecuentan estudios que generen investigación desde los ciudadanos, ajustado a opiniones, análisis, interpretaciones y reconstrucciones desde el territorio, como beneficiarios y receptores de política pública.

Como marco político institucional, SUBDERE tiene la siguiente política de calidad y cito textual *“para garantizar el cumplimiento de su misión, ha decidido establecer y mantener un sistema de gestión de calidad en concordancia con las políticas de modernización del Estado, que permita satisfacer los requisitos legales y normativas que aseguren la obtención de calidad para nuestros usuarios, la mejora continua de los productos y /o servicios, la evaluación permanente de todos sus procesos, mantener la competencia de nuestros funcionarios y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad”* (SUBDERE, 2021)

Expuesto lo anterior y basado en la misión y visión que comparte la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, es que resulta significativo trabajar en el desarrollo de una participación mayormente transversal, que involucre distintos agentes y actores que forman parte del engranaje socio-político, a través mayor gobernanza multinivel.

Este concepto nace en Europa como resultado de las distintas realidades y relaciones de poder que se generan en una institucionalidad altamente dinámica y con poder de decisión, es así como responde a un contexto global y complejo en el cual estamos insertos, que necesita un plan de acción compuesto de lógicas participativas que generen relación y colaboración entre todos los agentes públicos, buscando la eficiencia y soluciones en un sistema como el chileno, en el cual no se logran por sí solos. La gobernanza se refiere a la coordinación de acciones entre el gobierno y las instituciones para fortalecer la participación y la democracia, brindando desarrollo y mejoras en el accionar de la gestión pública (Weason, 2012)

La autora plantea que, para lograr mayor éxito en esta gobernanza e implementación de las políticas públicas, deben combinarse tres elementos claves, los cuales son la coordinación, la gestión eficiente -soluciones adecuadas- y la participación democrática con metas conocidas y controlables por la ciudadanía (en lo posible, dada la desconfianza y descontento integral).

La gobernanza a la que apelamos, finalmente sería la relación entre gobernantes y gobernados a través de la participación de estos agentes, contribuyendo a la disminución de la brecha entre oferta pública y demanda social, transparentando la política y sus procesos, dotando al Estado, y de este modo a sus regiones y gobiernos locales, de mayor gobernabilidad, participación y Democracia.

En esta gobernanza debe haber importantes cuotas de inteligencia, coherencia y cohesión en los compromisos y objetivos que tiene el gobierno central, los gobiernos locales, las instituciones, organismos y servicios públicos, para con la ciudadanía.

Existen métodos como la negociación, cooperación, decisión y consulta, que son elementales a la hora de poder garantizar eficacia, interconectividad y legitimidad política. De acuerdo a un análisis de política comparada, vemos como en Europa muchos países tienen una democracia sólida amparada en políticas eficaces, altas tasas de participación, sentido cívico e instituciones legítimas, logrando que los

agentes regionales, dejen de ser “intermediarios” y sean protagonistas del desarrollo.

Una gobernanza multinivel bien aplicada, entendiendo la territorialidad como un proceso de construcción social de políticas públicas adaptables a lo local, generando cohesión territorial, permite descomprimir lo que respecta al gobierno central, dado que se entregan estrategias, programas y competencias a las regiones y gobiernos locales, brindando eficiencia, estabilidad y legitimidad al sistema político imperante y eliminando así, la homogeneización de las políticas y decisiones. Por otra parte, esta dinámica colabora con el fortalecer liderazgos regionales y de figuras que, con mayores atribuciones, acuerdos en planificación y gestión, acordando visiones comunes entre actores, los hace más responsables y comprometidos ante su territorio y su mandato, como modelo de entendimiento y toma de decisión que consolida el campo de acción desde lo público hacia lo local, concretando la participación en decisiones que impactan a los territorios (Beas, 2011)

Resulta relevante comprender que la participación ciudadana tiene diversas formas, como lo son la relación entre actores gubernamentales, instituciones, partidos políticos, relación entre gobernantes y gobernados, y como la ciudadanía se involucra en ello, configurando mecanismos de negociación y determinando prácticas formales e informales de participación, matizando el comportamiento político electoral y la dinámica democrática.

A nivel focalizado y local, sabemos que existen oficinas de participación ciudadana en las comunas, en donde se dedican a trabajar en solucionar problemáticas vecinales y de la ciudadanía, promoviendo programas generales propios de la administración de turno, sin embargo, muchos de estos programas y trabajo de participación, se transforman básicamente en situaciones e hitos comunicacionales, apelando a favorecer la gestión política propia. No siempre se lleva a cabo de manera fehaciente un trabajo de participación real, sino que predominan reuniones entre directivos y vecinos, en donde se acuerda una gestión netamente burocrática basada en plazos, documentos, trámites y visitas, construyendo a los

sectores sociales más vulnerables en una suerte de vecino sujeto al diseño de programa de turno. (Tejera, 2010)

De acuerdo a los estudios y opiniones de autores, resulta significativo como el Estado y su institucionalidad, servicios públicos y organismos, enfrentarán cambios constantes en el diseño de su funcionamiento como visión de Estado y modernización de este, comprendiendo de mejor y mayor forma el impacto social, político y económico que generan las políticas públicas bien implementadas y ejecutadas, atendiendo de manera oportuna las necesidades y demandas que se originan desde el territorio, desde las localidades y la relación que existe entre los ciudadanos y el aparato estatal - gubernamental.

Debemos considerar que esta institucionalidad y sus procedimientos, es vulnerable en cuanto a legitimidad, de este modo es que en un Estado democrático como el de Chile, con Estado de derecho, con elecciones libres, con libertad de expresión y asociación, resulta elemental el cómo canalizar la fuerza colectiva que genera la participación ciudadana efectiva como motor de transformaciones y procesos de cambio, de manera formal, institucional, oportuna y pertinente, dada las características propias de la participación, en el marco de un gobierno local y una ciudadanía con deberes y derechos.

Pregunta de investigación

Dado determinados factores, en la comuna de Vitacura existe una participación ciudadana y una relación autoridades - vecinos con características clientelares. Un estilo de gestión que marcó el liderazgo de la administración municipal, en donde el vecino se asume como cliente.

Objetivo general

Identificar las características de la participación ciudadana comunitaria en la comuna de Vitacura

Objetivos específicos

- Identificar procesos y estrategias participativas - organizacionales en la comuna de Vitacura.
- Describir características de la participación ciudadana comunitaria en la comuna de Vitacura.
- Determinar factores que fortalecen y debilitan la participación ciudadana comunitaria en la comuna de Vitacura.
- Generar recomendaciones a nivel comunitario para potenciar la organización, gobernanza y participación para con el Municipio.

Justificación

De acuerdo con el foco de este estudio, es pertinente exponer que el Artículo N°1 de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades -Ley N°18.695- indica que las municipalidades son "Corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas".

Este estudio será construido desde una perspectiva de relevancia social, dado lo gravitante de la participación ciudadana y la organización comunitaria para los vecinos de la comuna de Vitacura en este caso, quienes se ven altamente beneficiados en la medida que se utilizan instrumentos y herramientas que generan mayor vínculo entre la municipalidad -sus servicios- y los vecinos, entre gobernantes y gobernados.

El estudio busca impactar en cómo se comprende el quehacer de la política a niveles territoriales, generando un aporte derivado del estudio para fomentar la participación, promover mayores espacios de debate, toma de decisión social y el cómo se comprende y se practica la política en un contexto local de gestión

municipal - vecinos y viceversa, conviviendo con una potencial dinámica clientelar en cuanto a la gestión pública y administrativa, siendo esto complejo de abordar, dado que constituye una noción de denuncia política controversial, que deslegitima ciertas prácticas políticas y formas de obtener resultados, inclusive siendo una práctica de organización tradicional entre patrón y cliente en procesos de jerarquía, basado en un sistema político entendido como red de relaciones de intercambio. (Cruz, 2004)

También, dada la importancia del estudio de caso, se justifica por implicancias prácticas, puesto que busca revelar futuras prácticas organizativas que debilitan y/o fortalezcan el accionar social y político de los vecinos organizados y su relación con el municipio, entregando potenciales herramientas que buscan robustecer espacios comunitarios de encuentro social y político, entregando la posibilidad de aportar en concretar futuros procesos con el objeto de elaborar una política con visión transversal, integral y participativa desde el territorio.

Dentro de este marco, obtiene gran relevancia la participación ciudadana con el objeto de fortalecer ámbitos de acción desde lo comunitario, para una directa colaboración y/o trabajo mancomunado sus con gobiernos locales. Por tanto, es atingente exponer que desde febrero del año 2011, Chile cuenta con una normativa robusta, la Ley Sobre asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública -Ley N°20.500- la cual señala como factor primigenio, que todas las personas tenemos derecho a asociarnos libremente para la consecución de nuestros fines lícitos, dentro de la diversidad de los intereses sociales e identidades culturales, siempre y cuando se respete la moral, el orden público y la seguridad del Estado, jamás en contra de la dignidad, el valor de la persona y el bienestar general de la sociedad democrática.

Por consiguiente, de acuerdo a su artículo N°2; *es deber del estado promover y apoyar las iniciativas asociativas de la sociedad civil y así, garantizar la plena autonomía de las asociaciones, fomentando criterios objetivos y de transparencia,* apelando al hecho de que la capacidad de asociación es libre, personal y voluntaria, en donde cada asociación a través de sus estatutos, deberá avalar y

respaldar los derechos y deberes que tendrán sus asociados en materia de participación, elecciones y acceso a la información pertinente. (Chile, s.f.)

La organización en función de la participación ciudadana es fundamental para otorgar relación activa entre diversos actores y cuerpos intermedios de la sociedad para con el gobierno y el Estado, desde grandes asociaciones, fundaciones y voluntariados a nivel nacional, hasta pequeñas organizaciones funcionales territoriales de una comuna, con el objeto de que los ciudadanos participen en los distintos espacios de la gestión pública, generando cercanía y trabajo colaborativo entre grandes administraciones centrales o locales, y el ciudadano. De este modo, la ley ha permitido contar con un marco legal para normar la participación ciudadana real y efectiva, incentivando e impulsando la asociación y organización con fines particulares variados.

Relevante lo que establece la ley en cuanto a la participación ciudadana en la gestión pública, artículo N°69; *El estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones. Es contraria a las normas establecidas en este título toda conducta destinada a excluir o discriminar, sin razón justificada, el ejercicio del derecho de participación ciudadana.*

El artículo N°70 dice; *Cada órgano de la administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia. Estas modalidades de participación deberán mantener actualizadas y deben publicarse a través de medios electrónicos u otros.* En esta línea, la norma no solo establece que sin perjuicio de lo anteriormente señalado, el Estado debe poner en conocimiento público, toda información relevante acerca de sus políticas, programas, planes, acciones y presupuesto, de forma que ésta sea pertinente, oportuna, completa y accesible para toda la ciudadanía, sino también, el Estado y sus órganos deberán dar cuentas públicas participativas a la ciudadanía de su gestión, ésta debe ejecutarse de manera desconcentrada y con su respectiva retroalimentación con respecto a observaciones, consultas y dudas por parte de la ciudadanía. (Chile, s.f.)

Una de las principales características de las democracias modernas, es el vínculo directo existente entre el Estado y sus ciudadanos, de esta forma es que es relevante generar mayor colaboración y espacios de dialogo en asuntos comunes, con el objeto de potenciar la participación, compromiso y responsabilidad, apelando a darle eficiencia a la política y legitimar el sistema imperante (Rebolledo, 2016).

Chile desde 1995, además cuenta con la Ley N°19.418 -anteriormente indicada- que establece normas sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias, dando cuerpo legal y dinámica a la constitución, organización, atribuciones, supervigilancia, fines y disolución de organizaciones comunitarias, compuestas por vecinos -personas naturales- que residen en una unidad vecinal correspondiente, quienes al organizarse bajo la norma, adoptan personalidad jurídica sin fines de lucro, con libertad religiosa y política, que tienen por objetivo representar y promover intereses específicos y diversos dentro de la comunidad y el territorio de acuerdo a su agrupación. Ha sido elemental la creación de estas organizaciones por la relación directa y vinculante con los municipios, servicios y demás organismos, dado que es un ministro de fe de la municipalidad y los funcionarios del departamento de participación ciudadana de DIDECO quienes asesoran y conforman las juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias, canalizando de manera permanente la relación entre ciudadanos y municipio, de acuerdo con los intereses, responsabilidades y competencias.

Estas leyes constituyen un avance significativo en el empoderamiento y capacidad de la ciudadanía en cuanto a participación e injerencia territorial, comprendiendo no solo una visión de Estado y gobierno centralista, sino una posibilidad de hacer política desde los territorios, con una visión desde la localidad, con demandas atingentes a un sentido de realidad profunda.

Los cambios que se han introducido por la Ley han sido esenciales en como entendemos y practicamos la participación hoy, entregando mayor acceso y avances en relación a años anteriores, como lo son la conformación de los COSOC en los servicios públicos, con la obligación de rendir cuentas a la

ciudadanía a través de procesos participativos como las cuentas públicas, consultas públicas y consejos comunales de la sociedad (Interior, 2020).

En el marco de la participación ciudadana comunitaria, uno de los grandes desafíos que tiene la región, es llevar a cabo una modernización de la institucionalidad para modificar y transformar la articulación entre representantes y representados, dado que resulta imperativo superar la actividad ciudadana del voto como derecho y/o deber, a una función activa en participación dentro del espectro de decisiones que les interesan y afectan directamente, incrementando de esta forma, la conciencia y racionalidad de la ciudadanía vinculada a proyectos socio políticos, brindando eficacia, eficiencia y pertinencia en la actividad social y de política pública, construyendo cultura democrática e incidiendo en las relaciones de poder tradicionales de autoridad y en procesos de toma de decisión, fomentando el compromiso y responsabilidad como sociedad civil para con las instituciones (Espinosa, 2009).

Resulta gravitante lograr identificar las formas y herramientas que tiene hoy la comunidad para poder participar en la construcción de espacios e instancias vinculantes, como lo son el generar acuerdos que permitan mayor atención e interés por parte de la ciudadanía, robusteciendo y adaptando el constructo tradicional entre representantes y representados, con importantes componentes organizacionales y participativos, legitimando mayor gobernanza, como ocurrió en el año 2009, en donde Vitacura llevó a cabo una suerte de plebiscito comunal, en el cual debieron aprobar o rechazar cambios en el plan regulador de la comuna. A través de esta consulta ciudadana formal y vinculante, la comuna de Vitacura marca un precedente histórico al ser la primera comuna de Chile en realizar un proceso de estas características en el marco de la participación ciudadana comunitaria.

Por otra parte, desde una perspectiva institucionalista, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile, plantea que la participación ciudadana consiste en el involucramiento de los ciudadanos (as) en procesos que conllevan cuotas de poder y toma de decisión, dado que este impacto, tiene relación directa con sus

vidas, desde la visión y misión de que “El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en políticas, planes, programas y acciones” materializando esta idea en mecanismos debidamente establecidos por cada órgano del Estado, como lo son:

- Adecuado acceso a información relevante
- Participación en consultas ciudadanas
- Cuentas públicas participativas
- Consejos de la sociedad civil

Dentro de las principales funciones encontramos el colaborar con autoridades a nivel local en la preparación, aprobación y desarrollo de políticas de diferentes ámbitos, fomentando y facilitando la formulación de política pública, creando espacios de reflexión y diálogo colectivo colaborativo (gob.cl, 2021).

Marco conceptual

De acuerdo a lo planteado por distintos autores, entendemos por participación ciudadana como la intervención e incidencia de individuos, ciudadanos y grupos sociales en las diversas esferas en la que se exponen y resuelven temas de interés público, tomando en cuenta lo cardinal de que las administraciones públicas y gobiernos locales, deben actuar y ejercer sus labores de cara a la sociedad, dándole eficiencia a la gestión pública, legitimando procesos, en el contexto de participación ciudadana (Chamorro, 2015).

En este sentido, -de acuerdo a lo que plantea el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2004- la participación ciudadana y la formación de una ciudadanía informada, son elementos trascendentales para un contexto de fortalecer la democracia, en virtud de que encarnan procesos que permiten fiscalización, control y acción por parte de la sociedad, dentro del espectro

gubernamental, exponiendo y expresando demandas diversas dentro de un sistema altamente complejo y dinámico.

Es necesario que los gobiernos locales tengan las capacidades dentro de mecanismos prudentes y pertinentes para garantizar la adecuada participación y articulación de actores, apoyándose en el sustento legal normativo; como lo son leyes de asociación y participación ciudadana, de juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias, ley de transparencia, entre otros cuerpos y procesos, con el objeto de transparentar la gestión pública y disminuir potenciales hechos de corrupción en la administración.

Por corrupción, comprenderemos la violación de normas que limitan el ejercicio de cierto tipo de influencias orientadas al beneficio personal, en donde quien detenta el poder, se ve estimulado a cometer acciones ilegales dañando el interés público, aprovechando su condición y posición de privilegio para cometer ilícitos con dinero u otros. (Nye, 1967)

Dentro del espectro de la participación, el clientelismo se ha transformado en un factor relevante de la gestión pública y la dinámica política en cuanto a su relación con la ciudadanía, dado que existen proyectos políticos que están anclados a una movilización social y/o que surgieron a base de una fuerza política social, por tanto, puede generar nuevos patrones de intercambio político. (Diana Guillén, 2020)

El clientelismo es parte de la reciprocidad de los sistemas sociales, sin embargo, resulta tener carácter personalista y operacionalista, como lo son las relaciones individuales entre autoridades y jerarquías -amistades- de partidos políticos y grupos de interés, generando parcialidad en el acceso a mayores atribuciones, recursos, bienes y servicios (poder), siendo parte del orden social y político en la evolución del Estado y los gobiernos -centrales y locales-. Hay autores que plantean que el clientelismo surge dada ciertas debilidades en las democracias y en la capacidad del Estado en la regulación y funcionamiento -fiscalización y redistribución-, en América Latina, se visualiza ese clientelismo basado en

intercambio electoral, inspirada en teorías clásicas como la elección racional y el individualismo utilitarista, una posición instrumentalista, en donde la relación busca maximizar sus propios beneficios. (Combes, 2010)

Este postulado, se relaciona con el hecho de que el clientelismo político opera como canal de ascenso social, promocionando elites políticas, distribuyendo y redistribuyendo recursos públicos y así, el poder político, visto como fuerzas electorales, constituyendo un sistema de relaciones asimétricas de intercambio de bienes y servicios, basados en la reciprocidad y en el intercambio utilitario. (Torre, 2001)

Este estudio considera relevante no solo analizar los mecanismos institucionales formales de participación ciudadana, sino estudiar acciones que se gestan desde los territorios en organizaciones sociales y comunitarias en el día a día, que son resultado protagonista de insatisfacción de necesidades, demandas, brechas y conflictos socio-políticos. Dado esto, es que desde la arista de los gobernantes, la participación ciudadana en los procesos de gestión pública en el espectro de gobierno local, potencia la mejor toma de decisiones informadas, desarrollando políticas colaborativas y pertinentes, de cara al colectivo ciudadano, provocando confianza y legitimidad en la institucionalidad y su democracia, de este modo es que a la vez, surgen complejidades y necesidades, como la capacidad de articular acuerdos con los diferentes actores sociales dentro de la acción comunitaria, que representan las autoridades dentro de la planificación del desarrollo comunitario como política pública transformadora.

De tal forma es que la implicancia de la comunidad, no se limita a las elecciones, sino que es dinámica y se canaliza durante el periodo en ejercicio de la autoridad y la gestión municipal en nuestro caso de estudio (Vitacura). Este poder político territorial, se justifica por la capacidad de la participación comunitaria en impulsar y fortalecer la eficiencia administrativa, intensificando de manera constante la interacción entre las autoridades y la ciudadanía dentro del ámbito municipal. (Joaquín Brugué, 2003)

El clientelismo como instrumento y capacidad de relación en política, incide en las configuraciones y diseños de las administraciones públicas, determinando el interés de la ciudadanía y su participación en la gestión y asuntos públicos, puesto que genera una tendencia a perpetuar y fortalecer estas relaciones clientelares dada la conveniencia mutua, por tanto, resulta imperativo fomentar espacios genuinos y soberanos de participación ciudadana, que brinden oportunidad de trabajar en gestiones públicas amparadas en necesidades, demandas e intereses comunitarios, evitando retrocesos en garantías del derecho a la participación. (Montambeault, 2015)

En función de lo señalado, los alcaldes en sus administraciones, realizan gestiones sobre problemas particulares de sus electores, los cuales no siempre se tratan de una demanda programática con el objeto de mejorar las condiciones generales de la comuna, esto vislumbra vínculos que se generan entre representantes y representados, los cuales la literatura al respecto, ha denominado vínculos clientelares, entendidos como intercambio de voto, por favores y constante red de apoyo -canalizador de peticiones-, controlando de alguna u otra forma al electorado, provocando perpetuarse en el poder.

Esta situación se produce de manera constante entre el nivel político central y el nivel local, en donde el nivel central determina muchas veces de manera discrecional la asignación y distribución de recursos, ocurriendo también entre partidos políticos, grupos de interés y la ciudadanía. (Fabián Belmar, 2018)

A pesar de lo complejo que es determinar fehacientemente las relaciones clientelares, dada la informalidad que presenta el vínculo, se desprende y asume que la existencia de grupos de interés compuestos por elites sociales, empresariales y económicas, generó gran interés en autoridades, apelando a fomentar una relación permanente de colaboración mutua.

Gran parte de la relación que genera el alcalde con sus vecinos, resulta no ser parte de la agenda programática, sino que trata de vínculos no programáticos dentro de instancias formales de mediación, como lo son las audiencias, reuniones las cuales se refieren a temáticas sociales y beneficios personales, por

consiguiente, podemos estudiarlas como clientelismo, dado que son relaciones asimétricas y personalizadas, se otorgan de manera discrecional por la autoridad y la mayoría de estas audiencias brindan ayuda, ventaja y beneficios particulares, versus otro ciudadano que no obtiene tales ventajas, permitiendo al alcalde a través de este mecanismo, llegar más allá de su gestión programática comunal y sus atribuciones formales.

Las autoridades se vinculan a la ciudadanía y su electorado de manera formal e informal, ofreciendo solución a sus demandas, políticas públicas deseadas por una mayoría, entre otros. Hoy en Chile, de acuerdo a la ley de lobby -20.730-, obliga a los alcaldes a transparentar donaciones, gestiones y sus agendas con la ciudadanía, denominadas audiencias.

En virtud de lo que señala el estudio, se determinó que el 80% de las audiencias corresponden a demandas de carácter personal, inquietudes y problemáticas vecinales, y que, en año de elecciones locales, los alcaldes otorgan mayor cantidad de audiencias en comparación a un año sin elecciones, y si ganan las elecciones de manera contundente, dejan de atender audiencias con vecinos. (Fabián Belmar, 2018)

Dada las aproximaciones expuestas, se desprende lo esencial del rol de la ciudadanía en los asuntos de carácter público, los cuales son los factores motivantes hacia la participación ciudadana, de este modo es que, una baja participación y conexión con lo público, no permitiría que los intereses sociales se subsanen y desarrollen en las directrices de un gobierno local transparente.

Si hablamos de una gestión pública clientelar, podemos referirnos a que el foco está puesto en capturar el voto y las intenciones de los electores que facilitan la victoria electoral, manteniendo su apoyo constante y útil (Romero, 2007), esta situación ocurre con los grupos de interés y de poder en nuestro estudio de caso, la comuna de Vitacura, en donde el ex alcalde Torrealba administró la comuna desde el año 1996, y la actual alcaldesa dada su trayectoria profesional, tiene cercanía con grandes empresarios y sectores económicos de elite.

Diversos autores coinciden en que dentro de dinámicas clientelares se encuentran patrones como lealtades asimétricas, acuerdos verbales y encuentros informales voluntarios, en donde por lo general existen importantes grados de confianza, haciendo alusión a amistades instrumentales, basadas en el intercambio y la reciprocidad, generando un carácter de interdependencia relacional. Es un fenómeno cambiante de acuerdo a las condiciones de la sociedad, sin embargo, presente en la dinámica pública y política desde la esfera de hacerse del poder y mantenerlo.

Este clientelismo electoral, se produce donde se establecen relaciones con la ciudadanía durante época de campaña, generando cambios en la participación efectiva del potencial electoral disponible, impactando en resultados. En este caso, el intercambio se produce entre candidatos y los partidos, en donde se compromete participación por medio de estrategias de movilización con el objeto de sumar electores -promesas de campaña-. (Stokes, 2013)

En relación a lo anterior, la generación de política pública y la participación ciudadana -electoral y en sus variadas formas-, son un factor dialogante dentro de la política y el diseño e implementación de éstas, la relación entre la política como toma de decisión y la creación de política pública, constituye una modernización en la esfera de lo público, diferenciando problemas para acotar soluciones planteando esfuerzos compartidos, para generar participación específica.

De este modo es que resulta necesario que los distintos grupos sociales y la ciudadanía se interiorice y participe de procesos e instancias de política pública, dado que las decisiones de política, se originarán en función de esa toma de decisión conjunta, formando gobiernos con entradas y salidas, comprendiendo una política pública de calidad, en la medida que convergen y participan comunitariamente agentes públicos y privados, incluyendo orientaciones y

contenido territorial, lo cual propende a fundamentar la toma de decisión, pertinencia en recursos y distribución, evaluación integral, consistencia en la implementación, apoyo y legitimidad ciudadana (Lahera, 2004).

Lo anteriormente descrito, se relaciona ampliamente con nuevas nociones sobre gestar política pública y el cómo comprendemos la participación ciudadana comunitaria, en donde se concibe un formato de gobernabilidad que abraza la capacidad para generar y articular relaciones fluidas con la ciudadanía, construyendo legitimidad institucional - ciudadana en torno a políticas y materias de interés ciudadano, aproximando la labor del Estado, a los territorios y sus componentes más iniciales, como la “intervención de los particulares en actividades públicas en tanto portadores de intereses sociales” donde se genera una relación algo difusa entre Estado, instituciones y la sociedad civil, contando con una valoración positiva, dado que de alguna u otra forma, ésta busca contribuir a lograr objetivos determinados en primera instancia como valorables. (Baño, 1998)

Dado lo sustancial que resulta hoy la participación, como se ha expuesto en este estudio, las expectativas suelen ser altas en cuanto al impacto que genere en el ámbito de la toma de decisión, la legitimidad democrática de procesos comunales, la política y la gestión pública, no obstante, en diversas ocasiones suele ser testimonial, sin lograr alcanzar objetivos vinculantes, por motivos como; falta de flexibilidad institucional, una gobernanza debilitada y desconfiada, falta de canales, instrumentos y herramientas de deliberación y construcción eficientes, poder de agenda y discrecionalidad, falta de interés y complejidad en la gestión de cambio, e imposibilidad real e inconveniencia de tomar en cuenta opiniones exógenas en materia de reformas y cambios (Negretto, 2015), acá la premura en fomentar y activar una participación ciudadana comunitaria formal y vinculante en procesos de política.

Marco metodológico

La muestra será el resultado de la recolección de información que arroje la pauta de entrevistas -bajo el criterio de saturación de datos- en dos ámbitos iniciales, entrevistas a dirigentes vecinales (3) a vecinos (3) y entrevistas a profesionales funcionarios del municipio de Vitacura (4), preferentemente del área de Desarrollo Comunitario. Los criterios de inclusión de las unidades de análisis serán personas informantes. Como instrumento y técnica a utilizar para producir la información necesaria para el estudio y su investigación, será una pauta de entrevistas semi estructurada (Anexo), utilizando un formato de preguntas guía subdivididas. Sumado a esto, Esperamos generar un espacio de información genuina, con el objeto de llevar a cabo una conversación desde la lógica de la cercanía y la

confianza, recibiendo información integral de primera fuente, personalizada y debidamente contextualizada, con la posibilidad de indagar en espacios de conocimiento adicionales no previstos, siendo esto flexible desde el espectro de la observación, lo cual supone un aprendizaje relevante para el proceso de estudio y su investigación. Importante señalar que las entrevistas se llevarán a cabo durante los meses de noviembre y diciembre en las instalaciones de la Municipalidad de Vitacura y en dependencias de organizaciones comunitarias.

Por otra parte, con el objeto de robustecer la investigación, este estudio se apoyará en investigación documental, apelando a la ley y normativa, bases administrativas municipales, planes de acción del municipio, políticas públicas, orientaciones contextuales, entre otros.

La técnica de análisis a utilizar para estudiar la información producida será escrita -dado que no pudo ser presencial- para posteriormente registrar, transcribir, analizar, discutir y finalmente generar conclusiones y resultados. Con respecto al instrumento y el criterio a utilizar, serán entrevistas individuales. Las personas informantes, firmarán un consentimiento informado apelando a la protección y al resguardo ético, inclusive se utilizarán seudónimos con el objeto de que no se expongan abiertamente sus nombres ni las instituciones, direcciones y organizaciones que lideran o representan.

Operacionalización

Dimensión - Variables	Foco de interés
Participación ciudadana comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Características de la participación ciudadana comunitaria en Vitacura. - Fortalezas y debilidades de la relación entre vecinos y municipio en torno a la participación ciudadana.
Gestión y participación clientelar	<ul style="list-style-type: none"> - Factores que determinen una gestión y/o participación clientelar.
Espacios de mejora en participación y	<ul style="list-style-type: none"> - Propuestas para mejorar y

organización comunitaria	robustecer la participación. - Fortalecer prácticas organizativas entre vecinos y la gestión municipal.
--------------------------	--

Carta Gantt

Mes / actividades	Completar el estado del arte	Realizar entrevistas a personas informantes	Consolidar y analizar levantamiento de información	Generar respuesta a los objetivos y dar conclusiones
Julio	X			
Agosto	X			
Septiembre	X			
Octubre	X			
Noviembre		X	X	
Diciembre		X	X	X

Anexo 1

Junto con saludar y agradecer su participación en esta entrevista, queremos comentarle que esta investigación y estudio de caso, en el marco de la participación ciudadana, busca identificar las principales características de la participación comunitaria en la comuna de Vitacura, para poder generar espacios de mejora en instancias, herramientas e instrumentos ciudadanos que propendan al desarrollo comunal, al empoderamiento ciudadano y a mayor gobernanza territorial.

En este sentido, quisiéramos pedirle que nos brinde su autorización y firma de consentimiento para utilizar esta entrevista, con el objeto de consolidar la información que nos aporta con total fidelidad de primera fuente. -Si por algún motivo desea que la entrevista termine o se interrumpa, ocurrirá sin ningún inconveniente-.

Dado el escenario, quisiéramos invitarlo (a) a plasmar la relación entre vecinos -ciudadanos-, con el municipio, en el marco de la participación ciudadana comunitaria en la comuna de Vitacura.

Pregunta	Respuesta
¿Cuáles son las principales características de la participación comunitaria en Vitacura?	
¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de la participación comunitaria en Vitacura?	
¿Cuáles son los factores del gobierno local que facilitan y dificultan la participación ciudadana comunitaria en Vitacura?	
¿Cuál (es) son los mecanismos y/o procesos de participación ciudadana que ha usado?	
¿En qué situación ha hecho efectiva su participación ciudadana comunitaria?	
¿Qué impacto tuvo su participación en	

resultados concretos?	
¿Reconoce gestiones parciales o poco ecuanímes en cuanto a la participación ciudadana, en la gestión municipal?	
¿Qué factores y/o iniciativas participativas, son a su juicio poco equitativos?	
¿Cuál es su crítica sobre los espacios e instrumentos de participación ciudadana existentes en Vitacura?	
¿Qué mecanismos de participación considera relevantes de integrar dentro de su comunidad?	
¿Qué mecanismos de participación considera relevante eliminar dentro de su comunidad?	
Espacio de información adicional, observación y/o consulta por parte del entrevistado	

Desde ya, quisiéramos agradecer su voluntad en participar de esta entrevista, y la confianza depositada en su relato y reflexiones.

No dude en comunicarse con nosotros si necesita corroborar algún aspecto de la entrevista, o si quisiera modificar y/o complementar parte de la información entregada.

Muchas gracias por su colaboración.

Pauta de entrevista
Anexo 2

Carta de consentimiento informado
“Características de la participación ciudadana comunitaria. Lecciones y desafíos para la comuna de Vitacura”

Este trabajo tiene por objeto lograr identificar las características de la participación ciudadana en la comuna de Vitacura, cuáles son sus procesos y estrategias participativas, determinando factores que fortalecen y debilitan la participación ciudadana de la comuna, buscando la oportunidad de brindar lecciones y desafíos, bajo una perspectiva de mejora continua en cuanto a la relación entre el municipio y sus vecinos.

Apelando al respeto por la persona y sus valores, su autonomía en cuanto a intereses, deseos y creencias, su voluntariedad y propia toma de decisiones, es que ha sido seleccionada para participar de este proceso a través de una encuesta sobre las características de la participación ciudadana de su comuna, con el deseo de beneficiar a la ciudadanía, sus organizaciones comunitarias y al personal directivo -profesional- de la Municipalidad de Vitacura. Resulta imprescindible comentar que esta encuesta se justifica en el estudio y análisis del caso, por tanto, no conlleva ni genera ningún tipo de riesgo. Tanto los entrevistadores como los participantes, son idóneos para el proceso de trabajo e investigación.

Esta entrevista cuenta con preguntas debidamente contextualizadas, y con un espacio de conversación abierto y flexible. Para su conocimiento, la información entregada por usted es privada y confidencial, por otra parte, aclarar que no se expondrá su nombre real, sino que, utilizaremos seudónimos con el afán de resguardar su identidad. La entrevista será en una sesión y tendrá una duración de 30 minutos. Al participar, quedará en permanente comunicación con nosotros por dudas, consultas, inquietudes, e información que necesite, o que desee comunicar.

Muchas gracias.

Entrevistador

Entrevistado

Presentación de resultados

El proceso de entrevistas se llevó a cabo en tres grupos de entrevistados:

- Vecinos de la comuna de Vitacura (3)
- Funcionarios de la Municipalidad de Vitacura (4)
- Dirigentes sociales de la comuna (3)

Con preguntas debidamente relacionadas e insertas en los focos de interés para nuestro análisis:

- Identificar características de la participación ciudadana comunitaria en Vitacura.
- Fortalezas y debilidades de la relación entre vecinos y municipio en torno a la participación ciudadana.
- Revelar factores que determinen una gestión y/o participación clientelar
- Generar propuestas para mejorar y robustecer la participación.
- Fortalecer prácticas organizativas entre vecinos y la gestión municipal.

En concordancia con los resultados arrojados por las entrevistas que se llevaron a cabo de manera individual a las personas informantes -vecinos, dirigentes y funcionarios municipales- se llevará a cabo un desarrollo de resultados basado en la categorización insertada en la operacionalización (pág.31) de este trabajo de análisis de caso de estudio, enfrentando resultados que se sustanciaron a través del instrumento, con el problema y pregunta de nuestra investigación, lo cual refiere a la relevancia que tiene hoy la participación en la gestión pública - política, y la dinámica de ésta participación, dado que, a nuestro parecer, en la gestión municipal de la municipalidad de Vitacura, existe una suerte de participación en ocasiones clientelar, en virtud de que las relaciones que se generan entre los vecinos de la comuna y las autoridades del municipio, pueden llegar a ser poco equitativas. A través de esta presentación, se buscará proporcionar congruencias entre visiones y opiniones sobre la gestión del municipio de Vitacura, identificando las principales características de la participación ciudadana comunitaria y logrando determinar ciertos factores que fortalecen y/o debilitan la participación en cuestión.

Resulta gravitante lo plasmado por los vecinos, dado que viven día a día el impacto de mecanismos participativos, y son beneficiarios -algunos más que otros- de la gestión municipal, bajo el paraguas de las políticas públicas y la administración municipal de autoridades para con los vecinos, lo cual nos permite visualizar patrones de conducta que arrojan ciertos hallazgos que pretendemos exponer a continuación.

En primera instancia, nos enfocaremos en el levantamiento de información entregada por **los vecinos de la comuna (3)**, quienes contestaron la misma entrevista, en total igualdad de condiciones. La primera pregunta es *¿cuáles son las principales características de la participación ciudadana comunitaria en Vitacura?* En donde encontramos diversas opiniones y definiciones al respecto, sin embargo, se repitió un patrón el cual revela que “existe una baja participación de los vecinos en la comuna”.

Los tres vecinos estuvieron de acuerdo en que la participación debiese promocionar la actividad y la toma de decisión para los quehaceres de la comuna que le competen a la comunidad y que impactan de manera directa e indirecta a los vecinos, y que la administración municipal “se preocupa más por los espacios públicos” (los 3 vecinos).

La segunda pregunta *¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de la participación comunitaria en Vitacura?* Se reflejaron mayores diferencias, en donde comentan que la mayor fortaleza es el desarrollo sustentable y el cuidado del medio ambiente, estando de acuerdo todos en que la cultura del deporte es muy potente en la comuna. También se constata el hecho de que existe mucha difusión comunicacional, sin embargo, “solo es por internet” (vecino N°1 y N°2). Con respecto a las debilidades, podemos exponer que un patrón interesante, el cual refiere a que no todos los vecinos tienen el mismo acceso al municipio y sus beneficios, dado que comentaron que “las autoridades tienen un enfoque más ligado al mundo empresarial” (vecino N°2 y N°3), revelando el hecho de que hay sectores de la población, que no tienen acceso a una participación real efectiva.

Por otra parte, fue interesante leer que no existe difusión sobre encuentros participativos, ni mecanismos que potencien el encuentro comunal.

La tercera pregunta *¿Cuáles son los factores del gobierno local que facilitan y dificultan la participación ciudadana comunitaria en Vitacura?* En esta pregunta, todos estuvieron de acuerdo en que existe “buena comunicación y difusión de noticias y actividades relacionadas al municipio a través de redes sociales” (los 3 vecinos), sin embargo, reclaman que no existen instancias participativas que generen integración ni compartir en comunidad. “Al ser una comuna de altos ingresos y con altos niveles educacionales, se genera una suerte de individualismo, lo cual va en desmedro de la participación comunitaria”. Esto segmenta la población y hay vecinos más visibilizados que otros, puesto que al tener -una gran mayoría- todas sus necesidades básicas cubiertas, muy pocos se interesan en participar (vecino N°1 y N°2) Esto es gravitante para nuestro análisis, dado que la ciudadanía y su dinámica, determina las necesidades y lo que demanda al municipio.

Resulta interesante que los 3 vecinos estén de acuerdo en que existe poca participación y que faltan instancias de encuentro físico en la comunidad y sus diversos sectores, apelando a la “falta de involucramiento social en la comuna” (vecino N°1), vislumbrando también que “siempre participan los mismos, dada la cercanía con las autoridades y los beneficios que pueden obtener o necesitan” (vecino N°3).

De acuerdo con la cuarta pregunta *¿Cuál (es) son los mecanismos y/o procesos de participación ciudadana que ha usado?* Y la quinta pregunta *¿En qué situación ha hecho efectiva su participación ciudadana comunitaria?* Los vecinos concuerdan en que la principal instancia y mecanismo de participación que han utilizado es la del sufragio en elecciones, solo 1 vecino comenta el hecho de que “he participado de diálogos ciudadanos”.

La sexta pregunta *¿Qué impacto tuvo su participación en resultados concretos?* Arroja un resultado que alerta, dado que los 3 vecinos respondieron que el único

impacto ha sido el de su voto, puesto que no han participado de otros espacios de participación comunitaria.

Siguiendo con los resultados de la séptima pregunta, la cual es muy importante para efectos de este estudio *¿Reconoce gestiones parciales o poco ecuanímes en cuanto a la participación ciudadana, en la gestión municipal?* Esta revela que, de acuerdo a lo contestado por los vecinos, 2 de 3 reflejaron que, si existen gestiones parciales y poco igualitarias, dado dos puntos sustantivos, el primero es que “existe mayor presencia municipal en periodo de elecciones” y el segundo es que “existen amiguismos y/o mayor cercanía con ciertos vecinos y sectores” (vecinos 1 y 3).

La octava pregunta *¿Qué factores y/o iniciativas participativas, son a su juicio poco equitativos?* -que viene a complementar la séptima pregunta- despeja ciertas dudas, puesto que los 3 vecinos constatan el hecho de que “existen pocas instancias participativas para todos” comentan que algunos sectores llevan mucho tiempo esperando respuesta a demandas, por tanto, deciden no participar ni ser parte activa de la gestión municipal, y otro vecino comenta el hecho de que “hay poca representación de la comunidad en el COSOC” (vecino N°3).

La novena pregunta *¿Cuál es su crítica sobre los espacios e instrumentos de participación ciudadana existentes en Vitacura?* Los vecinos sustanciaron un tema interesante, dado que comentan que, a pesar de tener buena difusión en redes sociales, el municipio no genera ni busca potenciar instancias que integren a la comunidad, lo cual termina en una falta de participación real. El vecino N°3 comentó algo importante; “los resultados a partir de los pocos espacios de participación no son realmente vinculantes para la administración municipal” por lo que podemos deducir que, la participación ciudadana comunitaria, en primera instancia no tiene el impacto necesario y/o pertinente.

En función de la décima pregunta *¿Qué mecanismos de participación considera relevantes de integrar dentro de su comunidad?* Los vecinos dieron como opinión el establecer más lugares de encuentro deportivo y social, generar diálogos ciudadanos vinculantes para con la gestión municipal, cuentas públicas periódicas

y participativas, plebiscitos sobre temas relevantes que le competen y afectan directamente a los vecinos de Vitacura, con el objeto de tener un rol activo en lo que respecta a participación ciudadana comunitaria. Curioso dato es que 2 vecinos apelaron al hecho de “generación de espacios de disminución de ansiedad y estrés” (vecino N°1 y 2) podemos deducir que esto responde al momento político y social que se está viviendo post estallido y pandemia -la cuál no acaba-.

Finalmente, en virtud de la última pregunta de la entrevista; *¿Qué mecanismos de participación considera relevante eliminar dentro de su comunidad?* 2 de los 3 vecinos expresaron que no eliminarían ningún mecanismo de participación, no obstante, 1 vecino respondió que “eliminaría las reuniones y conversaciones privadas, dado que se presta para malentendidos y falta de transparencia por parte del personal municipal” (vecino N°1). Esto es una señal clara y marca un precedente ante lo que visualizan ciertos vecinos y sectores de la comuna, ante una posible gestión, en ocasiones, clientelar y poco ecuánime.

Como segunda instancia, plasmaremos la información recabada y sugerida por los **funcionarios de la Municipalidad de Vitacura (4)**, de DIDECO -Dirección de Desarrollo Comunitario-, quienes respondieron la misma entrevista en total igualdad de condiciones. En este espectro de entrevistados, las respuestas están en su gran mayoría dentro del marco institucional, dado los cargos y labores que cumplen los funcionarios del gobierno local.

La primera pregunta *¿cuáles son las principales características de la participación ciudadana comunitaria en Vitacura?* Tuvo como respuesta un patrón novedoso, el cual refiere a que la participación es un concepto más bien “nuevo” y que se realiza “hace pocos años” en la comuna de Vitacura (funcionario N°1 y 3). Se constata también el hecho de que “los vecinos tienen la necesidad de ser escuchados y tomados en cuenta” (funcionario N°1 y 4) lo cual revela un estado de demanda como comunidad sobre mayor participación e injerencia directa en lo que respecta a la toma de decisión y el sentirse parte de la comunidad. Hay un patrón en común sobre las respuestas de los 4 funcionarios; “existe poco

entendimiento, interés y falta de conocimiento con respecto a la participación ciudadana” esto constituye una señal robusta.

De acuerdo con lo respondido en la segunda pregunta *¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de la participación comunitaria en Vitacura?* Concuerdan en el hecho de que, en el municipio, hay una visión innovadora de la participación ciudadana la cual se acompaña de una buena difusión comunicacional, no obstante, los 4 funcionarios responden que “hay muy baja participación en procesos participativos” y algo fundamental de exponer “existe desconfianza por parte de los vecinos hacia la participación” (los 4 funcionarios). Por otra parte, también nombran que los vecinos tienen dificultad en cuanto al adaptarse a cambios, puesto que es una comuna con mucho adulto mayor, siendo estos muy exigentes, dado que conocen sus deberes y derechos, lo cual complejiza el alcanzar los estándares de servicios reclamados por los vecinos.

En cuanto a la tercera pregunta *¿Cuáles son los factores del gobierno local que facilitan y dificultan la participación ciudadana comunitaria en Vitacura?* Los funcionarios plantean de forma unánime que dentro de lo que facilita está el hecho de que “el municipio cuenta con recursos e insumos”, sin embargo, 2 funcionarios coinciden en que “los horarios de encuentro y los plazos de ejecución dificultan las gestiones y la participación ciudadana” (funcionario N°1 y 2).

Se comenta el hecho de que es extenuante la labor con vecinos, dado que nadie quiere estar en la calle hasta las 22:00 horas, y no hay incentivos ni compensación monetaria ni horaria para esto (funcionarios N°1).

Analizando la cuarta pregunta *¿Cuál (es) son los mecanismos y/o procesos de participación ciudadana que ha usado?* Los funcionarios comentan que han sido parte y han utilizado mecanismos como reuniones en plazas, procesos con expertos en diversas materias para mejorar la calidad de vida de vecinos, encuestas para conocer la opinión de la comunidad. En función de la quinta pregunta *¿En qué situación ha hecho efectiva su participación ciudadana*

comunitaria? Como respuesta encontramos “el ejercicio de participar en encuentros en plazas” (funcionarios N°1 y 2) y otro funcionario comenta que, de acuerdo a la respuesta de encuestas vecinales, hacen efectiva la participación estructurando una parrilla programática con demandas y necesidades (funcionario N°3).

Siguiendo con la sexta pregunta de la entrevista; *¿Qué impacto tuvo su participación en resultados concretos?* Los 4 funcionarios entrevistados, coinciden en que la participación ciudadana promovida por el municipio, “generan gestiones municipales focalizadas para responder a demandas y resolver conflictos, promocionando mejoras para los distintos sectores”.

En virtud de la séptima pregunta *¿Reconoce gestiones parciales o poco equánimes en cuanto a la participación ciudadana, en la gestión municipal?* 3 funcionarios expresaron en sus respuestas que “sí existen gestiones parciales o poco equánimes, o sectores más beneficiados que otros” (funcionario N°1, 3 y 4), por otra parte, el funcionario N°2 comenta que no, dado que “el trabajo y su proceso es bastante transparente”. Nuevamente el funcionario N°1, 3 y 4 concuerdan en un tema relevante, plasmando que “Hay vecinos y sectores con más llegada al municipio, y vecinos que tienen contacto directo con autoridades de la municipalidad” lo cual podría indicar una gestión poco imparcial y con grados de desigualdad en el trato participativo y las relaciones que existen entre la comunidad -vecinos y organizaciones comunitarias funcionales- y las direcciones del municipio, inclusive la alcaldía. El funcionario N°3 habla sobre el nivel de ingresos de algunos sectores versus otros, y el funcionario N°4 apela al hecho de que en “en la participación, afecta el nivel de orden y organización, como vecino común y corriente es más difícil ser escuchado, no así si estás debidamente constituido en organización” esto es interesante.

Dada la octava pregunta que va en directa relación con la anterior; *¿Qué factores y/o iniciativas participativas, son a su juicio poco equitativos?* la información proporcionada por los funcionarios es reveladora, puesto que tanto el funcionario N°1 como el funcionario N°3 y N°4, concuerdan en que las “reuniones bilaterales

de la alcaldesa y cierta cercanía de algunos vecinos más que otros” serían instancias poco equitativas, dado que hay vecinos que tienen mayor y mejor acceso a servicios y/o contacto municipal, que otros, respaldando de alguna u otra forma, nuestro problema de investigación, con el hecho de que puede que existan espacios de participación y relaciones clientelistas dentro de la administración de la Municipalidad de Vitacura. El funcionario N°2 dice que los procesos participativos son transversales y equitativos para todos.

Siguiendo con la novena pregunta *¿Cuál es su crítica sobre los espacios e instrumentos de participación ciudadana existentes en Vitacura?* Lo primero que resalta dentro de las respuestas obtenidas es que, “hay pocos espacios e instrumentos, ya que existe una baja participación por parte de la comunidad y poco impacto” (los 4 funcionarios), lo otro que señalan, es que los vecinos son complejos en sus demandas y en instancias participativas “se van por las ramas y desvirtúan el proceso reclamando distintas demandas, por ende, no se llega a consenso” (funcionario N°2 y 3).

No podemos dejar de mencionar que, una vez más, se confirma el hecho de que “los vecinos son desconfiados frente a los espacios participativos, piensan que hay gato encerrado” (funcionario N°1).

Ya terminando la entrevista para los funcionarios de la municipalidad de Vitacura, la décima pregunta *¿Qué mecanismos de participación considera relevantes de integrar dentro de su comunidad?* Indican mecanismos como fomentar mayor cantidad de encuentros entre vecinos (funcionarios N°1 y 4), Potenciar herramientas que ya existen y son parte de la gestión y administración municipal para con la participación ciudadana en la comuna, y digitalizar a la comunidad, incurriendo en procesos de aprendizajes participativos.

Encontramos relevante lo expuesto por el funcionario N°3, quien apela al hecho de integrar “encuestas digitales para incorporar data análisis, ampliando la inteligencia en la toma de decisiones y ejecución de política pública, con el objeto de predecir comportamiento y mejorar servicios públicos”.

Para culminar la presentación de resultados en el espectro de funcionarios municipales, la última pregunta de la entrevista; *¿Qué mecanismos de participación considera relevante eliminar dentro de su comunidad?* Siguen la misma lógica los 4 funcionarios, comentando que no hace falta eliminar mecanismos, sino que robustecerlos y mejorar los procedimientos. “Creo que el COSOC es una instancia que no se toma en serio, lo cual termina siendo poco trascendente” (funcionario N°3). Este dato es sustantivo, dado el impacto que debiese generar el Consejo de la Sociedad Civil en cuanto a lo vinculante entre la comunidad de vecinos y la gestión pública que pretende ser ejecutada en materias relacionadas con el derecho a la participación de las personas en la gestión, políticas, programas y planes del Estado, a través también, en nuestro caso de estudio, por la Municipalidad de Vitacura.

Para finalizar la presentación de resultados, expondremos lo arrojado por el tercer grupo de entrevistados que corresponde a los **dirigentes sociales de la comuna de Vitacura (3)**. De acuerdo con lo recogido en este espectro de entrevistados, se visualiza una opinión más bien crítica sobre la participación y con grados de pertinencia, dado que los entrevistados cumplen un rol activo para con el municipio en lo que respecta a relación vinculante participativa. Enfocándonos en la primera pregunta de la entrevista *¿Cuáles son las principales características de la participación comunitaria en Vitacura?* Los 3 dirigentes coinciden en el hecho de que “existe una baja participación, puesto que hay pocas instancias para llevar a cabo la participación comunitaria y, por otra parte, no hay incentivos para fomentar el interés en que los vecinos participen” Esta información es fundamental para nuestro estudio de caso, dado que constituye un patrón en la opinión general de todos los entrevistados. Un dirigente comenta que “la participación comunitaria es permanente, en el sentido que siempre están en contacto con el municipio y nos atienden cuando necesitamos ayuda” (dirigente N°2) Por otra parte, se expresa que “es más de acompañamiento en la medida que ocurren problemas, no es una participación proactiva integral” (dirigente N°1) Esto resulta sustantivo, puesto que refleja que podría ser parte de una gestión asistencialista o clientelar.

En la segunda pregunta; *¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de la participación comunitaria en Vitacura?* Los dirigentes expresan que como fortaleza encuentran el conocerse entre vecinos y tener buenas relaciones, compartiendo interés común sobre ciertas materias (dirigente N°1 y 3), además de considerar como fortaleza la “buena difusión por RRSS y la cercanía que se genera entre funcionarios y dirigentes” (dirigente N°2). En cuanto a debilidades, “es una participación más bien pasiva, en ocasiones pueden tener voz, pero no voto” (dirigente N°3). También se repite el desconocimiento de actividades por parte de vecinos que no manejan redes sociales, la falta de promoción a la participación y se repite el hecho de que “no siempre hay respuesta a la solicitudes e inquietudes, mucha demora en ciertas gestiones” (dirigente N°2). Importante señalar que el horario de encuentros participativos vuelve a ser factor de debilidad en la participación comunitaria. (dirigente N°2)

Al describir la tercera pregunta *¿Cuáles son los factores del gobierno local que facilitan y dificultan la participación ciudadana comunitaria en Vitacura?* Los 3 dirigentes se refieren al hecho de que es una administración y comuna con recursos y que cuentan con profesionales competentes en sus cargos, “cuenta con ideas y proyectos innovadores” y acá se respalda el conflicto, en donde comentan que “podrían potenciar la participación dado esto, sin embargo, falta presencia e interés en lograrlo, faltan alternativas” (dirigente N°1 y 2). Algo no menor, es que los 3 dirigentes reclaman que la participación que ejecuta la municipalidad es de acompañamiento, por tanto, no siempre se consigue una participación efectiva.

En cuanto a la cuarta pregunta *¿Cuál (es) son los mecanismos y/o procesos de participación ciudadana que ha usado?* Los dirigentes responden que han participado en encuentros organizados en plazas, han sido parte de difusión de actividades en la junta de vecinos, reuniones y visitas con funcionarios de la municipalidad, sin embargo, una dirigente responde “ha habido ciertas consultas ciudadanas, pero muy específicas, no es una práctica recurrente como en otras comunas, además las decisiones tomadas en el COSOC no impactan en la comunidad” (dirigente N°3).

Sobre la quinta pregunta; *¿En qué situación ha hecho efectiva su participación ciudadana comunitaria?* Comentan que han hecho efectiva su participación en elecciones, mejoras de parques y reuniones con elección de junta de vecinos (dirigente N°1 y 2). Resulta interesante que la dirigente N°3 comenta que “no recuerda haber sido participe de un proceso participativo vinculante a excepción de elecciones, entendiéndola bajo el concepto de influencia bajo decisiones que nos afectan; solo he participado en instancias de esparcimiento”.

En función de la sexta pregunta *¿Qué impacto tuvo su participación en resultados concretos?* Los 3 dirigentes concuerdan en que no ha sido mucho el impacto de su participación. Esto es una señal preponderante para el análisis de nuestro estudio. “No mucho, poca capacidad de respuesta, poca instancia participativa y poca participación de vecinos” (dirigente N°1) otra comenta; “no siento real impacto” (dirigente N°3).

De acuerdo con la séptima pregunta *¿Reconoce gestiones parciales o poco ecuanímes en cuanto a la participación ciudadana, en la gestión municipal?* Relevante lo que manifiestan los dirigentes sociales, dado que 2 de los 3, aseguran que sí. Solo 1 -dirigente N°2- dice que la participación es igualitaria para todos, no obstante, los otros 2 dirigentes apelan a que “sabemos que hay juntas de vecinos y organizaciones comunitarias que tienen contacto directo con la alcaldesa y con algunos directores de servicio (dirigente N°1) y “percibo que Vitacura es la comuna con menor participación comunitaria en Chile, no creo que hagan grandes esfuerzos ni gestiones, las decisiones las toman en el concejo municipal bajo el alero de la alcaldesa, no creo que exista interés en que los vecinos tomen decisiones” (dirigente N°3).

En virtud de la octava pregunta *¿Qué factores y/o iniciativas participativas, son a su juicio poco equitativos?* nuevamente 2 dirigentes de los 3, convienen en el hecho de que “el acceso a ciertos beneficios y cercanía con la municipalidad de algunas organizaciones -vecinos- versus otros” (dirigente N°1 y 3) además se plantea que “la elección de representantes del COSOC, el PLADECO jamás ha sido consultado, es más, la mayoría de la gente ni sabe que existe” (dirigente

N°3). La misma responde inclusive que “el presupuesto municipal es casi discrecional, las iniciativas son decisiones exclusivamente municipales”. El dirigente N°2 es el único que responde que todas las iniciativas son iguales para todos los vecinos de la comuna.

En concordancia con la novena pregunta *¿Cuál es su crítica sobre los espacios e instrumentos de participación ciudadana existentes en Vitacura?* Nuevamente se produce un *match* entre las opiniones de los 3 dirigentes sociales, dado que coinciden en sus respuestas en los siguientes puntos; el municipio no se preocupa como debiese en desarrollar el ámbito participativo, que debiesen existir mayores opciones y espacios para llevar a cabo una participación efectiva -logrando expresar voz y voto en toma de decisiones-. Al ser una comuna con un alto porcentaje de adultos mayores, el municipio no tiene incentivos para generar participación real y se genera falta de confianza en lo relacional con respecto a esto. “El desafío es fortalecer la participación para que sea real y efectiva” (dirigente N°1 y 3).

Ya en la décima y penúltima pregunta de la entrevista, *¿Qué mecanismos de participación considera relevantes de integrar dentro de su comunidad?* Los dirigentes N°1 y 2 opinan igual con respecto al hecho de que “se necesitan mayores espacios, encuentros y reuniones donde tengan todos un trato igualitario” apelan a que deben robustecer el trato relacional con la población de adultos mayores y así lograr fortalecer el trabajo en conjunto con otros sectores y otras juntas de vecinos. “los funcionarios deben reencantarnos con ideas, proyectos, paseos, mejoras en todo sentido” (dirigente N°1). Por otra parte, la dirigente N°3 comenta que “se necesita integrar encuestas como en otras comunas, donde la gente decide que iniciativas se realizan y qué cosas son las que importan, hoy el público objetivo en Vitacura ha cambiado, por tanto, las necesidades también”.

Finalizando la presentación de resultados en su totalidad, en la última pregunta; *¿Qué mecanismos de participación considera relevante eliminar dentro de su comunidad?* Como ha sido el parámetro habitual de respuesta en los tres

segmentos de entrevistados, coinciden en que no eliminarían instancias ni mecanismos de participación, sin embargo, la dirigente N°3 responde “para mí no existen mecanismos de participación”. Relevante a considerar en análisis posterior.

Conclusiones

De acuerdo con lo expuesto y descrito en las entrevistas, logramos dar respuesta concreta y reveladora a nuestro estudio de caso, amparado en la pregunta de investigación y en los objetivos pertinentes, apelando a lo establecido por las tres dimensiones y sus respectivas variables de análisis -operacionalización-:

- 1) Participación ciudadana comunitaria
- 2) Gestión y participación clientelar
- 3) Espacios de mejora en participación y organización comunitaria

Ya descrita la estructura de las dimensiones y variables de análisis de estudio de caso, dividiremos esta etapa final en dos segmentos; en primera instancia, expondremos las conclusiones generales -10 entrevistas- de lo analizado en la presentación de resultados, y en segunda instancia, presentaremos recomendaciones generales en virtud de crear un espacio de mejora en lo que respecta a la participación dentro de la municipalidad de Vitacura, sus vecinos y organizaciones comunitarias funcionales.

En relación con las conclusiones que responden a la dimensión de “participación ciudadana comunitaria” y sus características, podemos señalar las siguientes:

- Existe una baja participación ciudadana a nivel comunitario, por motivos institucionales -falta de promoción y fomento de una participación real e integral- y por motivos personales del vecino de la comuna de Vitacura - individualismo, soberbia y resistencia ante el cambio, dificultad para adaptarse-

- Existe una opinión generalizada sobre que la municipalidad no tiene interés en generar mayores espacios participativos, dado que los vecinos no tienen interés en participar (circulo vicioso).
- Hay una noción de que la Municipalidad tiene el foco en el desarrollo de otro tipo de materias, como lo es el deporte, medio ambiente, espacios públicos, entre otros.
- Se comenta el hecho de que la participación ciudadana comunitaria es relativamente nueva, no tiene trayectoria en cuanto al ejercicio del trabajo mancomunado con vecinos y organizaciones comunitarias funcionales.
- Se revela el hecho de que muchos de los vecinos en la comuna de Vitacura, tienen la necesidad de ser escuchados y tomados en cuenta, buscando ser partícipes de instancias vinculantes hacia la labor que desempeña el municipio y su administración, sin éxito.
- Manifiestan que existe poco conocimiento y entendimiento -a pesar del buen uso y manejo comunicacional de redes sociales- de los vecinos sobre actividades y espacios participativos promovidos por la municipalidad.
- Sustancian que la poca participación que lidera y ejecuta la municipalidad de Vitacura, es más bien de acompañamiento y resolución de conflictos (pasiva), No es una participación integral proactiva, como algunos demandan de acuerdo con lo respondido.
- Demandan que no existen -o faltan- instancias participativas para el compartir de todos los vecinos de manera transversal, en formato físico presencial apelando al esparcimiento y a la integración comunitaria.
- Expresan que solo conocen y ejecutan la participación a través de redes sociales, encuentros en plazas y el sufragio, siendo el voto en elecciones lo único que sería vinculante de acuerdo a lo comentado.
- Las pocas actividades e instancias de participación para con la comunidad, no tiene real impacto y no es vinculante. Comentan no tener poder de voz ni voto en decisiones relevantes para la comuna, y que inciden directa e indirectamente en la vida de los vecinos.

- Revelan que existe desconfianza y falta de interés hacia las gestiones participativas e ideas (proyectos) del municipio sobre la participación, además del prototipo del vecino de la comuna de Vitacura, quien tiene un alto nivel educacional, conociendo sus deberes y derechos, se asume cliente.
- Existe una sensación generalizada de que las gestiones y soluciones a demandas y requerimientos de la comunidad, demoran mucho tiempo en ser gestionadas y ejecutadas por parte del municipio y sus encargados.

En virtud de las conclusiones que respaldan y responden la dimensión “gestión y participación clientelar” la información levantada fue reveladora, dado que existe un pronunciamiento generalizado en cuanto a ciertas gestiones y espacios que propician conductas e instancias clientelistas por parte de la administración municipal, puesto que se constatan hechos de carácter personalista y operacionalista, en donde existen relaciones entre autoridades que ostentan cargos de poder, con ciertos vecinos y sectores -grupos de interés- generando parcialidad en el acceso a bienes y servicios, entendidos como atribuciones de todos los vecinos de la comuna. En relación con esto podemos señalar las siguientes:

- En los 3 segmentos de entrevistados, la respuesta fue contundente; sí existen gestiones parciales y/o poco igualitarias.
- Se responden que hay vecinos, sectores, grupos de interés, Juntas de vecinos y organizaciones comunitarias que tienen mayor acceso y contacto con la municipalidad, versus otros que no tienen el mismo acceso, dada la cercanía y afinidad política.
- Se ven “amiguismos” y organizaciones con mayor contacto directo con el municipio.
- Comentan que, en virtud de la participación comunitaria, existe mayor presencia municipal en periodo de elecciones, y atención de vecinos y

organizaciones, en función de gestionar respuesta a requerimientos y solicitudes comunitarias.

- Reclaman que hacen falta instancias participativas que integren a toda la comunidad por igual.
- Funcionarios municipales expresan que hay sectores y ciertas organizaciones más beneficiadas que otros, dado el trabajo mancomunado y afinidad política.
- Se refleja el hecho de que existen espacios poco parciales, como lo son ciertas reuniones bilaterales entre vecinos -organizaciones- y directores de servicio municipal y también con la alcaldesa.
- Dirigentes comentan que se percibe que Vitacura es la comuna con menor participación comunitaria en Chile, no hay grandes incentivos ni gestiones.
- Establecen que las decisiones las toma solo el concejo municipal bajo el alero de las decisiones de la alcaldía, no creen que haya interés real en que los vecinos de la comuna sean parte de la toma de decisión en la administración más que lo masificado y comunicado en redes sociales.
- Comentan que el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) y el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) no ha sido consultado, muchos no saben que existe.

En función de las conclusiones que responden a la dimensión “espacios de mejora en participación y organización comunitaria” nuestro objetivo fue lograr dilucidar y reflejar las opiniones, apreciaciones e información que nos proporcionaron los entrevistados. Dado lo anteriormente expuesto, podemos señalar las siguientes:

Fortalezas:

- El Municipio y su gestión, tienen una visión innovadora en cuanto a proyectos e ideas de desarrollo comunal.
- Se preocupan bastante por el desarrollo sustentable, el medio ambiente, espacios públicos, áreas verdes, cultura y deporte.
- Es una comuna que cuenta con recursos (pertenece al segmento de comunas más ricas de Chile)

- Cuenta con profesionales, funcionarios y directivos de alto nivel educacional, con competencias y capacidades pertinentes para su cargos y labores.
- Los profesionales, funcionarios y directivos, tienen un buen trato y buena relación con los vecinos de la comuna.
- Es una comuna en donde gran parte de los vecinos se conocen o se ubican, compartiendo interés en materias similares dada la administración municipal y el desarrollo de Vitacura.
- Comentan que existe una relación cercana entre las organizaciones comunitarias funcionales (debidamente constituidas) y las direcciones de la municipalidad junto con la alcaldesa actual.

Debilidades:

- Reclaman falta de lugares de encuentro que generen participación comunitaria y actividades vinculadas a esto.
- Exigen mayor participación real y efectiva en cuanto a la toma de decisión del municipio, dado que afecta a los vecinos de manera directa e indirecta.
- Ausencia de cuentas públicas periódicas con el objeto de brindar mayor información sobre la gestión municipal y transparentar procesos.
- Reclaman el no poder tener un rol más activo dentro de la gestión municipal, dado que hay entrevistados que informaron “no haber participado nunca” y que su participación no ha tenido ningún impacto.
- Debilidad en mecanismos participativos que busquen integrar a la comuna y a los distintos sectores que la habitan.
- Falencias participativas desde el municipio, dado que no se potencia ni se fortalecen los programas, estrategias y herramientas en función de la participación, apelando a lograr una participación comunitaria comprometida, real y con impacto en la toma de decisión y en la gestión pública.

- Comentan que el Consejo de la sociedad Civil (COSOC) no tiene verdadero protagonismo ni tampoco impacto en sus labores. (No saben cómo se eligen).
- informan que existe mucha demora en respuesta a demandas y/o necesidades, y que las gestiones tardan en llevarse a cabo, lo cual desencanta y desmotiva.
- Expresan que, en la comuna de Vitacura, no solo hay adultos mayores, hoy el target es diverso, hay nuevos vecinos, por tanto, nuevas necesidades, inquietudes, problemáticas y desafíos, el más importante de estos, es el desarrollar un trabajo integral con el fin de lograr una participación ciudadana con foco en lo comunitario desde la eficiencia y el sentido de realidad.
- Reclaman que algunos vecinos, organizaciones y/o sectores, tienen más beneficios que otros, dado que existe mayor relación -cercanía- con algunos directores de servicio y con la alcaldesa. Esto genera desconfianza y atenta contra la equidad en la percepción de entrega de bienes y servicios para el vecino.

En el contexto de lo señalado en el estudio “Monitoreo a la normativa de participación ciudadana y transparencia municipal en Chile” (Marín, 2012) el cual arroja que la municipalidad de Vitacura no responde si contempla presupuesto para el adecuado funcionamiento de los COSOC -lo cual es inexplicable dada su alta capacidad de gestión, sumado a que se analizó el nivel de cumplimiento de variables sobre participación ciudadana como; información, ordenanzas y consejos de organizaciones de la sociedad civil, en donde los resultados son concretos en cuanto al bajo porcentaje de cumplimiento en capacitaciones, desarrollo de formación vecinal, reuniones informativas, reglamentos finiquitados e implementados en cuanto al funcionamiento COSOC, por tanto, podemos determinar y concluir que como ejemplo de lo expuesto en el estudio, basado en la necesidad de los ciudadanos de vivir en una democracia con gestión pública de mejor calidad, coincide con los resultados arrojados por nuestros informantes mediante entrevista en nuestro estudio de caso efectuado.

Recomendaciones -lecciones y desafíos-

Dado el desarrollo del trabajo y los resultados obtenidos a través de la entrevista a nuestros informantes, resulta imperativo reflexionar sobre la participación ciudadana como cuerpo elemental dentro de la gestión pública de la municipalidad de Vitacura -en nuestro estudio de caso-, apelando a los bibliografía utilizada y a los autores estudiados en esta investigación, los cuales revelan de manera comparada y certera, la importancia que conlleva la participación dentro de las sociedades y la relación de contrapeso que desarrollan las instituciones, cuerpos intermedios y organizaciones, para el adecuado y pertinente ejercicio del poder político y la gestión pública, dentro del marco de democracia, igualdad y estado de derecho, evitando la corrupción dentro del quehacer de la administración pública, entendida como el ejercicio de influencias orientadas al beneficio personal y/o solo de algunos, aprovechando la posición de poder, y el clientelismo basado en la posición de privilegio que detenta la autoridad y las fuerzas políticas que lo acompañan, buscando evitar un intercambio político poco transparente y poco equitativo.

Con respecto a lecciones y desafíos para la municipalidad de Vitacura en este aspecto, en relación con la dimensión de “Participación Ciudadana Comunitaria” proponemos los siguientes:

- Resulta fundamental crear nuevas instancias participativas y fortalecer los mecanismos y herramientas existentes, para la promoción e incentivo de la participación de los vecinos de la comuna en espacios municipales.
- Desarrollar un trabajo mancomunado que trabaje y dialogue con vecinos, modificando conductas en cuanto a la participación.
- Generar estrategias municipales participativas con el objeto de que los vecinos sientan compromiso con el trabajo vinculado al municipio.
- Crear más espacios e instancias de esparcimiento y compartir de vecinos, con el fin de robustecer la relación entre organizaciones y potenciar el vínculo con la municipalidad.

- Potenciar el trabajo de difusión comunicacional mediante otros canales -no solo RRSS- dado que la comuna cuenta con un alto porcentaje de adultos mayores, los cuales no manejan redes sociales ni plataformas digitales.
- Los vecinos tienen la necesidad de ser escuchados y tomados en cuenta, por tanto, el municipio tiene el desafío de subsanar ciertas falencias al respecto.
- Cambiar el foco de la participación “pasiva” por una participación proactiva e integral, que no sea solo acompañamiento o recepción de inquietudes, sino, planificar y ejecutar una participación transversal y equitativa, promoviendo e incentivando un rol protagónico de todos los vecinos y sectores de la comuna.
- Agilizar procedimientos establecidos de respuesta a solicitudes y gestión de requerimientos, con el propósito de que disminuya la sensación de desconfianza, y se genere mayor dinamismo en el ejercicio de la participación, esto brindará legitimidad en la gestión, mayor democracia y confianza en la institucionalidad.

Las lecciones y desafíos para la municipalidad de Vitacura en relación con la dimensión de “Gestión y participación clientelar”, proponemos los siguientes:

- Transparentar más y mejor, reuniones y encuentros de la alcaldesa con organizaciones, vecinos y sectores.
- Trabajar en nuevas categorías de priorización de gestiones vecinales, en donde se genere una fórmula que sea trabajada en función del orden, preponderancia, necesidad e impacto del requerimiento, evitando seleccionar gestiones de manera discrecional.
- Tener mayor control sobre encuentros y reuniones privadas que llevan a cabo en ocasiones los directores de servicio, alcalde y funcionarios municipales.

- Generar cuentas públicas participativas dando cuentas de la gestión en un formato bimensual, dando a conocer prioridades, avances, proyectos y el futuro de la comuna de manera vinculante.
- promover instancias periódicas y vinculantes, en donde los vecinos puedan participar de manera activa en el COSOC, y que este pueda rendir cuentas de las materias que se están trabajando, generando retroalimentación.
- Crear una herramienta eficiente de consulta a todos los vecinos de Vitacura, en virtud de que tengan decisión y participación sobre las iniciativas de la administración municipal.
- Pensar en una nueva estructura de trabajo desde DIDECO y participación ciudadana, en donde los funcionarios encargados de visitar y trabajar con las organizaciones comunitarias funcionales en el territorio, lleven a cabo un seguimiento de avances en gestiones, solicitudes y conocimiento del trabajo municipal integral, llevando a los vecinos la señal del municipio, educando en diversas materias que ignoran, y otorgando información relevante para ellos y las políticas públicas que ejecuta la municipalidad.

De acuerdo con las recomendaciones para la municipalidad de Vitacura en relación con la dimensión de “espacios de mejora en participación y organización comunitaria” son todas las anteriormente analizadas y expuestas, dado que cada una de las lecciones y desafíos presentados, alimentará el desarrollo de mejoras y espacios de aprendizaje para el municipio, teniendo esto un gran impacto sobre los vecinos de la comuna de Vitacura.

En este sentido, tomando en cuenta los resultados y lo establecido de acuerdo a la normativa del municipio y su decreto alcaldicio sobre “Ordenanza de Participación Ciudadana de la comuna de Vitacura” resulta esencial que se revise en virtud de replantearse el cumplimiento de objetivos y levantar nuevos horizontes dado lo cotejado en este estudio de caso, es decir, en relación con el “Título II - artículo 3” (anexo 3), no se está realizando de manera eficiente ni efectiva, puesto que los mecanismo establecidos, no generan resultados ni tampoco un impacto real en lo vinculante con la municipalidad, dado que, en concordancia con los resultados

arrojados, solo se efectúan “reclamos y sugerencias” ante gestiones. Los plebiscitos, las consultas ciudadanas, el COSOC, no está siendo un mecanismo que propicie la participación ciudadana, esta debe ser un ejercicio permanente y dinámico, con el objeto de que, como postulan los autores estudiados en este trabajo, los ciudadanos puedan intervenir en la toma de decisiones y tengan incidencia en las esferas de poder, tomando en cuenta que las administraciones públicas y los gobiernos locales, deben liderar y ejercer sus labores de cara a la sociedad, brindando eficiencia en la gestión pública y legitimando sus procesos.

Dentro de las debilidades presentadas por los informantes en cuanto a la participación ciudadana efectiva en la comuna, es importante verlas como oportunidades de mejora continua, el crear nuevas instancias y espacios como oportunidad de fortalecer el desarrollo comunitario en todo sentido, generando procesos vinculantes en donde el vecino tenga no solo voz, sino también voto e incidencia en la toma de decisiones públicas, digitalizando a los vecinos que lo necesiten y aportando en el conocimiento, aprendizaje y educación de la comunidad, a través de nuevos programas y herramientas que profundicen el contacto y la relación con todos los sectores de la comuna, forjando un vínculo real y efectivo entre la administración municipal y el vecino, trabajando de manera colaborativa, apelando a una gobernanza multinivel entre direcciones y departamentos del municipio, organizando y agilizando gestiones, requerimientos y solicitudes vecinales.

Esto fortalece no solo la participación ciudadana, sino que también la gobernabilidad, la comunicación y trabajo entre actores, los niveles de transparencia municipal, y la eficiencia - eficacia en el desarrollo de procesos comunales, con el fin de robustecer la democracia y una gestión pública pertinente, la cual hoy está marcada por una gran desconfianza por lo ocurrido en la administración municipal del ex alcalde Raúl Torrealba, caso el cual ha tenido en alerta a instituciones, funcionarios y sectores de la comuna de Vitacura, dado que sigue la investigación por malversación de caudales públicos, lavado de dinero y supuesto financiamiento irregular de actividades políticas.

Para finalizar nuestras recomendaciones dentro del aspecto de lecciones y desafíos para la municipalidad de Vitacura, y de este modo cerrar el trabajo de magíster, consideramos gravitante contemplar las fortalezas presentadas por nuestros entrevistados en virtud de la participación, como motor de institucionalidad y de una gestión pública sana, en el marco de probidad necesaria para la ciudadanía; es relevante que, la municipalidad de Vitacura tiene una gran visión innovadora en su gestión, ejecutando recursos en materias fundamentales para el futuro y el adecuado desarrollo sustentable, la cultura, los espacios públicos, el deporte y el medio ambiente. Por otra parte, el municipio cuenta con profesionales de alta calidad educacional y competentes para desempeñar cada una de sus labores en sus determinados cargos, además, estos tienen un trato cordial y amable con los vecinos, lo cual es sustantivo a la hora de vivir la participación y ejercer el ámbito relacional entre ciudadanos pertenecientes a los diversos sectores de la comuna, debidamente constituidos y organizados.

Vitacura tiene grandes desafíos que enfrentar en aplicación la participación ciudadana comunitaria, sus fortalezas son sus principales herramientas para trabajar en un futuro mejor, apelando a una gobernabilidad que abrace la articulación entre la institución y el vecino, bajo la toma de decisión conjunta y la legitimidad institucional.

Bibliografía

- Asturias, C.U (2010) *“Implementación de las políticas Públicas”*
- Baño, R. (1998) *“Participación Ciudadana: elementos conceptuales”*
- Belmar, F (2018) *“Clientelismo en los gobiernos locales. El caso de los alcaldes en Chile, 2015-2016”*
- Beas, D. J. (2011) *“Gobernanza para el desarrollo local”*
- Brugué, J. (2003) *“Participación y Democracia: asociaciones y poder local”*
- Combes, H. (2010) *“Dónde estamos con el estudio del clientelismo”*
- Chamorro, M. (2015) *“Participación ciudadana en América del Sur”*
- Cruz, J. (2004) *“¿Qué es clientelismo? Algunas claves para comprender la política en los países en vías de consolidación democrática”*

- Espinosa, M. (2009) *“La participación ciudadana como una relación socio-estatal por la concepción de democracia y ciudadanía”* Andamios; revista de investigación social
- Florini, A. M. (2002) *“Increasing transparency in government”* International journal on world peace
- Guillén, D. (2020) *“¿Ciudadanías clientelares? Una mirada a las prácticas políticas en Tlalpan”*
- Ministerio del Interior, Gobierno de Chile (2020) Manual COSOC; *“implementación y funcionamiento de los consejos comunales de organizaciones de la sociedad civil en Chile”*
- Montambeault, F. (2015) *“Las políticas de la democracia participativa local en América Latina: instituciones, actores e interacciones”*
- Lahera, E. (2004) *“Política y políticas públicas en los procesos de reforma en América Latina”*
- Marín, D. M. (2012) *“Monitoreo a la normativa de participación ciudadana y transparencia municipal en Chile”*
- Marquez, J. V. (2020) *“Las desigualdades territoriales y el 18-O de Chile: algunos antecedentes”*
- Noé, M. (1998) *“Una ciudadanía que crece”*
- Nye, J. (1967) *“Corrupción y Desarrollo Político: un análisis de costo beneficio”*
- Negretto, G. L. (2015) *“Procesos constituyentes y refundación democrática. El caso de Chile en perspectiva comparada”* Revista de Ciencia Política
- Pliscoff, R. E. (2020) *“La gestión pública chilena después del 18-octubre; ideas previas y reflexiones futuras”*
- Rehren, A. (2000) *“Clientelismo Político, Corrupción y Reforma del Estado en Chile”*
- Romero, J. (2007) *“Clientelismo, patronazgo y justicia electoral en México”*
- Rebolledo, M. C. (2016) *“Proceso de consulta participativa, ley 20.500”*
- Restrepo, D. I. (2003) *“Las prácticas participativas: entre la socialización y la privatización de las políticas públicas”* Reforma y democracia

- Rivera, C. F. (2014) *“Democracia, participación y espacio local en Chile”*
- Sanhueza, A. (2004) *“Participación ciudadana en la gestión pública”*
- Stokes, S. (2013) *“Clientelismo Político”*
- Tejera, H. (2010) *“Relaciones clientelares, construcción cultural de la ciudadanía y políticas públicas en México”*
- De la torre, C. (2001) *“Revolcón, clientelismo y poder político: apuntes para un debate en ciernes”*
- Weason, M. I. (2012) *“Gobernanza multinivel y traspaso de competencias para la descentralización y el desarrollo territorial”*
- Zapata, E. (2016) *“Clientelismo Político. Un concepto difuso pero útil para el análisis de la política local”*
- www.vitacura.cl
- www.gob.cl
- www.subdere.gov.cl
- www.bcn.cl

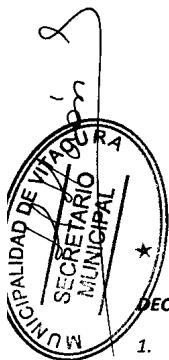
Anexo 3 “Ordenanza de Participación Ciudadana de la comuna de Vitacura”

**MUNICIPALIDAD DE VITACURA
DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO
MEV/PBR/NºP**

Decreto Alcaldicio Sección 1ª. Nº 8/2202
Vitacura, 11 de agosto de 2011

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1. El DFL N° 30-18.992, de fecha 20 de Junio de 1991, que crea la Municipalidad de Vitacura;
2. La personería del Alcalde para representar al Municipio a partir del día 06 de Diciembre del 2008, que emana de la Sentencia de calificación y Proclamación de la Comuna de Vitacura, dictada por el segundo Tribunal Electoral de la Región Metropolitana, de fecha 05 de Noviembre de 2008;
3. El Acta de Sesión Ordinaria N° 600, de fecha 06 de Diciembre de 2008, de Constitución del Concejo Municipal de Vitacura;
4. La ordenanza de participación ciudadana de la comuna de Vitacura dictada en decreto N°8/2004 de fecha 09 de septiembre de 1999;
5. La entrada en vigencia de Ley N°20500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, de fecha 16 de febrero de 2011;
6. Lo mandatado en los artículos 93, 97 y 98 de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades;
7. El acuerdo N°3162 del Concejo Municipal, tomado en su Sesión Ordinaria N°696 de fecha 10 de Agosto de 2011, en relación a la propuesta de ordenanza municipal de Vitacura;
8. Y en uso de las facultades previstas en los Artículos N° 56 y N° 63, de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.



DECRETO:

1. **DEJESE SIN EFECTO** la ordenanza de participación de la comuna de Vitacura dictada en decreto N°8/2004 de fecha 09 de septiembre de 1999;
2. **APRUEBASE** la ordenanza de participación ciudadana de la comuna de Vitacura que a continuación se transcribe:

**ORDENANZA DE PARTICIPACION CIUDADANA
DE LA COMUNA DE VITACURA**

TITULO I

Artículo 1º.- Se entenderá por Participación Ciudadana, el derecho que tienen los vecinos de la comuna de Vitacura de intervenir, tomar parte y ser considerados en las instancias de información, ejecución y evaluación de acciones que apunten a la solución de los problemas que los afectan directa o indirectamente en los distintos ámbitos de actividad de la Municipalidad y el desarrollo de la misma en los diferentes niveles de la vida comunal.

Para los efectos de la presente ordenanza, serán considerados como vecinos de la comuna de Vitacura, las personas que residan en su territorio comunal o, los que sin residir en éste, trabajen o hagan uso de algún servicio o prestación otorgado por la Municipalidad de Vitacura.

Artículo 2º.- La ordenanza de participación ciudadana de la Municipalidad de Vitacura tendrá como objetivo general promover, regular y establecer los instrumentos de participación de la comunidad local en el progreso económico, social y cultural de la comuna, conforme a lo dispuesto en el artículo 93 de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y a las demás disposiciones que resulten aplicables.

TITULO II

Artículo 3º .- La participación ciudadana en el ámbito municipal se expresará a través de los siguientes mecanismos, mediante los cuales las personas mencionadas en el artículo 1º precedente, podrán efectuar proposiciones, emitir opiniones, presentar reclamos y sugerencias acerca de la solución de problemas y necesidades de interés comunal que aquejan al desarrollo económico, social y cultural de la comuna, así como también ser informadas sobre las acciones y medidas implementadas para su solución.

- A) Plebiscitos Comunales.
- B) Consejo Comunal de las Organizaciones de la Sociedad Civil.
- C) Audiencias Públicas.
- D) Oficina de Partes, Reclamos y Sugerencias.
- E) Información Pública Línea Telefónica de Acceso al Municipio.
- F) Consulta Ciudadana.

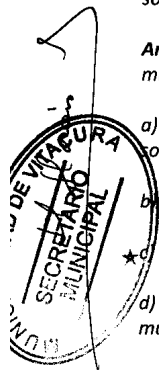
Párrafo 1º

Plebiscitos Comunales

Artículo 4º.- Para los efectos de la presente ordenanza, se entenderá como plebiscito aquel instrumento de participación de la comunidad local mediante el cual ésta podrá pronunciarse sobre las materias que se señalan en el artículo siguiente.

Artículo 5º.- Serán materias de plebiscito comunal todas aquellas, en el marco de la competencia municipal, que dicen relación con:

- a) Programas o proyectos de inversión específicos que tengan relación con el desarrollo económico, social y cultural de la Comuna.
- b) La aprobación o modificación del Plan de Desarrollo Comunal.
- ★ c) La aprobación o modificación del Plan Regulador Comunal.
- d) Otras de interés para la comunidad local, siempre que sean propias de la competencia municipal.



Artículo 6º.- La convocatoria a Plebiscito se efectuará conforme lo establecido en el artículo 118 de la Constitución Política de la República y en el artículo 99 de la Ley Nº 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades. La convocatoria la hará el Alcalde con el acuerdo del Concejo, o a requerimiento de los 2/3 de los integrantes en ejercicio del mismo, y a solicitud de 2/3 de los integrantes en ejercicio del Consejo Comunal de las Organizaciones de la Sociedad Civil, ratificada por los 2/3 de los Concejales en ejercicio, o por la iniciativa de los ciudadanos inscritos en los registros electorales de la comuna.

En caso de que el requerimiento sea efectuado por la iniciativa de los ciudadanos inscritos en los registros electorales de la comuna, la solicitud deberá contar con la firma ante Notario Público u Oficial de Registro Civil, de a lo menos el 5% de ellos, al 31 de diciembre del año anterior a la petición, lo que deberá acreditarse mediante certificado extendido por el Director Regional del Servicio Electoral

Artículo 7º.- El Plebiscito se efectuará en conformidad al procedimiento establecido en los artículos 100 al 104 de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

Artículo 8º.- Los resultados del Plebiscito serán vinculantes para la autoridad municipal, siempre que vote en él más del 50% de los ciudadanos inscritos en los registros electorales de la comuna.

Artículo 9º.- Conforme los resultados del Plebiscito, el Alcalde adoptará las medidas conducentes a concretar la voluntad de la ciudadanía expresada en ellas, encomendando a las instancias técnicas del Municipio el diseño e implementación de las políticas, programas o proyectos necesarios para ello.

Párrafo 2º

Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil

Artículo 10º.- Existirá un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil de Vitacura, (CCOSC), compuesto por representantes de la comunidad local organizada, elegido conforme al Reglamento aprobado por el Municipio y a los demás alcances de Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

Artículo 11º.- El Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil de Vitacura tendrá por objetivo asegurar la participación de las organizaciones comunitarias de carácter territorial y funcional, de interés público y de actividades relevantes en el proceso económico, social y cultural de la comuna y de sus representados, en conformidad a la ley y al Reglamento dictado para estos efectos.

Párrafo 3º

Audiencias públicas

Artículo 12º.- Las audiencias públicas son un mecanismo de participación por el cual el Alcalde y el Concejo Municipal conocerán acerca de materias de interés comunal, esto es, aquellos que planteen a lo menos 100 personas de las indicadas en el artículo 1º de la presente ordenanza.

Sin perjuicio de lo anterior, el Alcalde o mediante Acuerdo de la simple mayoría de los Concejales en ejercicio, podrán calificar otras materias como de interés comunal, a efecto de que sean tratadas en audiencia pública.

Artículo 13º.- Cuando se trate de una Audiencia Pública planteada por a lo menos 100 vecinos de la comuna, deberá cumplirse con los siguientes requisitos:

a) Presentar una solicitud escrita acompañada de a lo menos 100 firmas de vecinos debidamente individualizados en la que se acredite su calidad de tal mediante certificación expedida por el Secretario Municipal.

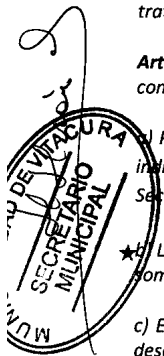
★ La solicitud deberá contener los fundamentos de las razones por las cuales la materia debe ser sometida a Audiencia Pública;

c) En la solicitud los vecinos deberán designar un número no superior a 5 representantes que se desempeñen como interlocutores válidos en el desarrollo de la audiencia, nombramiento que deberá contar con la certificación correspondiente, expedida por el señor Secretario Municipal.

Artículo 14º.- La solicitud de Audiencia Pública deberá ingresarse en la Oficina de Partes desde donde se remitirá al Alcalde con copia a cada uno de los Concejales. El Alcalde o el Concejo Municipal, por la simple mayoría de sus miembros en ejercicio calificarán su contenido, para establecer si se cumplen los requisitos antes señalados.

En caso de estimarse procedente la solicitud, la Audiencia Pública será convocada por el Municipio y se llevará a cabo preferentemente en dependencias municipales o en el lugar que se designe en la convocatoria, con la asistencia de los vecinos interesados, representados por las personas designadas para tales efectos; del Alcalde; del Concejo; y, en su caso, de la Unidad Municipal vinculada con los asuntos que se tratarán en la audiencia.

En caso de que la materia planteada sea estimada como susceptible de ser tratada en audiencia pública, esta deberá ser atendida y resuelta por la Unidad Municipal especializada en ella, respuesta que se tramitará de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley Nº 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Órganos de la Administración del Estado; salvo que el Alcalde o el Concejo estimen necesario que la respuesta sea dada en otros plazos distintos a los establecidos en dicha norma.



En caso de que la materia competa a otro Órgano de la Administración del Estado, la consulta será remitida a éste por el señor Secretario Municipal dándose aviso a los representantes de los vecinos solicitantes de este hecho y de la autoridad a la cual ha sido derivada la materia y/o solicitud.

Artículo 15º.- Corresponde al Alcalde o a quien lo reemplace, presidir la Audiencia Pública, la que se avocará a la discusión de las materias que se planteen, las que, en todo caso, deberán ser de competencia municipal y constar en la convocatoria.

El Alcalde o los Concejales, si lo estiman pertinente y necesario, podrán pedir a los representantes de los solicitantes que expongan una síntesis de la materia que motiva la solicitud de Audiencia Pública o que respondan las dudas que surjan sobre el particular.

Artículo 16º.- El Alcalde o quien presida la Audiencia Pública tendrá todas las facultades que permitan su correcto desarrollo y tomará las medidas necesarias para que las solicitudes tratadas sean results conforme lo señalado en esta Ordenanza.

Artículo 17º.- El Secretario Municipal deberá levantar Acta de la sesión la que posteriormente deberá ser aprobada por el Concejo.

Párrafo 4º

De la Oficina de partes, reclamos y sugerencias

Artículo 18º.- La Municipalidad mantendrá en funcionamiento una Oficina de partes, reclamos y sugerencias, habilitada para atender requerimientos relacionados con la prestación de servicios públicos otorgados por el Municipio a la comunidad en general.

Artículo 19º.- Las presentaciones o reclamos de vecinos o público en general deberán ser entregadas en la oficina del artículo precedente, por escrito, para su ingreso. El solicitante debe estar debidamente identificado con, a lo menos, nombre completo, cédula nacional de identidad y domicilio. Si, por el contrario, la presentación o reclamo se formulare verbalmente, el interesado deberá hacerlo mediante un formulario que será proporcionado para tal efecto.

Artículo 20º.- La Oficina de Partes y Reclamos, una vez recibida la presentación deberá enviarla de inmediato al Alcalde quien la remitirá con las instrucciones del caso a la unidad municipal respectiva, cuya respuesta se someterá al mismo procedimiento indicado en la Ley Nº 19.880.

En el caso en que un asunto, reclamo o sugerencia planteada no sea de competencia del Municipio, la consulta será derivada al Organismo Competente, en los mismos términos señalados, en el inciso final del artículo 14 de la presente Ordenanza.

Artículo 21º.- Para todos los efectos de la presente Ordenanza, los reclamos efectuados en forma anónima serán considerados como no presentados, excepto aquellos que tengan relación con la comisión de delitos o de seguridad ciudadana, los que serán derivados al Departamento de Protección Civil y las instituciones policiales competentes para su debida investigación.

Párrafo 5º

De la información pública local y Línea de acceso al Municipio

Artículo 22º.- Todo ciudadano tiene el derecho constitucional a informarse de las decisiones que adopte la autoridad comunal.

Artículo 23º.- La Municipalidad fomentará la generación de información hacia los vecinos a través de boletines informativos, sitios web propios y asociados, etc.; sin perjuicio de aquella que puedan obtener en las sesiones de Concejo a las que puede asistir cualquier ciudadano, salvo aquellas que el reglamento del Concejo indique que pueden ser secretas.

Artículo 24º.- Existe en el Municipio una línea 800, debidamente informada a la comunidad, por medio de la cual se podrá solicitar información municipal o bien las formas o procedimientos necesarios de realizar ante la unidad municipal pertinente para su pronta respuesta.



Párrafo 6º

De la consulta ciudadana

Artículo 25º.- Por conducto de la Consulta Ciudadana, la comunidad local podrá emitir opiniones y formular propuestas de interés particular, relacionadas con materias específicas o que afecten el Territorio de la Unidad vecinal donde residen, y que no sean materia de plebiscito o audiencia pública, o cuando el Alcalde o el Concejo Así lo estime pertinente.

Artículo 26º.- La consulta ciudadana podrá ser dirigida, a los vecinos, a las Organizaciones Comunitarias; a las organizaciones de interés público; a las organizaciones de voluntariado; a las asociaciones gremiales; a las organizaciones sindicales u otras organizaciones que tengan directa relación con la consulta que se plantee.

Artículo 27º.- El Alcalde podrá, cada vez que lo estime pertinente y necesario, realizar encuestas o consultas a los vecinos, sea a una parte o a la totalidad de estos, para evaluar el desarrollo de diversas actividades municipales, o para conocer la opinión sobre un determinado tema de interés comunal.

La consulta podrá ser efectuada a iniciativa del Alcalde con el acuerdo del Concejo, o a requerimiento de los 2/3 de los integrantes en ejercicio del mismo, y a solicitud de 2/3 de los integrantes en ejercicio del Consejo Comunal de las Organizaciones de la Sociedad Civil, ratificada por los 2/3 de los Concejales en ejercicio.

Artículo 28º.- El procedimiento y la metodología que se utilicen serán de conocimiento público y deberán detallarse en el Decreto que llame a la Consulta.

Artículo 29º.- Los resultados de la consulta no tendrán carácter vinculatorio y serán elementos de juicio para el ejercicio de las funciones del Municipio.

TITULO III

Disposiciones Finales

Artículo 30º.- Los plazos de días establecidos en esta ordenanza serán de días hábiles; salvo disposición en contrario.

Artículo 31º.- La Municipalidad deberá publicar la presente ordenanza una vez que haya sido aprobada por el Concejo Municipal, en el Diario Oficial, en forma íntegra o mediante un extracto.-

3. **PUBLÍQUESE** la presente ordenanza en el Diario Oficial y en la página web del municipio www.vitacura.cl

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

FDO. : RAUL TORREALBA DEL PEDREGAL ALCALDE
MICHELINA MORAN MENICUCCI SECRETARIO MUNICIPAL

Lo que se comunica para conocimiento y fines que correspondan



Distribución:

- Alcaldía
- Secretaría Municipal
- Secretaría de Planificación
- Contraloría Municipal
- Dirección Jurídica
- RRPP
- Oficina de Partes
- Archivo