

Concurso de Innovación Municipal

ASOCIACIÓN CHILENA DE MUNICIPALIDADES 2023



ACHM
ASOCIACIÓN CHILENA
DE MUNICIPALIDADES

30
AÑOS

346 COMUNAS. UN SOLO CHILE

www.achm.cl



Índice

Página 03	Presidenta ACHM Carolina Leitao Álvarez - Salamanca: Fomentando la Innovación y las Buenas Prácticas en la Gestión Municipal.
Página 04	Impulsando la Innovación desde los territorios
	Categoría Innovación Externa
Página 05	Centro de Neurodesarrollo Comunal - El Quisco. Primer Lugar
Página 14	RenCat - Renca. Reconocimiento
Página 19	Acción Territorial en Salud y Desarrollo Comunitario - San Felipe. Reconocimiento
Página 24	Programa de Gestión Usuaría San Joaquín - San Joaquín
Página 28	Centro Municipal de Gestión de Aguas Grises y Lavandería Sustentable - Providencia
Página 32	Mesas Territoriales - Puerto Varas
Página 37	LAB Santiago - Santiago
	Categoría Innovación Interna
Página 40	Geoportal Municipal - Puerto Montt. Primer Lugar
Página 45	Proceso de Sistematización de Información Observatorio Huechuraba Segura - Huechuraba. Reconocimiento
Página 49	Acta de Pago con Alcance. La Serena. Reconocimiento
Página 52	Red de Fortalecimiento de la Gestión Municipal y Gestión del Concejo Municipal - Santo Domingo.
Página 55	Centro de Cuidados Municipal Elena Maya - Recoleta
Página 60	Innovando en la Atracción del Talento - Los Ángeles

Fomentando la Innovación y las Buenas Prácticas en la Gestión Municipal

En el dinámico escenario de la gestión municipal en Chile, es esencial abrazar la innovación y adoptar nuevas tecnologías para enfrentar los desafíos de manera eficiente y eficaz.

Como presidenta de la Asociación Chilena de Municipalidades, me complace destacar la importancia de incorporar estrategias vanguardistas que transformen la administración local y beneficien a nuestras comunidades. La innovación no es solo una palabra de moda; es una necesidad imperativa en un mundo en constante evolución.

Las herramientas tecnológicas disponibles hoy en día ofrecen oportunidades sin precedentes para optimizar procesos, fortalecer la transparencia y mejorar la calidad de los servicios municipales. Desde plataformas digitales que facilitan la participación ciudadana hasta sistemas inteligentes que agilizan la gestión de recursos, estas innovaciones son la clave para construir municipios más resilientes y orientados al futuro.

Las buenas prácticas son el cimiento sobre el cual edificamos la confianza y la eficacia en la gestión municipal. Compartir experiencias exitosas entre municipios es crucial para aprender unos de otros y adaptar estrategias que hayan demostrado su valía. La colaboración intermunicipal no solo fortalece nuestras comunidades, sino que también enriquece nuestra capacidad de enfrentar desafíos comunes, desde la sostenibilidad hasta la inclusión social, recalcando que la innovación está centrada en el aprendizaje colaborativo, no en la competencia.

Es imprescindible destacar la importancia de capacitar a nuestro personal municipal para aprovechar al máximo las nuevas herramientas y tecnologías. La formación continua garantiza que estemos equipados para enfrentar los desafíos cambiantes y aprovechar las oportunidades emergentes. Además, promover una cultura de innovación dentro de nuestros equipos municipales es esencial para cultivar un ambiente propicio para el cambio y la mejora permanente.

En este viaje hacia la modernización municipal y la digitalización, es esencial tener en cuenta las necesidades específicas de nuestras comunidades. La implementación de tecnologías debe ser inclusiva y centrada en el ciudadano, garantizando que todos se beneficien de manera equitativa. La accesibilidad y la participación ciudadana son pilares fundamentales para construir una administración municipal que responda a las expectativas y demandas de nuestros ciudadanos.

En conclusión, la innovación, las buenas prácticas y la aplicación de nuevas tecnologías son piedras angulares para el desarrollo sostenible y efectivo de nuestros municipios. Al adoptar estas estrategias, no solo mejoramos la eficiencia de nuestras operaciones, sino que también fortalecemos el vínculo entre la administración y la comunidad a la que servimos. Sigamos trabajando juntos para construir municipios más modernos, transparentes e inclusivos que reflejen el potencial y la diversidad de Chile.

Carolina Leitao Álvarez - Salamanca
Presidenta ACHM, Alcaldesa de Peñalolén



Impulsando la Innovación desde los territorios

En tiempos donde la Inteligencia Artificial, las redes sociales y la digitalización, se alzan como herramientas importantes en el ordenamiento y planificación de las administraciones públicas y privadas, el mundo municipal no puede quedar excluido de estos avances, que impactan la forma de vida de las personas y comunidades.

En este contexto crucial para los municipios chilenos, la Asociación Chilena de Municipalidades, presenta el Premio de Innovación Pública en el Sector Municipal, con el objetivo de acercar la innovación a los gobiernos locales de nuestro país.

En coincidencia con el trigésimo aniversario de nuestra institución esta iniciativa cobra relevancia ante los desafíos actuales de la innovación pública, definida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) como vital para mejorar servicios, eficiencia y accesibilidad, sumándose a los esfuerzos del Estado Central para fortalecer la gestión pública.

En un escenario donde la descentralización, transparencia y participación ciudadana son imperativos, este concurso busca ser una respuesta proactiva a las demandas de la sociedad. Hoy, más que nunca, los municipios enfrentan la necesidad de mejorar la calidad de sus servicios hacia los ciudadanos; optimizar la gestión interna; fomentar la inclusión en la provisión de bienes y servicios.

En este marco, la creatividad, el trabajo en equipo y las herramientas tecnológicas se vuelven esenciales para superar los desafíos que enfrentan nuestras comunidades locales.

La Asociación Chilena de Municipalidades, representa a los municipios ante desafíos públicos y privados, con el compromiso de apoyar política y técnicamente a sus asociados. En ese marco, el Premio de Innovación Pública en el Sector Municipal, surge como una oportunidad para destacar y potenciar la capacidad innovadora de los servidores públicos municipales, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión municipal, en un contexto de transformación y adaptación a los desafíos de la era digital.

Finalmente, la invitación es a participar en este tipo de plataformas e instancias, donde se busca destacar y compartir las soluciones creativas para generar impactos positivos en sus comunidades, en estos tiempos desafiantes, donde la innovación sin duda es una de las claves para construir municipios más modernos, eficientes, inclusivos y resilientes.



PRIMER LUGAR
CATEGORIA ENFOQUE EXTERNO

El Quisco

Proyecto: Centro de Neurodesarrollo Comunal



Ficha Técnica

EL QUISCO

Nombre de la iniciativa: **Centro de Neurodesarrollo Comunal El Quisco**

Mail: dideco@elquisco.cl

Equipo: **Luis Felipe Barrera Gutiérrez – Natalia Carolina Pacheco Tapia – Liliana Marlen Ibarra Cáceres**

Resumen del Proyecto

Desarrollar la naturalización y convivencia de la condición del Espectro Autismo, neurodiversidades y discapacidades dentro de la comuna de El Quisco, mediante políticas públicas, atención de usuarios, empoderamiento familiar y comunitario, con enfoque de derechos y en base al buen trato.

El Centro de Neurodesarrollo Comunal El Quisco (CNQ) es un organismo dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de la Ilustre Municipalidad de El Quisco, orientada a generar apoyos e inclusión social para las personas dentro de la condición del Espectro del Autismo entre las edades de 12 meses a 17 años 11 meses y sus familias, manteniendo como prioridad a aquellas familias de que pertenezcan al 40% de vulnerabilidad socioeconómica.

Su creación nace de la solicitud de la Dirección de Desarrollo Comunitario de El Quisco, que realiza con la asesoría de la Fundación Unión Autismo y Neurodiversidad FUAN de Viña del Mar, la elaboración del proyecto, teniendo en cuenta las últimas actualizaciones en la condición del Espectro Autista con enfoque de derechos.

Sus objetivos principales son:

- Promover la naturalización de la condición del Espectro Autismo y la Neurodiversidad dentro de la comuna de El Quisco.
- Favorecer la resignificación del entorno familiar y comunitario como fuente natural de apoyos.
- Acompañamiento terapéutico multidisciplinario para la familia y el apoyo de los usuarios.
- Diseñar los recursos, servicios y plataformas de apoyos desde las necesidades de la persona y las de su familia.
- Potenciar los procesos de empoderamiento y de resiliencia familiar.
- Coordinar las acciones de apoyo con los servicios sanitarios, sociales y educativos de la comuna.
- Fortalecer una perspectiva comunitaria basada en derechos dentro de la comuna.

Los servicios que presta a la comunidad el Centro de Neurodesarrollo Comunal son:

- Evaluación del Test ADOS-2
- Evaluación Multidisciplinari del equipo Neurodesarrollo El Quisco, mediante sala espejo.
- Evaluación Test WISC V
- Evaluación Test Vineland.
- Evaluación Fonoaudiológica (Test IDTEL, Test ITPA 3, Test PLON-R, matriz de comunicación, Test TEVI, Escala EHS, Test PROLEC, ABAS II, Test CEG, entre otros.)
- Evaluación psicopedagógica (Pruebas informales en las diferentes áreas troncales, lenguaje, matemáticas, etc., batería de evaluación psicopedagógica EVALÚA)
- Adecuaciones curriculares, PACI, rutinas de estudio, nivelación académica según NEE.
- Evaluación Terapia ocupacional (VMI, Perfil sensorial 2, SPM, Escala de desarrollo psicomotor, Portage, Índice de Barthel, Pauta de Lawton Brody (actividades de la vida diaria instrumentales), ACIS, etc.
- Atenciones telefónicas por parte del Equipo Profesional.

- Atenciones neurológicas a cargo de la profesional del centro Dra. Paula Arriagada Palma.
- Orientación Familiar.
- Talleres dirigidos a las familias y a los usuarios, con el fin de brindar herramientas en entornos naturales y dedicados al desarrollo ocupacional, social, educacional y de aprendizaje de los niños y niñas de la comuna.
- Intervenciones de Psicología, Educadora diferencial, Terapia Ocupacional y Fonoaudiología, las cuales constan de un carácter transitorio, facilitando al usuario/a 4 meses de sesiones donde se insta al empoderamiento familiar y se ayuda a la familia a realizar un trabajo adecuado en el desarrollo de habilidades de la persona.
- Capacitaciones sobre neurodiversidad con enfoque en derecho para organismos de salud, educación y sociales.
- Creación de mesas de trabajo intersectoriales comunales, provinciales y nacionales en relación a temáticas de inclusión y convivencia de personas con neurodiversidad y discapacidad en la sociedad.
- Todos los servicios mencionados son completamente gratuitos para toda la comunidad, con prioridad aquellos usuarios que se encuentren en 40% de más vulnerabilidad y que pertenezcan a la comuna de El Quisco. Servicio de transporte gratuito para aquellos usuarios del Centro de Neurodesarrollo que presenten dificultades económicas o de movilidad. Entrega de material didáctico y educativo, generales y específicos de acuerdo a la necesidad de cada individuo.

El gran impacto generado por el Centro de Neurodesarrollo en la comuna, ha facilitado la atención desde enero del 2023 hasta la fecha más de 2000 intervenciones de todo tipo, tanto para usuarios, comunidad general y personal municipal. De esta forma, se van dando los inicios para que El Quisco sea una comuna completamente inclusiva.

Estas intervenciones se han llevado a cabo mediante la bajada de la información a funcionarios tanto como del área de salud, área social, área comunitaria y de educación. Es por esto que, actualmente el Centro de Neurodesarrollo Comunal, ha capacitado a una gran parte de los funcionarios municipales en el buen trato hacia la neurodiversidad en cuanto a su atención al público en las oficinas y dependencias municipales.

De igual forma, se ha preparado a los funcionarios de salud de los servicios de atención primaria, acelerando los procesos de detección temprana de la Condición del Espectro Autismo y mejorar el trato hacia las personas con esta condición. Siguiendo la misma idea, entregamos herramientas a los funcionarios de salud para poder realizar sus procedimientos de manera apropiada y con nuevas estrategias que les permitan dar acceso a los usuarios, asegurando el derecho a la salud de las personas con neurodiversidades.

Otro aspecto abordado mediante el Centro de Neurodesarrollo es su participación en los establecimientos educacionales en la comuna, brindando capacitaciones a los docentes, apoyo en metodologías de enseñanza, de convivencia escolar, en cuanto al manejo y tratamiento de estudiantes en nuestro centro.

Nuestro foco es generar instancias de participación social e inclusión en todo aspecto de la comuna, por lo cual, el Centro de Neurodesarrollo comunal ha desarrollado capacitaciones abiertas a la comunidad, generando un clima de conciencia social. Prontamente se proyectan nuevas inducciones para el comercio local, para de esta manera abrir el acceso de sus productos a personas con neurodiversidades, con la finalidad de que encuentren preparados para dar una atención adecuada a las familias y personas con discapacidad o neurodiversidad.

En síntesis, el Centro de Neurodesarrollo comunal, es un proyecto que busca la innovación y las buenas prácticas en relación a optimización de recursos en beneficio de problemáticas locales, generando climas de conciencia social, apoyo metodológico y terapéutico, resolviendo así problemáticas locales de urgencia, como lo es la inclusión social, el sentido de pertenencia de nuestros Quisqueños e identidad local.

Su innovación nace del despliegue de la política pública, sus resultados administrativos, su iniciativa a la convivencia e inclusión social y su estructura de terapeutas capacitados, naciendo desde la Dirección de desarrollo Comunitario la cual da un acceso equitativo a la comunidad, de la mano con agrupaciones locales.

¿Cuál es la problemática o necesidad que el proyecto busca solucionar?

Se identifica en la comuna y en la contingencia actual del país, la necesidad de brindar atención de calidad y resguardar los derechos de los niños según la Convención sobre los Derechos del Niño, donde se ratifica que todo niño tiene derecho a recibir educación y salud de calidad como derecho primario.

Teniendo esto en cuenta se identifica que, en la Comuna de El Quisco, existía una población de alrededor de 200 niños que se encontraban sin acceso a la salud y educación de calidad debido a su condición en la neurodiversidad, ya que no contábamos con especialistas que dieran la solución a esta problemática.

Esta controversia fue puesta en la palestra por madres, padres y/o cuidadores de personas dentro de la condición del Espectro Autista, lo que conllevó al cambio de políticas públicas para enfrentar esta situación y/o vulneración de derechos.

En ese momento la comuna contaba solo con un centro privado que daba atención a usuarios de la provincia. A pesar que dicho centro recibía aporte de privados y una subvención directa del Municipio, el valor restante de las atenciones debía ser amortiguado por los mismos usuarios, haciendo para muchas familias vulnerables inaccesible el costo mensual que esto significaba.

Adicionalmente, nuestro sistema de salud no da abasto. Muchos de los niños de la comuna no tenían acceso, por ejemplo, a control neurológico por parte del hospital de referencia, otros tenían años sin actualización de su tratamiento farmacológico. Esto último, siendo una realidad país.

Paralelamente, nuestros usuarios presentaban dificultades en el acceso educacional y así mismo nuestros profesionales docentes no tenían las herramientas necesarias para el abordaje de la diversificación del aprendizaje, lo que iba en contra del decreto de diversificación de la enseñanza. Así mismo nuestros niños y niñas se quedaban sin acceso a una educación que fuera amigable con sus necesidades especiales o individuales.

Otra problemática, que se levantó desde el área social, fue cómo mejorar la calidad de vida de personas o usuarios dentro de la Condición del Espectro Autismo en la comuna y de esta forma iniciar procesos de participación social y apoyo comunitario para el desarrollo pleno en comunidad.

En base a lo anterior, se inició un catastro de la cantidad de población dentro de esta condición considerando que el 2,8% de la población infanto-juvenil en USA presentaría la condición del Espectro Autista, según el Informe Semanal de Morbilidad y Mortalidad (MMWR) de los CDC 2023. Esta búsqueda nos arrojó una población de 150 personas con la condición del Espectro Autismo y otras 55 en evaluación por sospecha de él mismo. Considerando el último Censo del 2012, donde nos arroja una proyección de habitantes entre las edades de 0 a 14 años de 3.051 habitantes, el porcentaje de personas en estas edades con la Condición del Espectro Autismo es cerca de 4.5% de prevalencia en la comuna de El Quisco.

Muchas de estas familias manifestaban su sentimiento de abandono por parte del Estado respecto de estas temáticas y un sentimiento de inconformidad con organizaciones y fundaciones privadas por lo cual, el Centro de Neurodesarrollo comunal, tiene la misión descongestionar, con apoyo terapéutico y de capacitación, a las entidades de salud pública. En un inicio para solo con intervenciones y capacitaciones comunitarias, sin embargo, ante la crecida de sospechas diagnósticas, se amplió el servicio a evaluación y diagnóstico de la Condición del Espectro Autista.

Luego de varias mesas de trabajo, la Dirección de Desarrollo Comunitario toma la bandera de esta lucha y es quien vela por que los recursos sean administrados apropiadamente y fueran en pos del apoyo integral a las familias, mediante el desarrollo de un proyecto que innovará en la salud, educación y desarrollo social de las personas dentro de la Condición del Espectro Autismo.

¿Qué recursos (humanos y financieros) fueron usados para la creación, implementación y operación del proyecto?

a. Jefe Técnico/Gestor

Profesional capacitado para cumplir labores administrativas, de ejecución, revisión, supervisión de recursos humanos, gestión de proyectos, gestión en redes, generación de contactos y capacitaciones para distintos públicos.

- Supervisar el desempeño de profesionales a su cargo.
- Evaluar sistemáticamente las gestiones, acciones y procesos desarrollados por parte del Centro de Neurodesarrollo Comunal.
- Gestionar y administrar los recursos humanos y financieros que la Municipalidad de El Quisco destina al funcionamiento del Centro de Neurodesarrollo Comunal.
- Favorecer que las acciones y los procesos desarrollados en el Centro de Neurodesarrollo Comunal hacia sus usuarios/as se ejecuten cumpliendo con la perspectiva de género, con evidencia y derechos.
- Asegurar que las acciones y los procesos desarrollados en el Centro de Neurodesarrollo Comunal hacia sus usuarios/as se ejecuten en un marco de calidad y buen trato.
- Visualizar hacia la comunidad la necesidad de apoyo de los niños y niñas dentro de la condición del Espectro Autista, con el fin de mitigar las barreras que existen en el entorno para su bienestar y plena participación social.
- Desarrollar un trabajo de gestión integral y sistemático que permita proyectar la continuidad y consolidación del Centro de Neurodesarrollo Comunal.
- Capacitaciones y charlas sobre Condición de Espectro Autista y Diversidades.

2.Asistente Administrativa/Apoyo Técnico

Profesional capacitado para cumplir con labores administrativas, específicas y propias de asistente, recepcionista, coordinador y planificador.

- Asistente administrativa y de planificación horaria.
- Coordinar y planificar talleres para las familias de los usuarios del programa.
- Control del protocolo interno de los indicadores del Centro y sus mediciones.
- Gestionar las adquisiciones necesarias para el equipamiento y funcionamiento del Centro de Neurodesarrollo.
- Gestionar procesos internos del Municipio.

3.Fonoaudiólogos/as.

Profesionales con formación y experiencia en evaluación, intervención y generación de apoyos terapéuticos en la comunicación, lenguaje, habla, desarrollo de habilidades sociales, intervención temprana y alimentación de los usuarios dentro de la Condición del Espectro Autista.

- Evaluación funcional de niños y niñas con indicadores de alerta dentro de la Condición del Espectro Autista.
- Apoyo fonoaudiológico a los usuarios/as del Centro Neurodesarrollo El Quisco, con el fin de promover su desarrollo comunicativo, lingüístico, del habla, de la alimentación y la estimulación temprana.
- Confección de material didáctico que brinde apoyo a las familias neurodiversas en la estimulación de habilidades integrales del usuario/a.
- Educación familiar y orientación fonoaudiológica en los distintos contextos sociales cercanos de cada usuario/a, con el fin de favorecer la inclusión social, comunicativa y de un desarrollo armónico e integral.
- Realizar talleres para familias, usuarios y/o comunidad para brindar apoyos necesarios con el fin promover la participación social y comunicativa.
- Capacitaciones y charlas sobre Condición de Espectro Autista y Diversidades.

4. Terapeutas ocupacionales

Profesionales con formación y experiencia en evaluación, intervención y generación de apoyos desde la integración sensorial, intervención temprana, desarrollo de habilidades de la vida diaria y ocupación humana para favorecer la participación ocupacional independiente en niños y niñas con una condición dentro de la Condición del Espectro Autismo.

- Evaluación de usuarios/as con indicadores de alerta que se encuentren dentro de la Condición del Espectro Autista.
- Intervención en la estimulación temprana y apoyo ocupacional a los usuarios del Centro Neurodesarrollo El Quisco de usuarios dentro de la Condición del Espectro Autista, con el fin de promover su participación ocupacional en las actividades de la vida diaria, juego, descanso, sueño, ocio, tiempo libre, participación social y escolar.
- Confección de material didáctico que brinde apoyo a las familias neurodiversas en la estimulación de habilidades integrales del usuario/a.
- Educación familiar y orientación ocupacional en los distintos contextos sociales cercanos de cada usuario/a, con el fin de favorecer la inclusión social, comunicativa y de un desarrollo armónico e integral.
- Realizar talleres para familias, usuarios y/o comunidad para brindar apoyos necesarios con el fin de promover la participación ocupacional.
- Capacitaciones y charlas sobre Condición de Espectro Autista y Diversidades.

5. Psicólogo

Profesional con formación y experiencia en evaluación y apoyos para usuarios/as dentro de la Condición del Espectro Autista, responsable de prestar atención directa para la promoción y desarrollo de habilidades socio emocionales de los usuarios del Centro y el acompañamiento de sus familias en pautas de crianza y climas de bienestar acorde a las necesidades de sus hijos/as.

- Evaluación funcional de usuarios/As con indicadores de alerta dentro de la Condición del Espectro Autista.
- Desarrollo de habilidades sociales y acompañamiento afectivo de los usuarios/as del Centro.
- Identificación de comorbilidades diagnósticas en los usuarios/as del centro.
- Orientación familiar para la promoción de una crianza sensible y respetuosa, así como para el desarrollo de habilidades parentales.
- Desarrollo de talleres socio educativos y de contención emocional para las familias.
- Capacitaciones y charlas sobre Condición de Espectro Autista y Diversidades.

6. Psicopedagogo

Profesional con formación y experiencia en educación especial, regular en programa de integración escolar. Detecta necesidades de apoyo específico para estudiantes con y sin necesidades educativas especiales, por medio de la intervención psicopedagógica, para así lograr entregar una educación de calidad que permita activar las funciones cognitivas del niño, según sus propias características y necesidades. Además, incorporar tres ámbitos fundamentales para el desarrollo del alumno: escuela, familia y comunidad.

- Adaptaciones curriculares acordes a sus NEE.
- Evaluación y apoyo psicopedagógico.
- Identificación de NEE del alumno. Detectando las fortalezas en su desarrollo.
- Elaborar estrategias de acuerdo a sus características.
- Adaptaciones curriculares.
- Seguimiento de evaluación de competencias personales.
- Informar y orientar a la familia en cuanto al apoyo del menor.
- Realizar talleres informativos y de levantamiento de estrategias.

- Informar progresos y apoyos complementarios en período de intervención.
- Capacitaciones y charlas sobre Condición de Espectro Autismo y Diversidades.

e. Jefa Social, Dirección de Desarrollo Comunitario

Profesional encargado de la prestación, validación y soluciones de situaciones sociales de los usuarios y las familias de las personas dentro de la Condición del Espectro Autismo.

- Evaluaciones sociales.
- Validación y Apoyos económicos.
- Prestación y apoyo en la obtención de credenciales de discapacidad.
- Apoyo en la tramitación de los subsidios por discapacidad.
- Red intercomunal de apoyo social y adaptación de espacios públicos para personas con neurodiversidad o discapacidad.
- Apoyo administrativo en relación a listas de espera y prioridad de usuarios.

En el ámbito financiero, durante el mes de febrero de 2022, la Dirección de Desarrollo Comunitario, presenta ante el Sr. Alcalde, don José Jofré Bustos y el Honorable Concejo Municipal, el proyecto denominado "Centro Neurodesarrollo Comunal", el cual fue aprobado por unanimidad de votos.

Dentro de este programa se contempló un presupuesto de \$25.000.000.- los cuales fueron distribuidos para mejorar el espacio físico de la dependencia municipal donde se habilitó el Centro, y todo lo necesario para poner en marcha y dar continuidad al proyecto, tales como; la adquisición de mobiliario, equipos informáticos, material de oficina, material didáctico y terapéutico, útiles de aseo, colaciones para los usuarios. Se implementó también salas de atención y una sala espejo, espacios comunes amplios como recepción, sala de espera y baño universal. A su vez, la contratación de profesionales especializados en el área.

Debido a la alta demanda, la buena ejecución y al compromiso de nuestras autoridades locales con la temática, para el año 2023, se destinó la suma de \$104.000.000.-, para seguir cubriendo los ítems indicados en el párrafo precedente y a su vez para financiar nuevos elementos, entre ellos; textos de enseñanza, servicios de producción, vestuario para el equipo, suministros computacionales, insumos para la ejecución y cobertura de seminarios, capacitaciones, etc.

Se espera para el 2024 seguir ampliando los recursos con la finalidad de extender la gama de atenciones de los usuarios con la incorporación de nuevos especialistas, sostener en el tiempo la ejecución de talleres enfocados al desarrollo integral de las conductas adaptativas, funciones cognitivas y apoyo en la calidad de vida, la implementación una plaza de juegos inclusivas, continuar con las actualizaciones de las capacitaciones y perfeccionar los conocimientos de actores intervinientes de las redes comunales, visibilizar a través de actividades de difusión como seminarios, charlas, videos, animaciones y eventos de todo tipo.

¿Existió un proceso de co-creación con los usuarios durante el desarrollo del proyecto?

Durante el segundo semestre del año 2021, se comenzó con la formulación del presente proyecto; se generaron mesas de trabajo con la Agrupación de padres Red de Familias Terapéuticas Inclusivas y toda aquella familia que quiso aportar con ideas. Estos han participado activamente en la generación de protocolos, coordinación con diferentes estamentos municipales y haciendo visible aquellas problemáticas que les aquejan en su calidad de vida.

Esta participación ha sido fundamental para la generación de políticas públicas con participación social, desarrollo de ambientes, programas y actividades que sean participativas de la comuna. Nuestros usuarios son parte fundamental del desarrollo de actividades, revisión de las iniciativas, apoyan en el quehacer diario, fortalecimiento de redes comunitarias y control de la gestión pública realizada por el Centro de Neurodesarrollo.

El Centro de neurodesarrollo realiza reuniones periódicas con el fin de entregar las estadísticas trimestrales de atenciones, intervenciones, capacitaciones e impacto en la comuna, en este mismo espacio se da la posibilidad de generar debate para decidir los próximos pasos y los apoyos que se requieren para seguir cumpliendo nuestros objetivos.

El enfoque del Centro de Neurodesarrollo es en la calidad de vida, por lo cual es de vital importancia conocer la realidad de nuestros usuarios, en un marco de respeto hacia el derecho.

Por otro lado, la agrupación de padres de la comuna mediante el apoyo, respaldo y capacitaciones del Centro de Neurodesarrollo, ha podido realizar múltiples postulaciones a diferentes fondos tales como el Fondo Nacional de Desarrollo Regional y Fondo Social Presidente de la República, entre otros, para llevar a cabo actividades en pos de una mejor calidad de vida para sus familias. Tales como, ferias de fomento productivo, generación de una sede, talleres y actividades tanto como para las cuidadoras, como para los usuarios.

El apoyo en el empoderamiento y la autodeterminación de las familias es crucial para facilitar el desarrollo apropiado de las políticas públicas, es por esto que el corazón del Centro de Neurodesarrollo comunal, nace del cumplimiento de metas impuestas por las familias de cuidadores y personas dentro de la condición de Espectro Autismo.

¿A qué conclusiones llegó la ejecución del proyecto? ¿Existe evidencia de que el proyecto llegó a las soluciones que buscaba o a otras que no se esperaban inicialmente?

El Centro de Neurodesarrollo Comunal a sus 8 meses de apertura evidencia la precariedad de atención de las políticas públicas en relación con la Condición del Espectro Autista. Se espera que con la nueva Ley 21.545, se concrete la total inclusión, atención integral y la protección de los derechos de las personas con trastorno del espectro autista en todos sus ámbitos; educacional, social y de salud.

A pesar del corto tiempo de ejecución e intervención realizada a los niños, niñas y jóvenes, en muchos casos se ha visto un avance significativo en su desarrollo, lo que se traduce en una mejor calidad de vida y esperanza para sus familias.

En la actualidad el Centro de Neurodesarrollo ha realizado aproximadamente 1500 atenciones terapéuticas basadas en modelos terapéuticos con evidencia científica (P. Ej., ESDM, PERS, TEACCH, entre otros). Por lo cual, ha generado grandes expectativas en relación a su funcionalidad, desarrollo y avance terapéutico, siendo un gran aporte a la comunidad.

Por lo anterior, el Centro de Neurodesarrollo comunal ha traído consecuencias no esperadas y fenómenos sociales en el litoral central, tales como:

- Migración y cambio de registro social de hogares hacia la comuna.
- Alzas en la prevalencia de la Condición del Espectro Autismo en la Comuna.
- Empoderamiento familiar e innovación en desarrollo de proyectos amigables con la neurodiversidad.
- Crecimiento exponencial de las listas de espera para acceso a terapias, capacitaciones y evaluaciones.
- Conciencia social y reestructuración de programas, en pos a la neurodiversidad.
- Nuevas políticas de atención de los servicios de atención primaria.
- Establecimientos educacionales comprometidos con la neurodiversidad y adaptados para cumplir el decreto 83/2015 a cabalidad.
- Múltiples visitas de diferentes comunas de Chile, tales como: El Monte, Con-Con, Valdivia, entre

otras. Interesados en replicar la política de apoyo a la neurodiversidad y el modelo del Centro de Neurodesarrollo.

Sin duda alguna, el Centro de Neurodesarrollo Comunal, ha traído consigo un cambio revolucionario en cuanto a la percepción de las neurodiversidades, por lo cual, en un fenómeno de dominó múltiples actores públicos han querido ser parte y se han identificado con el mejoramiento de sus quehaceres profesionales.



Reconocimiento
CATEGORIA ENFOQUE EXTERNO

Renca

Proyecto: **RenCat**



RENCA

Proyecto: **RenCat**

Mail: andres.mardones@renca.cl

Equipo: **Valería Santibáñez - Tomás Parra - Andrés Mardones**

Resuma brevemente el objetivo general del proyecto

El objetivo general del proyecto RenCat es mejorar la comunicación y la experiencia de atención al usuario en el ámbito municipal, a través de la integración de inteligencia artificial en un chatbot. El proyecto busca utilizar tecnologías innovadoras para brindar respuestas rápidas y personalizadas a las consultas de los ciudadanos, optimizando la gestión de servicios municipales.

Uno de los aspectos clave del proyecto es la incorporación de inteligencia artificial, que permite automatizar respuestas y proporcionar información detallada de manera ágil y eficiente. Esta tecnología ofrece un servicio disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que mejora la accesibilidad y la disponibilidad de atención al usuario.

Además, el proyecto ha involucrado un proceso participativo en el desarrollo y elección del personaje que representa al chatbot. Se realizaron reuniones con diversos actores de la comunidad, incluyendo distintos grupos etarios, organizaciones vecinales y funcionarios municipales, para identificar las características identitarias de Renca que deberían ser reflejadas en el personaje. Luego, con los insights entregados por la comunidad, una agencia de comunicaciones desarrolló distintas alternativas de personajes y caminos conceptuales.

Con los personajes creados, se llevó a cabo un proceso de participación comunitaria a través del mismo chat preexistente, en el que los vecinos y vecinas tuvieron la oportunidad de votar entre RenCat, Ca_Ren y CerroBot. Esta votación, que obtuvo alrededor de 5000 votos, dio por ganador a RenCat con un 45% de las preferencias, por sobre el 43,62% y 11,38% de CerroBot y Ca_Ren respectivamente. Este enfoque participativo busca generar identificación y cercanía con la comunidad, fortaleciendo la relación entre el municipio y los ciudadanos.

¿Cuál es la problemática o necesidad que el proyecto busca solucionar?

La problemática que el proyecto de incorporación de inteligencia artificial y RenCat busca solucionar es la falta de acceso fácil, rápido y eficiente a los servicios de la Municipalidad de Renca y sus dos corporaciones. Tradicionalmente, los ciudadanos enfrentan dificultades para obtener información, realizar consultas y trámites en los municipios debido a largas filas, tiempos de espera prolongados y limitaciones en los horarios de atención.

La implementación de RenCat, un chatbot municipal respaldado por inteligencia artificial, surge como una respuesta innovadora a esta problemática. RenCat brinda una atención ágil, personalizada y disponible las 24 horas del día a través de canales como WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram y el chatbot de la página web. Esta solución optimiza la gestión de consultas y trámites municipales, aliviando la carga de trabajo del personal municipal.

pal y permitiéndoles enfocarse en otras tareas más complejas y valiosas. Cabe destacar que el sistema es híbrido, por lo tanto la interacción con vecinos y vecinas, cuando es requerida, es con un agente humano.

La inclusión de inteligencia artificial en el proyecto permite automatizar respuestas, proporcionar información detallada y resolver consultas en tiempo real. Los ciudadanos pueden acceder a los servicios municipales de manera inmediata y conveniente, desde cualquier dispositivo con acceso a internet. Además, la presencia de RenCat, un personaje con identidad propia, genera cercanía y empatía, facilitando la comunicación y mejorando la experiencia de atención ciudadana.

Es importante destacar que durante la pandemia, atendimos a más de 100.000 vecinos y vecinas de Renca a través de diversos canales, adaptándose a las necesidades cambiantes de la comunidad y proporcionando un servicio constante y confiable. Sin embargo, a través de la detección de la problemática, decidimos profundizar en el desafío, innovar y buscar la optimización de la solución. Estas innovaciones, RenCat con AI, permiten una atención ágil, personalizada y disponible las 24 horas del día, mejorando la experiencia ciudadana y optimizando la gestión de consultas y trámites municipales.

¿Qué recursos (humanos y financieros) fueron usados para la creación, implementación y operación del proyecto?

Para la creación, implementación y operación del proyecto, se utilizaron diversos recursos humanos y financieros. Inicialmente, antes de la implementación de inteligencia artificial, se utilizó una plataforma llamada "Respond" que funcionaba a través de WhatsApp, chat web y Facebook. Para esto, se requirió un equipo de más de 100 funcionarios encargados de brindar respuestas a los vecinos y vecinas a través de la plataforma, que hasta ese momento recibía el nombre de Renca Responde.

Posteriormente, en el año 2022, con la reformulación del proyecto, se estableció un equipo compuesto por un líder del proyecto y 7 agentes encargados de operar el sistema. Además, se contó con el apoyo del equipo de Comunicaciones de la Corporación Municipal de Renca, quienes generaron contenidos relevantes para la plataforma y promovieron su difusión. Además del equipo humano, se destinaron recursos financieros para el desarrollo del personaje RenCat, que representa la imagen del proyecto. Este proceso de diseño -desde los atributos, el tono y estilo, y la expresión gráfica- fue llevado a cabo en colaboración con la Agencia Los Pájaros Comunicaciones, y contó con un proceso en que la comunidad participó en la elección del personaje.

En cuanto a la implementación y difusión, se realizaron reuniones y colaboraciones con distintas unidades municipales para detectar oportunidades de mejora y potenciar la integración del proyecto en las diferentes áreas del municipio. Asimismo, se llevaron a cabo actividades de difusión y contacto directo con la comunidad para dar a conocer la herramienta y promover su utilización.

¿Existió un proceso de co-creación con los usuarios durante el desarrollo del proyecto?

Durante el desarrollo del proyecto RenCat, se llevó a cabo un proceso de co-creación que fue impulsado por la "Mesa de Modernización de Renca", una instancia de seguimiento y coordinación de las principales prioridades de nuestra administración en la que participan distintos tomadores de decisiones de las dos corporaciones y del municipio.

En el proceso se realizaron diversos grupos focales con diferentes grupos etarios, organizaciones vecinales y funcionarios municipales, con el objetivo de recopilar información sobre las

En el proceso se realizaron diversos grupos focales con diferentes grupos etarios, organizaciones vecinales y funcionarios municipales, con el objetivo de recopilar información sobre las expectativas y necesidades respecto del, hasta ese entonces, Renca Responde. Esto permitió recoger opiniones y sugerencias para enriquecer el contenido y las funcionalidades de la plataforma.

Además, se realizó un proceso de co-creación específico para el desarrollo del personaje que estaría “detrás” de esta plataforma. Se realizaron una serie de sesiones para levantar las características identitarias de Renca que deberían ser reflejadas en el personaje.

Posteriormente, se llevó a cabo un proceso de participación comunitaria en el que los vecinos y vecinas tuvieron la oportunidad de votar por el personaje que les gustaría que estuviera en la plataforma. Se presentaron tres opciones:

- a. **RenCat:** Un gato originario de Renca, conocedor de los recovecos y querido por todos. Es inteligente, ágil en sus respuestas y siempre dispuesto a ayudar. Brinda información y respuestas precisas y eficientes sobre servicios municipales y otros temas relacionados con la comuna.
- b. **CaRen:** Una vecina comprometida que ha adoptado tecnologías para mejorar la entrega de información y respuestas a sus vecinos. Es eficiente, rápida y precisa en la atención a los servicios municipales. Con su amabilidad y disponibilidad las 24 horas, apoya de manera remota a quienes lo necesiten.
- c. **CerroBot:** Representa el cerro Renca, un vecino sabio y conocedor de la comuna desde su creación. Generosamente, ofrece información y respuestas eficientes, rápidas y precisas sobre servicios municipales y otros temas relacionados con la comuna. Con una visión amplia, siempre mira hacia el horizonte de nuestra comuna.

Los vecinos y vecinas tuvieron la posibilidad de votar a través del mismo canal, lo que permitió, no solo generar difusión de la herramienta, sino también recopilar los votos de manera ágil y participativa, y permitió que la comunidad conociera y interactuara con la nueva versión de la plataforma con Ai, un formato pensado en la experiencia usuaria, utilizando procesos de mejora continua.

¿A qué conclusiones llegó la ejecución del proyecto? ¿Existe evidencia de que el proyecto llegó a las soluciones que buscaba o a otras que no se esperaban inicialmente?

Dentro de las conclusiones a las que hemos llegado desde la implementación de este proyecto, podemos destacar que:

Este proyecto se ha implementado en tres canales de comunicación escritos, siendo WhatsApp el más utilizado y popular en Chile. Lo que ha permitido llegar a una mayor cantidad de personas y facilitar el acceso a los servicios municipales.

RenCat ha logrado establecer un canal de comunicación efectivo con más de 100,000 renquinos y renquinas durante la pandemia. Esto ha permitido mantener la conexión con la comunidad, tanto con funcionarios como con usuarios, a pesar del confinamiento.

La implementación de la inteligencia artificial ha sido fundamental para optimizar el funcionamiento de RenCat, permitiendo respuestas rápidas y precisas, así como la sistematización de la información.

Junto a lo anterior, la combinación de un bot con agentes humanos ha demostrado ser efectiva para brindar respuestas rápidas y precisas, permitiendo atender un mayor volumen de consultas sin comprometer la calidad del servicio.

Además, RenCat se ha enfocado en brindar un servicio personalizado y ágil, respondiendo a preguntas frecuentes y atendiendo diferentes necesidades, como consultas relacionadas con el departamento social, atención en los Centros de Salud y seguimiento de pacientes con COVID-19.

Del punto de vista de la gestión municipal, el uso de un panel de control y herramientas de análisis ha facilitado el monitoreo y la evaluación de RenCat, proporcionando datos valiosos para la toma de decisiones y la mejora continua respecto de, por ejemplo: días y horarios de mayor cantidad de consultas, principales temáticas por las que se contacta la comunidad con el municipio, nivel de satisfacción con las respuestas entregadas por RenCat, y valoración de la atención a través de la plataforma.



Reconocimiento
CATEGORIA ENFOQUE EXTERNO

San Felipe

Proyecto: **Acción Territorial en Salud y Desarrollo Comunitario**



SAN FELIPE

Proyecto: **Acción Territorial en Salud y Desarrollo Comunitario**

Mail: **gomez17972@gmail.com**

Equipo: **Diego Antonio Gómez González - Constanza Daniela Caniguante Álvarez - Valentina Consuelo Contreras Bascuñán**

Resumen del proyecto

Favorecer el abordaje territorial de salud mediante la implementación de una Estrategia de Intervención Territorial, orientada a promover intervenciones promocionales preventivas con las comunidades de la APS municipal de San Felipe, en coordinación con la red intra e intersectorial, desarrollando intervenciones participativas e inclusivas, basada en los contextos locales de los territorios, bajo los lineamientos del Modelo Integral de Salud Familiar y Comunitario con enfoque en determinantes sociales, facilitando la oportunidad y el acceso a la atención de salud.

¿Cuál es la problemática o necesidad que el proyecto busca solucionar?

Durante los años 2021-2022, los centros de atención primaria de salud municipales dependientes de la Dirección de Salud Municipal de San Felipe, realizaron procesos diagnósticos participativos en conjunto con la comunidad, los consejos locales de salud y los centros de salud de sus jurisdicciones, donde se identificaron las problemáticas que dificultan el acceso a la atención de salud desde sus territorios. Posterior a éste proceso, las problemáticas que resultaron con mayor puntuación en el proceso de evaluación, se destacan las siguientes:

Dificultad para acceder a horas de atención de salud.

Escaso acceso y frecuencia del transporte público en zonas rurales y aisladas de la comuna, así como insuficiente disponibilidad de vehículos para fortalecer el acceso a la atención de salud

Dificultad en el acceso a horas de salud mental, horas médicas y de otros profesionales.

Dificultad en el acercamiento de actividades promocionales-preventivas a los territorios más aislados de la comuna. Asimismo, una de las problemáticas prevalentes expuestas, fue la "dificultad para acceder a horas de atención de salud, el escaso énfasis en acciones para el fortalecimiento a la salud mental y la dificultad que tienen usuarios de sectores aislados para acceder a los centros de salud". Otra temática detectada con alto puntaje fue el "deterioro de la salud mental", donde los usuarios manifiestan su preocupación por abordar desde la APS ésta problemática la cual se ha incrementado a causa de los efectos de la crisis sanitaria de la APS.

A partir de lo anteriormente expuesto, en Abril del año 2022, la Dirección de Salud Municipal de San Felipe, pone en marcha su estrategia Acción Territorial En Salud y Desarrollo Comunitario "ATS", proyecto que surge ante la necesidad de mejorar los procesos y forma de atención de la red APS municipal con el objetivo de entregar una mejor respuesta a las necesidades y expectativas de la población usuaria, contribuyendo con ello a la optimización de los canales de comunicación y el acceso a la atención de salud.

La iniciativa consiste en el diseño, desarrollo e implementación de una Estrategia de Intervención Territorial, disponiendo para ello un equipo multidisciplinario, el que lleva a cabo su intervención en diversos sectores de jurisdicción de los centros de salud municipal, focalizándolos en aquellos territorios con mayor vulnerabilidad de acuerdo a las determinantes sociales y lejanía respecto a los centros de salud.

Para dar respuesta a lo anteriormente señalado, la estrategia ATS, contempló una primera fase de planificación, donde se realizó el diseño preliminar del proyecto con los componentes básicos, las estrategias metodológicas, los componentes teóricos y los insumos a requerir. En una segunda fase de diagnóstico, se realizó un acercamiento inicial por parte del equipo a los territorios a intervenir identificando los principales actores comunitarios, organizaciones territoriales e institucionales, así como los espacios físicos disponibles para la ejecución, necesidades preliminares dadas a conocer por la comunidad y los actores de cada territorio. En ésta fase se realizó una campaña de difusión mediante visitas territoriales “puerta a puerta” en conjunto con el equipo de salud de cada centro de APS municipal así como la realización de una encuesta de salud que permitió conocer los principales requerimientos socio sanitarios de la comunidad. Junto a ello, se realizó el acercamiento con los equipos de cada centro de salud municipal, para presentar la estrategia ATS y coordinar las primeras estrategias conjuntas colaborativas a ejecutar en los territorios.

En la tercera fase de intervención/implementación, se realizó la ejecución de las intervenciones en los territorios junto a las organizaciones territoriales e institucionales de cada sector, de acuerdo a las necesidades y particularidades manifestadas por cada una de ellas. Por último, en la fase de evaluación, se desarrolló un proceso de evaluación participativa. Durante ésta fase además se visualiza la planificación de la intervención para el año 2023 junto a las organizaciones territoriales como institucionales intervenidas, evidenciándose la necesidad de continuidad de la estrategia ATS en los territorios, así como la inclusión de nuevos sectores, de acuerdo a la positiva evaluación de la estrategia como a la demanda realizada por la propia comunidad a los centros de APS municipal.

¿Qué recursos (humanos y financieros) fueron usados para la creación, implementación y operación del proyecto?

Para la implementación de la estrategia ATS, la Dirección de Salud Municipal de la I. Municipalidad de San Felipe financia su ejecución, mediante la contratación de un equipo multidisciplinario, la compra de insumos tecnológicos y materiales necesarios para su desarrollo, los costos de movilización y traslado del equipo a los distintos territorios localizados en sectores rurales como urbanos de la comuna de San Felipe.

En cuanto al equipo humano, se incluyó la contratación del Coordinador del proyecto (Kinesiólogo), una Trabajadora Social, un Psicólogo y una TENS, todos con perfil comunitario con contratación de 44 horas, contratación que asciende a los \$48.000.000 anuales. Actualmente el equipo se mantiene compuesto por Diego Gómez Kinesiólogo y Coordinador del proyecto ATS, Constanza Caniguante Trabajadora Social y Valentina Contreras Técnico en Trabajo Social.

Por último, durante el mes de Junio del presente año, se postula la estrategia ATS junto a las organizaciones e instituciones de los territorios y comunidades con las cuales ha trabajado, al Programa denominado Buenas Prácticas en Participación Ciudadana y Fortalecimiento Comunitario en la Atención Primaria de Salud.

¿Existió un proceso de co-creación con los usuarios durante el desarrollo del proyecto?

Tanto la génesis del proyecto como su implementación y desarrollo, ha contemplado como eje central la participación de la población usuaria de los territorios de jurisdicción de la APS municipal así como las necesidades y realidades localizadas de cada territorio. De acuerdo a lo planteado en puntos anteriores la Estrategia de Acción Territorial de Salud ATS se origina

partir de los resultados de procesos consultivos con los usuarios de los centros de salud, mediante procesos de diagnósticos participativos. Así mismo el desarrollo de la estrategia ATS, contempla en su fase inicial "Diagnóstica" el acercamiento y vinculación inicial por parte del equipo con las comunidades a intervenir, así como distintas estrategias de levantamiento de información socio sanitaria y de involucramiento de la comunidad en la implementación de la ATS en cada territorio. En ésta fase se han realizado campañas de difusión "Puerta a Puerta", encuestas de levantamiento de información socio sanitaria, espacios comunitarios diagnósticos mediante metodologías que han propiciado la vinculación, el involucramiento, la comunicación y reconocimiento de los activos y necesidades de cada territorio, definiendo para cada comunidad a intervenir un plan de trabajo en conjunto.

En la tercera fase de intervención/implementación del proyecto, se han ejecutado intervenciones territoriales junto a las organizaciones comunitarias e institucionales de cada sector, de acuerdo a las necesidades y contextos locales territoriales. De este modo, desde el mes de Abril del año 2022 y hasta la fecha, se han ejecutado diversas intervenciones promocionales-preventivas en la modalidad grupal, individual/familiar, comunitarias e institucionales:

Intervenciones grupales: desarrollo de intervenciones con foco en el fortalecimiento de factores psicosociales, conductas de auto cuidado de la salud mental, educación a la estimulación de la actividad física, reconocimiento de las cartera de prestaciones de salud de la APS municipal de acuerdo al ciclo vital, conocimiento sobre redes sociales y de apoyo, educación sexual integral, educación buco-oral, entre otras. Para ello se ha realizado la convocatoria, conformación, y fortalecimiento de grupos en cada territorio junto a las organizaciones territoriales, así como junto a las organizaciones institucionales en los establecimientos educacionales y jardines infantiles; trabajando en éstas últimas instituciones con los equipos docentes y estudiantes.

Intervención individual/familiar: atención por parte del equipo multidisciplinario de casos por demanda espontánea en sedes territoriales y comunitarias, entregándose atención profesional, así como la orientación y derivación con los equipos de los centros de salud municipal como de la red institucional municipal.

Intervención comunitaria: acercamiento territorial, reconocimiento y vinculación con líderes comunitarios y organizaciones territoriales e institucionales, instalación de espacios físicos de intervención en las sedes vecinales, "Ferias Municipales".

Por último, en la fase de "evaluación", mediante técnicas cualitativas como cuantitativas, aplicando una encuesta de satisfacción de usuarios, donde se incluyeron criterios de calidad de acuerdo al Modelo de Salud Familiar, durante el mes de Diciembre del 2022. Durante ésta fase además se visualiza la planificación de la intervención para el año 2023 junto a las organizaciones territoriales como institucionales intervenidas, evidenciándose la necesidad de continuidad de la estrategia ATS en los territorios, así como la inclusión de nuevos sectores, de acuerdo a la positiva evaluación de la estrategia como a la demanda realizada por la propia comunidad a los centros de APS municipal.

Durante el segundo semestre del año 2022, se realiza una encuesta de caracterización socio sanitaria del sector El Algarrobal (perteneciente a un sector semi urbano del CESFAM Segismundo Iturra), el cual fue ejecutado en colaboración con el equipo de salud y cuyos resultados fueron presentados a los equipos de salud como a la comunidad. Éste instrumento permitió contar con una caracterización socio demográfica de éste sector con alta vulnerabilidad social, identificando los principales factores que dificultan el acceso de sus habitantes a las prestaciones de salud. Ello permitió priorizar y optimizar acciones de intervención para el presente año 2023, tanto desde la estrategia promocional preventiva de ATS como con los equipos de salud del CESFAM SIT.

Para el presente año 2023, se incorporaron nuevos territorios a intervenir por parte de la estrategia ATS de acuerdo a la priorización de sectores con factores de vulnerabilidad socio económica como a la necesidad manifestada por las propias comunidades a través de sus Juntas de Vecinos y Líderes Comunitarios. Paralelamente se inicia un nuevo proceso de levantamiento de información, mediante la construcción de un instrumento de recolección de datos y posteriormente la aplicación del mismo en los territorios focalizados. De éste modo el proyecto ATS logra la aplicación de una "Encuesta de caracterización socio sanitaria" en éstos territorios, con la exposición de sus principales resultados a los equipos de salud como a los representantes de las organizaciones comunitarias, lo cual ha permitido la intervención por parte de la estrategia ATS de manera atinente a la realidad local de cada territorio, con la participación activa de las comunidades tanto en las fases de ejecución como del levantamiento de información diagnóstica.

¿A qué conclusiones llegó la ejecución del proyecto? ¿Existe evidencia de que el proyecto llegó a las soluciones que buscaba o a otras que no se esperaban inicialmente?

Desde el inicio de la implementación de la estrategia ATS en Abril del año 2022 y hasta la actualidad, se han entregado alrededor de 3.000 atenciones directas, 100 visitas domiciliarias priorizadas en los territorios, alrededor de 320 talleres de salud, 500 prestaciones de salud de acuerdo a demanda espontánea, las cuales fueron gestionadas con los equipos de salud, 20 ferias promocionales en los territorios junto a los equipos de salud como servicios municipales, 10 territorios intervenidos con la vinculación y trabajo colaborativo de 20 organizaciones comunitarias.

De acuerdo a la fase de evaluación que ha contemplado el proyecto, se han desarrollado procesos de evaluación participativa mediante técnicas cualitativas como cuantitativas, mediante conversatorios, diálogos comunitarios, así como la aplicación de una encuesta de satisfacción de usuarios, donde se han incluido criterios de calidad de acuerdo al Modelo de Salud Familiar. De éste modo, desde el mes de Abril del 2022 hasta la actualidad en los distintos territorios de jurisprudencia de los centros de APS municipal, se cuenta con una positiva evaluación por parte de sus participantes, así como por parte de los centros municipales de salud. De acuerdo a los objetivos planteados en el proyecto, se ha logrado de manera efectiva y eficiente facilitar el acceso a las prestaciones de salud de sectores de población, dando respuesta oportuna a las necesidades sanitarias de la población inscrita en los centros de salud municipal. Asimismo se ha logrado la gestión de respuesta a las necesidades y requerimientos sociales de la población, mediante la articulación con los equipos del inter sector, con quienes además se han aunado acciones promocionales conjuntas, realizándose operativos territoriales mediante la oferta de prestaciones de los servicios de salud como municipales.

En cuanto a las temáticas de salud trabajadas con la comunidad, se ha logrado desarrollar e implementar metodologías lúdicas y participativas, que han promovido el involucramiento activo de las personas así como la adquisición de nuevos conocimiento, mediante espacios de aprendizajes significativos, intercambio de experiencias y significados sobre los procesos de salud y bienestar. Para ello se han utilizado diversas metodologías y técnicas basadas en la RBC (Rehabilitación Basada en la Comunidad), Yoga, Arte Terapia, uso para la salud de las hierbas y plantas, coach, expresión plástica, entre otras.

Respecto a los procesos de participación local, se logra contribuir a la reactivación de espacios comunitarios, los cuales se encontraban desarticulados como consecuencia del impacto social de la pandemia y de las restricciones sanitarias.

Tras las diversas instancias evaluativas de la estrategia ATS desde su implementación hasta la actualidad, se da cuenta del impacto positivo en el fortalecimiento de los procesos de gestión en salud desde un ámbito territorial, la mejora en el acceso a las atenciones de salud, aportando a la equidad, la oportunidad, participación de la comunidad y colaboración con los equipos de salud de manera coordinada y en respuesta a las necesidades y particularidades de los territorios.

San Joaquín

Proyecto: Programa de Gestión Usuaría San Joaquín



SAN JOAQUÍN

Proyecto: **Programa de Gestión Usuaría San Joaquín**

Mail: bastianjul@sanjoaquin.cl

Equipo: **Bastían Salvador Jul Silva - Francisco Ignacio Zamorano Sáez - Annais Constanza Altamirano Rojas**

Resuma brevemente el objetivo general del proyecto

El Municipio de San Joaquín a través de este proyecto busca velar por el bienestar común de los habitantes de San Joaquín, entregando un servicio público de calidad, con criterios de eficacia y eficiencia, fortaleciendo la ejecución de políticas públicas; la respuesta local del Estado y los niveles de confianza de sus ciudadanos. Junto con esto, se busca:

- Propiciar información, servicios y programas eficaces y transparentes.
- Fortalecer la gestión de atención al vecino/a.
- Desarrollar excelencia en procesos críticos.

Esta iniciativa gestiona y articula, de manera integral e innovadora, tres componentes de la gestión municipal: la atención usuaria; la evaluación usuaria de los servicios municipales y la mejora continua de los procesos internos.

Para esto, se realizan las siguientes acciones:

- Programa de Atención Usuaría: se decreta el 28 de febrero de 2022 y se habilita equipo de anfitriones, encargados de recibir; orientar y acompañar a los usuarios de todos los recintos municipales.
- Protocolo único de atención municipal: documento que unifica criterios de atención para todos los funcionarios municipales. Esto complementa el código de ética respecto a los valores y principios institucionales.
- Jornadas de capacitación a los equipos de atención directa de público.
- Guía de Servicios Municipales: elaboración y difusión de documento que resume -de manera clara y en lenguaje sencillo- la descripción, requisitos, y documentación requerida de todos los trámites municipales.
- Encuesta a usuarios en todos los centros municipales: se realizan encuestas a los usuarios para conocer su nivel de satisfacción con la calidad de los servicios recibidos y el tiempo de atención, entre otros comentarios de mejora.
- Informe bimestral de satisfacción usuaria: se sistematiza la información levantada mediante las encuestas, y se obtienen indicadores respecto a la atención y tiempos de respuesta en las diferentes unidades municipales.
- Gestión de atención usuaria con las unidades municipales: proceso de mejora continua, donde se analizan los resultados de la encuesta de satisfacción y los tiempos de respuesta de las unidades municipales, y se generan planes de acción para mejorar los indicadores.
- Preguntas frecuentes: a fines de 2023, se elaborará documento con las preguntas frecuentes (FAQ) que se reciben tanto por parte de los anfitriones como de las distintas unidades municipales."

¿Cuál es la problemática o necesidad que el proyecto busca solucionar?

La Municipalidad de San Joaquín desarrolló el Programa de Gestión Usuaría con el fin de brindar respuesta satisfactoria a los ciudadanos usuarios de los servicios municipales, facilitar y

orientar una atención de calidad y así aumentar la credibilidad de las personas en el servicio público.

El proyecto identificó las siguientes problemáticas:

Baja calidad en la experiencia de usuarios/as de los servicios municipales: la problemática primordial fue una mala evaluación de satisfacción de usuarios en la realización de trámites, los que además eran demasiado complejos. Por ejemplo: Una persona se dirige a la municipalidad para actualizar su Registro Social de Hogares ya que debe cambiar el domicilio registrado. Realiza una fila de 20 minutos, y al ser atendida se le informa que tiene que llevar un certificado de residencia, y que sin ese documento no es posible desarrollar el trámite.

En el ejemplo es posible apreciar un proceso típico de tramitación de un ciudadano para los servicios municipales. La problemática se puede subdividir en los siguientes elementos:

Tiempo de espera innecesario: ya que una persona podría acceder a esta información sin tener que esperar a ser atendida por un funcionario/a especialista.

Atención sin realizar: el usuario/a no pudo realizar el trámite deseado, por lo que tendrá que volver a realizarlo.

Ineficiencia de los tiempos de funcionarios/as y ciudadanos: al tener que realizar en una segunda o más oportunidades el trámite debido a procesos de entrega de información engorrosos.

En este sentido, la figura de "anfitriones" más los documentos elaborados y su difusión, cumplen el rol de evitar esta cadena de sucesos fallidos, y generan el primer filtro para el desarrollo de los trámites de vecinos y vecinas.

Otra problemática que aborda el Programa son las distintas necesidades holísticas de los usuarios, que pueden presentar dificultades para el desarrollo eficaz de las distintas tramitaciones, como lo pueden ser usuarios migrantes, en situación de discapacidad, dificultades de lectoescritura, adultos mayores, etc.

Por último, el proyecto busca la descentralización de la información en el desarrollo de trámites ciudadanos. El equipo de anfitriones capacitado, posee el conocimiento general de cada uno de los trámites realizados en la comuna, y se encuentran físicamente en distintos recintos municipales. A modo de ejemplo, si un ciudadano se dirige a la Dirección de Tránsito y Transporte Público pero tiene una consulta referente a una patente comercial, no se deriva al ciudadano a la Dirección de Rentas, sino que se le da la información requerida en el momento, permitiendo nuevamente una eficiencia en los tiempos tanto de los usuarios como de los funcionarios.

¿Qué recursos (humanos y financieros) fueron usados para la creación, implementación y operación del proyecto?

Para la implementación del Programa de Atención Usuaría, los recursos destinados tanto humanos como financieros se desglosan de la siguiente manera:

Recursos humanos:

1 coordinador del Programa y 6 anfitriones:

1 para Centro Cívico (Dirección de Tránsito, Dirección de Desarrollo Económico Local)

1 para Veterinaria Municipal

1 para Centro Comunitario Sur (Desarrollo Social)

1 para Centro Comunitario San Gregorio (Desarrollo Social)

2 para el Edificio Consistorial (Desarrollo Social y Dirección de Rentas)

Gastos operativos:

Ropa institucional para anfitriones

Tablets para cada anfitrión que servirían para la Encuesta de Satisfacción Usuaría

Presupuesto: el monto anual aprobado por Concejo Municipal para el año 2023 fue de \$71.719.411 pesos que incluye al equipo de programa y gastos operativos. Junto a esto, los y las directores de las unidades que prestan servicios municipales, junto con el equipo de Administración Municipal, deben destinar

horas para la evaluación de resultados y coordinación de acciones correctivas y de mejora continua.

¿Existió un proceso de co-creación con los usuarios durante el desarrollo del proyecto?

En el último PLADECO de San Joaquín, elaborado participativamente con los vecinos de la comuna, se definieron los siguientes Objetivos Estratégicos relacionados con la iniciativa:

- Propiciar información, servicios y programas eficaces y transparentes.
- Fortalecer la gestión de comunicaciones, de transparencia y de atención al vecino/a.
- Desarrollar excelencia en procesos críticos.

Sumado a esto, en 2017 se realizó una consulta ciudadana masiva sobre las principales temáticas desarrolladas por el PLADECO, reuniendo un total de 13.462 votos (12.164 presenciales y 1.298 online). En esta ocasión, la iniciativa más votada fue "Mejorar la calidad de atención al usuario en todos los Centros Municipales de salud" (5.676 votos).

El Programa de Gestión Usuaría, que se implementa desde 2022, toma en cuenta ambos elementos, buscando mejorar la calidad de atención al usuario en todos los centros del municipio, a través de una reingeniería de los procesos municipales. Junto con esto, incluye encuestas de satisfacción a usuarios, donde se levantan oportunidades de mejora para el mismo programa y para las unidades que proveen los servicios municipales. Estas respuestas son el insumo que permite aplicar mejoras a la gestión municipal de atención al usuario. A través de la participación de los vecinos, con sus preguntas y respuestas, se han elaborado los siguientes documentos y procesos que son parte integral de este programa:

- Guía de Servicios Municipales. Adicionalmente se elaboran flyers con los 10 trámites municipales más solicitados.
- Informe bimestral de satisfacción usuaria, que contiene indicadores respecto a la atención y tiempos de respuesta en las diferentes unidades municipales.
- Gestión de atención usuaria con las unidades municipales: se generan planes de acción para mejorar los indicadores levantados en el informe bimestral.
- Preguntas frecuentes (FAQ).

¿A qué conclusiones llegó la ejecución del proyecto? ¿Existe evidencia de que el proyecto llegó a las soluciones que buscaba o a otras que no se esperaban inicialmente?

El programa ha presentado las siguientes conclusiones y productos:

- En base a un análisis de las preguntas realizadas por usuarios/as hacia anfitriones, llamadas telefónicas y consultas online se realiza un documento que contiene información sobre los 10 trámites más solicitados por usuarios/as.
- Respecto a la Encuesta de Satisfacción Usuaría, se ha podido constatar una mejora en la calificación promedio de los usuarios/as, subiendo de 4.33 (Agosto 2022) a 4.82 (Junio 2023). Este instrumento evalúa aspectos tales como claridad en la información entregada, amabilidad de los funcionarios, lenguaje utilizado, disposición de los funcionarios, tiempo de respuesta, condiciones de infraestructura, entre otros.
- Respecto a los tiempos de respuesta en los trámites municipales, también se observa una mejora, destacando que un 50% de los usuarios demoró menos de 20 minutos en recibir atención y respuesta.
- Esta encuesta nos informa de los nudos críticos que eventualmente podría tener la gestión municipal en los distintos servicios entregados a la comunidad, y nos sirve como insumo para la gestión en resolución de las eventuales problemáticas que podamos enfrentar. De esta manera, el carácter bimestral de la entrega de los resultados de la encuesta, el envío oportuno a las direcciones de su calificación y opinión de los vecinos hacia su gestión en materia de atención a usuarios/as en conjunto con las recomendaciones que se entregan permiten ir mejorando las necesarias intervenciones en la gestión interna para mejorar el servicio hacia vecinos y vecinas.

Podemos concluir que el programa ha cumplido su objetivo, mejorando la experiencia usuaria de los vecinos de San Joaquín, la percepción de estos hacia el servicio público local, y permitiendo una mejora interna en la entrega de servicios municipales.

Providencia

Proyecto: Centro Municipal de Gestión de
Aguas Grises - Lavandería Sustentable



PROVIDENCIA

Proyecto: **Centro Municipal de Gestión de Aguas Grises - Lavandería Sustentable**

Encargado/a: **Mauricio Alberto Brito Carvalho**

Mail: mbrito@providencia.cl

Cargo o función: **Jefe Departamento de Innovación**

Resuma brevemente el objetivo general del proyecto

El objetivo general del proyecto es establecer un centro municipal de reutilización de aguas grises que funcione como una lavandería sustentable, procesando aguas residuales para su reutilización en el riego de áreas verdes en Providencia. Al ofrecer este servicio gratuito a la comunidad, se busca crear conciencia sobre la importancia de preservar el agua y reducir la huella hídrica, mientras se fomenta la colaboración entre el sector público y privado en la implementación de soluciones innovadoras con impacto ambiental positivo.

Gracias a la colaboración público-privada entre el Municipio y la startup YAKU se crea El Centro de Reutilización de Aguas Grises. Este se materializa a través de una lavandería sustentable gratuita para la comunidad. Equipada con 4 lavadoras y reactores que utilizan biofiltros desarrollados por la startup, el proceso de tratamiento emplea microorganismos para convertir el agua gris de los lavados en agua apta para riego y otros usos.

La Municipalidad muestra su enfoque innovador al proporcionar un espacio público para este Centro de Tratamiento, cuyo financiamiento es responsabilidad de la startup, con fondos adjudicados. Posteriormente, un camión aljibe provisto por el municipio recolecta el agua tratada y riega aproximadamente 6.400 m² de áreas verdes de la comuna con 16.000 litros de agua mensuales.

Estas acciones contribuyen al cumplimiento de las metas establecidas en la estrategia hídrica local, además de fomentar dos objetivos de desarrollo sostenible relacionados con la sustentabilidad y el medio ambiente.

¿Cuál es la problemática o necesidad que el proyecto busca solucionar?

El proyecto "Centro Municipal de Gestión de Aguas Grises - Lavandería Sustentable" surge como una respuesta estratégica a la problemática y necesidades identificadas en la comuna de Providencia. La principal preocupación radica en el contexto de la crisis hídrica global, donde Chile se posiciona como uno de los 30 países con mayor riesgo hídrico proyectado para el año 2025, convirtiéndose en un desafío prioritario para el país. En el ámbito local, Providencia enfrenta cuatro problemáticas puntuales relacionadas con el agua.

En primer lugar, existe incertidumbre en la disponibilidad del recurso hídrico, lo que implica una gran preocupación por su adecuada gestión y uso sostenible. En segundo lugar, se evidencia una falta de prevención y respuesta frente a escenarios de riesgo hídrico, lo que pone en peligro la resiliencia de la comuna ante situaciones de sequía o desastres naturales relacionados con el agua.

En tercer lugar, se ha identificado una falta de conciencia por parte de los vecinos sobre la importancia del agua y la necesidad de su uso responsable. Esta falta de conciencia conduce a un uso ineficiente y poco sostenible del recurso, agravando la problemática hídrica en la comuna. Por último, se destaca la inactividad social para la gestión del recurso hídrico a nivel comunal, lo que resalta la necesidad de involucrar a la ciudadanía en iniciativas que promuevan el uso responsable y la valoración del agua.

Adicionalmente, se ha observado una carencia de procesos adecuados por parte de los municipios al momento de adquirir soluciones relacionadas con el agua. Estas adquisiciones suelen llevarse a cabo sin una previa validación de hipótesis, sin considerar componentes innovadores y con una escasa incorporación de tecnología en los procesos. Esta situación ha motivado a la comuna de Providencia a desarrollar el programa de Pilotaje y Validación, cuyo objetivo es probar y validar innovaciones que puedan mejorar la gestión del agua y acercar soluciones efectivas que permitan una toma de decisiones más informada y acertada por parte de las autoridades municipales al adquirir servicios relacionados con el recurso hídrico.

En este contexto, nace la iniciativa "Centro Municipal de Gestión de Aguas Grises - Lavandería Sustentable", una colaboración público-privada que busca implementar un enfoque innovador para la gestión de aguas grises en la comuna.

¿Qué recursos (humanos y financieros) fueron usados para la creación, implementación y operación del proyecto?

El equipo municipal aporta recursos humanos clave para el funcionamiento del centro. Mauricio Brito, magister en Innovación, lidera la conexión entre soluciones de startups y las problemáticas municipales. Valentina Vega, jefa del Departamento de Aseo y Ornato, magister en Planificación Urbana, se encarga de la Política de Eficiencia Hídrica de Providencia. Cristian Torres, periodista y Director de Comunicaciones, se preocupa de difundir y visibilizar el proyecto en medios de comunicaciones internos y externos.

Por parte de la startup Yaku, sus dos fundadoras, Valentina Veloso y Camila Cárdenas, son los pilares científicos del proyecto, utilizando su formación en ciencias de la ingeniería química y bioprocesos para asegurar el éxito y la sostenibilidad del tratamiento de aguas grises.

En cuanto al financiamiento, la startup Yaku desempeñó un papel fundamental como principal patrocinador del proyecto, aprovechando los recursos obtenidos de CORFO, que ascendieron a un total de 10 millones de pesos. Estos fondos permitieron financiar tanto la inversión inicial como la puesta en marcha del centro de tratamiento de aguas grises. Además, el proyecto ha sido respaldado continuamente por el municipio, que aporta mediante la valorización del espacio municipal utilizado para el centro, así como cubriendo los costos asociados al uso del camión aljibe y el personal involucrado en el proyecto. Esta fructífera relación público-privada ha sido esencial para asegurar el funcionamiento exitoso del proyecto.

Además, en la actualidad, la startup YAKU ha emprendido una emocionante expansión hacia el sector privado, lo que ha dado lugar a ventas significativas. Este logro ha marcado el inicio de un importante proceso de internacionalización de la solución, con la incursión del proyecto en países de Latinoamérica.

¿Existió un proceso de co-creación con los usuarios durante el desarrollo del proyecto? Desarrolle este proceso

Durante el desarrollo del proyecto, se llevó a cabo un proceso de co-creación con los usuarios para comprender las necesidades de la comunidad en relación al acceso a servicios en diferentes áreas de la comuna de Providencia. Durante julio de 2021, se realizaron tres mapeos colectivos en distintos espacios de la comuna: Metro Bustamante, Frontis HUB Providencia y Plaza Inés de Suárez. El objetivo de estos mapeos fue identificar las principales necesidades planteadas por los vecinos y vecinas en sectores residenciales y comerciales.

En total, 165 personas participaron en estos mapeos y respondieron a la pregunta "¿Qué servicio te gustaría encontrar en Providencia?" Los hallazgos mostraron una demanda latente por servicios relacionados con la "gestión de residuos", específicamente la promoción de la reutilización del agua y la

educación socioambiental. Esto condujo a la conclusión de que existía un interés en la implementación de un centro de tratamiento de aguas grises en la comuna.

Inicialmente, se estableció una colaboración con la empresa YAKU, quienes propusieron una solución para la reutilización de aguas grises utilizadas en edificios o condominios, pero tenían un desafío relacionado con la instalación de la red húmeda que aún no se había resuelto. Debido a esta situación, se procedió a rediseñar la propuesta en colaboración con el municipio y los vecinos y vecinas.

El proceso de co-creación del servicio siguió las siguientes etapas:

- 1.-Conformación del equipo de trabajo.
- 2.-Presentación del plan de trabajo y taller formativo al equipo de trabajo.
- 3.-Desarrollo de arquetipos.
- 4.-Diseño preliminar del servicio, Lavandería Sustentable y Momento de la verdad, y Rediseño Focus Group.
- 5.-Propuesta final del servicio.
- 6.-Definición de los pasos a seguir para la implementación y desarrollo del plan de pilotaje, con unidades responsables identificadas.
- 7.-Implementación del piloto.
- 8.-Evaluación del piloto e implementación de mejoras.
- 9.-Escalamiento del proyecto.

Gracias a la colaboración entre el municipio, la startup y los vecinos, se logró generar la solución final: el Centro Municipal de Gestión de Aguas Grises y Lavandería Sustentable..

¿A qué conclusiones llegó la ejecución del proyecto? ¿Existe evidencia de que el proyecto llegó a las soluciones que buscaba o a otras que no se esperaban inicialmente?

La ejecución del proyecto ha llevado a conclusiones muy positivas y ha demostrado alcanzar las soluciones buscadas, además de brindar resultados inesperados y promisorios.

Es así que el proyecto ha propiciado una gestión local responsable del recurso hídrico. Esta reutilización no solo ha permitido disminuir la huella hídrica, sino también priorizar el agua potable para el consumo humano, lo que representa un gran avance en la sostenibilidad del uso del agua en la comunidad.

Los indicadores de impacto, tanto para el municipio como para la startup Yaku, son muy alentadores. A la fecha y luego de 12 meses de funcionamiento se recolectaron éstas cifras:

- Un total de 408 personas o vecinos han sido beneficiados con el servicio de lavado
- Se han realizado más de 1.500 lavados.
- Se han logrado limpiar 160.580 litros de agua
- Se ha regado 68.808 mt² de áreas verdes con agua limpia.

La aplicación de esta iniciativa como un proyecto circular, gratuito y comunitario ha generado un impacto significativo tanto económico como ecológico en los 408 beneficiarios del servicio de lavado de ropa. Para la startup Yaku, la colaboración con el municipio les ha permitido escalar su modelo de negocio, instalando plantas de gestión de aguas grises en empresas como Cencosud.

En resumen, la ejecución del proyecto ha arrojado conclusiones muy favorables, demostrando que la reutilización del agua grises y el impulso de iniciativas innovadoras desde el sector público, son el camino para encontrar soluciones efectivas y sostenibles para la comunidad de Providencia. Los indicadores de impacto muestran resultados notables, y la iniciativa ha alcanzado los objetivos buscados originalmente, además de abrir oportunidades inesperadas para promover la sostenibilidad y el uso eficiente del agua en la región.

Puerto Varas

Proyecto: **Mesas Territoriales**



PUERTO VARAS

Proyecto: **Mesas Territoriales**

Mail: anne.siebert@ptovaras.cl

Equipo: **Anne Marie Siebert - Evelyn Delgado Muñoz - Eduardo Carmona Jimenez.**

Resumen del proyecto

Las Mesas Territoriales tienen como objetivo general mejorar la organización y la toma de decisiones a través del fortalecimiento del tejido comunitario. Garantizar la participación ciudadana en las decisiones de interés público permite influir de manera individual y colectiva en los asuntos que afectan a la comunidad. Esto implica contar con sistemas de coordinación oportunos, accesibles y comprensibles que promuevan la transparencia y el acceso a la información.

La ejecución de este proyecto implica:

1. Aumentar la presencia municipal en el territorio mediante la distribución del área urbana y rural en 19 mesas territoriales (6 rurales y 13 urbanas). Esta sectorización se realizó en base a criterios territoriales, sociales, culturales y demográficos, llegando a desarrollar una co-creación y validación con los vecinos.
2. Implementar un modelo y un equipo de trabajo municipal con un alto compromiso, vocación de servicio y visión estratégica en relación a la realidad de las comunidades. Se buscará empatizar con sus necesidades y ofrecer respuestas eficientes y efectivas a sus problemáticas.
3. Consolidar el vínculo entre la comunidad y el municipio mediante un trabajo constante con agentes de cambio clave para el territorio, como Juntas de Vecinos, Organizaciones Funcionales (deportivas, culturales, etc.), Uniones Comunales, Clubes de Adultos Mayores, Colegios, Jardines, Bomberos y otros actores relevantes del territorio.
4. Activar el territorio a través del diseño de planificaciones comunitarias que permitan abordar las problemáticas de la comunidad y potenciar sus fortalezas.
5. Articular la oferta programática municipal para visibilizar y facilitar el acceso a programas sociales, deportivos, culturales, formativos, etc. (operativos municipales en terreno, talleres y escuelas deportivas, actividades culturales, escuelas ciudadanas, ciclos de formación y capacitación, activación de los espacios públicos).
6. Vincular las mesas con redes externas, como empresas privadas, establecimientos educacionales, fundaciones, instituciones y servicios públicos, entre otros, con el fin de ampliar su alcance y colaborar en la consecución de los objetivos.

¿Cuál es la problemática o necesidad que el proyecto busca solucionar? (máximo 2500 caracteres)
Según datos del Censo 2017, Puerto Varas se posiciona como la segunda comuna más poblada dentro de las nueve que conforman la Provincia de Llanquihue. Según estimaciones del INE para 2021, se espera un aumento aproximado del 10,66% del total de la población comunal.

La actual Administración Municipal de Puerto Varas tiene un firme compromiso con el bienestar integral de la comunidad y el medio ambiente, así como con la reducción de las desigualdades y la búsqueda general de la equidad social. Por esta razón es que la participación ciudadana y la

promoción de una comunidad informada, empoderada y activa son visto como un aspecto de vital relevancia para la gestión municipal y el desarrollo de la comuna.

En base a lo anterior, y considerando la diversidad territorial (urbana – rural), socioeconómica y cultural de la comuna, resulta fundamental establecer un mecanismo de participación ciudadana que actúe como vínculo entre la comunidad, las instituciones municipales y gubernamentales con el objetivo de planificar y co-gestionar el desarrollo comunal, velando por el bienestar integral de toda su población en base al reconocimiento de la diversidad de necesidades e intereses.

Las Mesas Territoriales buscan dar respuesta a las siguientes problemáticas:

1. La escasa renovación de líderes vecinales impide la representación y participación de nuevos sectores emergentes en la comuna.
2. Brechas socioeconómicas y territoriales de acceso a espacios y servicios públicos y privados, lo que plantea el desafío de superar la centralización de equipamientos, infraestructura y servicios.
3. Importante crecimiento poblacional y falta de ordenamiento de la ciudad, lo que hace necesario planificar conjuntamente la comuna abordando ámbitos como la conectividad y transporte, la inclusión de grupos vulnerables, seguridad, mantenimiento de espacios públicos y la gestión de la basura y residuos domiciliarios.
4. En cuanto a la oferta cultural, se evidencia una deficiencia en infraestructura, recintos y programas tanto en áreas urbanas como rurales. Además, la gestión del manejo de basura y residuos domiciliarios y públicos aún no es eficiente en la comuna.

La Municipalidad de Puerto Varas trabaja arduamente para abordar estos desafíos y mejorar la calidad de vida de sus habitantes, promoviendo la participación ciudadana y buscando soluciones integradoras que permitan reducir las desigualdades y fortalecer la equidad social.

¿Qué recursos (humanos y financieros) fueron usados para la creación, implementación y operación del proyecto? (máximo 2500 caracteres)

Los recursos humanos y financieros utilizados para la operación de las Mesas Territoriales corresponden principalmente a gastos en recursos humanos del equipo del Departamento de Organizaciones Comunitarias, y a gastos asociados al desarrollo de actividades en los territorios. Todas las gestiones realizadas como parte de la implementación y operación de las Mesas Territoriales se respaldan en las acciones y competencias desarrolladas por distintos departamentos del Municipio.

1. Conformación del equipo de Organizaciones Comunitarias, compuesto por:

- Encargado de Organizaciones Comunitarias: Su objetivo principal es elaborar la estrategia de implementación territorial a nivel interno y externo. El presupuesto asignado a este profesional corresponde \$18.149.184 anuales.
- Coordinador de Organizaciones Comunitarias: Responsable de dar seguimiento a los planes de trabajo y coordinar al equipo de gestores territoriales. El presupuesto asignado a este profesional corresponde a \$ 12.547.608 anuales.
- Equipo de Gestores Territoriales (6 profesionales): Su función es ser un enlace con los diferentes territorios, a través del establecimiento una estrecha comunicación con dirigentes de las distintas mesas, permitiendo una rápida la respuesta a diferentes requerimientos e iniciativas que emanan desde la ciudadanía. Cada gestor tiene a cargo 3 mesas. El presupuesto asignado a este equipo corresponde \$68.916.960 anuales.

2. Financiamiento para actividades territoriales: Se destinaron recursos económicos para financiar intervenciones en los territorios. Para el año 2022 los montos ejecutados con recursos municipales fueron de \$6.838.000 destinadas a financiar materiales de trabajo, honorarios para operativos en terreno, difusión y publicidad. Durante el año 2023 se incrementó el presupuesto municipal a \$11.000.000.

3. Otras gestiones: Además de las inversiones mencionadas anteriormente, otros Equipos Municipales prestan colaboración en la operación de las Mesas Territoriales. Es el caso de la priorización sociodemográfica para diseñar las 19 mesas; desarrollo de un plan comunicacional y entrega de información para las Mesas territoriales, participación de los equipos municipales en capacitaciones multidisciplinarias para proporcionar respuestas integrales a los requerimientos levantados desde las Mesas Territoriales. Con esto, distintos Equipos Municipales se involucran en acciones concretas que abordan necesidades e intereses de la comunidad.

¿Existió un proceso de co-creación con los usuarios durante el desarrollo del proyecto? Desarrolle este proceso (máximo 2500 caracteres)

El modelo consolidado actualmente se adapta a las características de cada territorio e implica una constante revisión con la comunidad. Cuenta con una línea metodológica que sirve como hoja de ruta y proporciona claridad a todos los actores involucrados. Este se centra en diversos encuentros con la comunidad mediante asambleas, reuniones informativas, puerta a puerta y el trabajo directo del Equipo de Gestores Territoriales con los vecinos y vecinas, lo que constituye el proceso de co – creación diseñado en las MT.

Cuenta con dos etapas centrales: Diagnostico participativo y Plan de trabajo colaborativo:

1. El proceso de diagnóstico tiene como objetivo conocer el territorio, sus principales fortalezas y debilidades a través de dos etapas:

- a) Recorrido territorial: Se realizó un levantamiento junto a vecinos y vecinas en el territorio para identificar problemáticas y oportunidades.
- b) Validación del diagnóstico: Se llevó a cabo una revisión y confirmación comunitaria del diagnóstico.

En estas actividades, el rol de la comunidad es participar colaborativamente en la construcción de planes de trabajo que respondan a las necesidades evidenciadas en el territorio y el rol del equipo municipal es desarrollar la planificación y ejecución de la estrategia dirigida a las MT y del mismo modo instalar esta metodología como un instrumento de validación participativo en la vinculación territorial y comunitaria.

2. La elaboración del Plan de Trabajo tiene los siguientes objetivos:

- a) Contar con una estrategia comunicacional que tenga un impacto directo en los territorios a nivel micro, incluyendo la definición de canales de comunicación.
- b) Desarrollar un Plan de Trabajo y gobernanza: Diseñar un plan de trabajo corresponsable que permita establecer un instrumento de verificación de la actividad territorial a través de un sistema de requerimientos identificados en las asambleas y que tengan por objeto facilitar el flujo de gestión por medio de solicitudes directas y de esta manera, definir una gobernanza interna asignando responsabilidades a cada uno de los actores involucrados.
- c) Establecer un proceso de seguimiento y evaluación para definir, ajustar y valorar los trabajos realizados.

Los plazos establecidos para el desarrollo de este modelo varían según las características de cada Mesa. Sin embargo, se espera que los requisitos derivados de la comunidad se cumplan en un plazo de 1 – 4 meses y que logren generar una mejora en la calidad de vida de los territorios.

¿A qué conclusiones llegó la ejecución del proyecto? ¿Existe evidencia de que el proyecto llegó a las soluciones que buscaba o a otras que no se esperaban inicialmente? (máximo 2500 caracteres)

Las Mesas Territoriales surgieron en el año 2021 y hasta la fecha han contado con la participación de más de 1.304 vecinos y vecinas de 109 organizaciones comunitarias de la comuna. Durante este periodo, se ha constatado que este modelo de gestión ha sido efectivo en planificación del desarrollo comunal y en la concreción de proyectos e iniciativas que desde la ciudadanía han sido priorizadas en diferentes sectores de la comuna, tanto urbano como rurales.

Podemos afirmar que las Mesas Territoriales, a través del apoyo técnico del Municipio y de la entrega de herramientas a la ciudadanía, contribuyen directamente a la calidad de vida de los vecinos y vecinas a través de un modelo que apunta a la co-gestión de la comuna, siendo la ciudadanía cada vez más protagonista de su propio desarrollo.

Algunos resultados que reflejan los avances obtenidos a través de las mesas se exponen a continuación:

- Implementación del proyecto ""Escuela EPSON"": Se amplía la oferta educativa en Escuela Rural de Ensenada. La Mesa Territorial actúa como articuladora de la colaboración pública y privada para focalizar inversiones y acelerar gestiones para dar respuesta a una demanda histórica en dicho territorio.
- Ejecución de proyectos (Fondos FRIL): Se ejecutan 3 proyectos que fueron priorizados dentro de distintas MT con el objetivo de recuperar espacios públicos en 3 sectores urbanos de la comuna. El proceso consideró recorridos barriales, mesas de trabajo y diseños participativos de los siguientes proyectos: Mejoramiento plaza y multicancha en sector Nicanor García; Mejoramiento plaza y feria en sector Juan Soler; Reposición de la plaza en el sector Alto Esperanza.
- Conservación de aceras: A partir de los diagnósticos de distintas MT y la planificación conjunta con el Municipio, se concretó la mejora de 11,92 km de aceras en sectores críticos de la comuna.
- Identificación y formación de dirigentes sociales: Las MT han permitido integrar al trabajo a nuevos liderazgos que dan representatividad a sus comunas. Tanto dirigentes históricos como también los nuevos han sido apoyados en instancias de formación que contribuyen a la autogestión de las comunidades.

Santiago

Proyecto: LAB Stgo



SANTIAGO

Proyecto: **LAB Santiago**

Mail: storoa@munistgo.cl

Equipo: **Soledad Toro Arévalo - Javiera Rojas Silva - Paul Torres Ramírez**

Resumen del proyecto

LABStgo es un programa que comienza en el año 2021 que permite dar respuesta a diversas necesidades latentes que presentan las personas en situación de discapacidad de la comuna de Santiago. El objetivo general es promover la independencia en la realización de las actividades diarias y la participación social a través de tecnologías de prototipado rápido (como impresión 3D) y fabricación a baja escala, permitiendo así desarrollar y transferir ayudas técnicas y/o tecnologías de apoyo adecuados para usuarios/as de la comuna de Santiago de manera gratuita. LABStgo se destaca por ser un espacio de co-creación e innovación, que pone en valor el capital humano para trabajar en torno a necesidades de usuarios/as en situación de discapacidad y sus familias

¿Cuál es la problemática o necesidad que el proyecto busca solucionar?

Es un laboratorio que está destinado exclusivamente a dar respuesta a las necesidades comunes de personas con discapacidad y sus familias, para poder realizar de manera fluida actividades comunes en la vida diaria, siendo este el primer laboratorio dentro del sistema público a nivel tanto regional como país.

¿Qué recursos (humanos y financieros) fueron usados para la creación, implementación y operación del proyecto?

El proyecto fue financiado por un premio internacional, Premio Reina Leticia del Patronato Real de la Discapacidad, el año 2019 enfocado en las municipalidad sobre 100.000 habitantes. Los recursos fueron destinados a la compra de 4 impresoras 3D además de insumos para su uso, un computador dedicado al modelamiento 3D y una profesional encargada del área.

¿Existió un proceso de co-creación con los usuarios durante el desarrollo del proyecto?

Siempre los usuarios han sido considerados desde el primer momento de los diseños. Cuando ya se tiene el apoyo técnico fabricado, y dependiendo de a quienes apuntamos, nos dirigimos a fundaciones, juntas de vecinos, centros comunitarios, organizaciones sociales, etc... quienes nos ayudan a mejorar y perfeccionar el diseño. Realizamos una encuesta cualitativa y nos reunimos para la presentación del apoyo técnico y el feedback que ellos y ellas nos puedan entregar. Luego de eso, los datos son traspasados a un informe y se realizan las mejoras correspondientes a nivel de diseño. Cuando el diseño ya está ajustado se vuelven a fabricar y están listos para la entrega a todo público. Todo el proceso puede demorar de uno a dos meses.

¿A qué conclusiones llegó la ejecución del proyecto? ¿Existe evidencia de que el proyecto llegó a las soluciones que buscaba o a otras que no se esperaban inicialmente?

El proyecto es una iniciativa que se encuentra constantemente en ejecución, y los apoyos técnicos que se fabrican se han ido entregando a la comunidad que así lo requiera. Solo este año se han entregado más de 150 abridores de botellas, juegos de mesa como el dominó para personas con discapacidad visual, identificadores de llaves, identificadores de billetes, etc.



PRIMER LUGAR
CATEGORIA ENFOQUE INTERNO

Puerto Montt

Proyecto: **Geoportal Municipal**



PUERTO MONTT

Proyecto: **Geoportal Municipal**

Mail: pablo.loyola@puertomontt.cl

Equipo: **Ivan Leonhardt Cárdenas - Pablo Antonio Loyola Vásquez - Paula Barrientos Espinoza - Cristian González Aguayo**

Resumen del proyecto

El Geoportal municipal es un repositorio de información georreferenciada, de carácter público, multipropósito, interactivo y de mejora continua. Es un instrumento colaborativo, el cual se trabaja con distintos departamentos y direcciones del municipio de Puerto Montt así como con diferentes estamentos gubernamentales. El Geoportal se presenta como respuesta a la necesidad de democratizar la información geoespacial hacia la comunidad puertomontina, mediante el desarrollo de una plataforma que agrupa y sincroniza diversas aplicaciones como visores 3D, mapas web y cuadro de mandos integrados.

Fue diseñada en el Departamento de Gestión e Información Territorial DGIT –SECPLAN la cual tiene grandes ventajas al momento de contar con datos de primera fuente, generación de información mediante indicadores de gestión territorial y construcción paulatina del conocimiento. Esta plataforma también es utilizada para hacer más eficiente la toma de dediciones, elaborar informes, apoyar la generación de diagnósticos comunales para diversos objetivos que van desde la ámbito educacional hasta la solicitud de recursos, justificar un proyecto o visualizar una inversión pública en la comuna.

En resumen, el Geoportal de Puerto Montt es una herramienta esencial para el desarrollo sostenible y el bienestar de la ciudad y sus habitantes. Brinda acceso a información geográfica y geoespacial clave para la planificación urbana, la gestión del territorio, la respuesta a emergencias, la promoción del turismo y la participación ciudadana. Esta plataforma integral impulsa el progreso y la mejora continua de Puerto Montt en diversos aspectos.

¿Cuál es la problemática o necesidad que el proyecto busca solucionar?

El Geoportal de Puerto Montt busca solucionar diversas problemáticas y necesidades relacionadas con la gestión del territorio y la toma de decisiones en la ciudad. Algunas de estas problemáticas son:

Acceso a información geográfica: Antes de la existencia del Geoportal, puede haber habido dificultades para acceder a información geográfica relevante de Puerto Montt de manera centralizada. El Geoportal busca resolver esta problemática al proporcionar un punto de acceso único y fácil de usar para obtener datos geoespaciales de la ciudad.

Planificación urbana informada: Los planificadores urbanos y las autoridades municipales necesitan contar con información geográfica actualizada y precisa para tomar decisiones informadas en cuanto al desarrollo urbano. El Geoportal les permite acceder a datos geoespaciales detallados que les ayudan a identificar áreas adecuadas para el crecimiento, evaluar impactos ambientales y optimizar la asignación de recursos.

Gestión de emergencias y desastres: En situaciones de emergencia, como desastres naturales o eventos imprevistos, la disponibilidad de información geográfica precisa es fundamental para coordinar la respuesta y la gestión de emergencias. El Geoportal proporciona datos y herramientas que permiten una mejor planificación de evacuaciones, identificación de infraestructuras críticas y análisis de riesgos, lo que contribuye a una gestión más eficiente y efectiva de las emergencias.

Promoción turística y atracción de inversión: Puerto Montt es un destino turístico importante y atractivo para la inversión. El Geoportal busca facilitar la promoción turística al proporcionar información detallada sobre atractivos turísticos, servicios disponibles, infraestructuras y oportunidades de inversión en un formato accesible. Esto ayuda a los visitantes y a los inversionistas a tomar decisiones informadas y contribuye al desarrollo económico de la ciudad.

Participación ciudadana: El Geoportal también aborda la necesidad de fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre el desarrollo de Puerto Montt. Al proporcionar información geográfica accesible, la plataforma permite que los residentes se involucren, aporten sus perspectivas y contribuyan con datos relevantes. Esto promueve la transparencia, la colaboración y una mayor representatividad en la planificación urbana.

En resumen, el Geoportal de Puerto Montt busca solucionar la problemática de acceso a información geográfica, proporcionando una plataforma centralizada y fácil de usar. Además, aborda las necesidades relacionadas con la planificación urbana informada, la gestión de emergencias, la promoción turística, la atracción de inversión y la participación ciudadana.

¿Qué recursos (humanos y financieros) fueron usados para la creación, implementación y operación del proyecto?

Recursos Humanos:

Especialistas en SIG (Sistemas de Información Geográfica):

- 1 Geógrafo
- 1 Cartógrafo

Recursos Financieros:

- Infraestructura tecnológica:** incluye servidores, sistemas de almacenamiento, redes y otros equipos necesarios para alojar y mantener el Geoportal en funcionamiento.
- Gastos operativos:** incluyen los costos continuos de mantenimiento, actualización, soporte técnico y capacitación del Geoportal.

Para la creación del Geoportal se usa un sistema de información geográfico corporativo llamado arc gis Online, con un contrato de servicios complementarios y herramientas de edición para información geográfica, el cual aloja toda la información espacial y estadística de la comuna.

¿Existió un proceso de co-creación con los usuarios durante el desarrollo del proyecto?

El Geoportal de Puerto Montt se ha convertido en una valiosa plataforma que proporciona información detallada y actualizada a través de sus visores interactivos. Esta información se

obtiene mediante una estrecha colaboración con cada una de las direcciones de la Municipalidad de Puerto Montt, lo que garantiza la calidad y la precisión de los datos presentados.

Una de las tareas fundamentales llevadas a cabo en el Geoportal es la normalización de los datos. Esto implica un exhaustivo trabajo de estandarización y homogeneización de la información proveniente de diferentes fuentes, lo que facilita su análisis y comparación. Al comprender las complejidades asociadas a cada dirección y departamento, el Geoportal logra ofrecer una visión integral y completa del territorio comunal.

Además de proporcionar información geográfica, el Geoportal permite a los usuarios conocer las distintas divisiones del territorio comunal. Esto resulta especialmente útil para investigaciones, planificación urbana y toma de decisiones informadas. Los visores interactivos permiten generar indicadores propios, lo que brinda a los usuarios la capacidad de realizar análisis personalizados y obtener información relevante de manera ágil y eficiente.

Otro aspecto destacable del Geoportal de Puerto Montt es su enfoque hacia la innovación y la participación de la academia. La colaboración con instituciones educativas y expertos en el campo de la geografía y la tecnología ha permitido el desarrollo de nuevas herramientas y la incorporación de metodologías avanzadas. Esto asegura que el Geoportal se mantenga actualizado y continúe ofreciendo soluciones novedosas para la gestión del territorio.

Asimismo, el Geoportal busca incentivar a cada dirección, departamento y a la comunidad en general a participar activamente en el levantamiento de datos. Reconociendo que la realidad comunal es dinámica y en constante cambio, se fomenta la colaboración de todos los actores involucrados para asegurar la actualización y precisión de la información. La participación de la comunidad no solo enriquece el Geoportal, sino que también promueve una mayor comprensión de la realidad comunal y una toma de decisiones más informada.

En resumen, el Geoportal de Puerto Montt se destaca por su enfoque colaborativo y su capacidad para proporcionar información de calidad. A través de la colaboración con las direcciones municipales, la normalización de los datos, la generación de indicadores propios, la inclusión de la academia y la participación de la comunidad, el Geoportal ha logrado convertirse en una herramienta invaluable para comprender la realidad comunal y promover un desarrollo territorial sostenible.

¿A qué conclusiones llegó la ejecución del proyecto? ¿Existe evidencia de que el proyecto llegó a las soluciones que buscaba o a otras que no se esperaban inicialmente?

El proyecto Geoportal, en desarrollo dentro de la Secretaría de Planificación Comunal de Puerto Montt, se encuentra en sus primeras etapas. Entendemos que la inteligencia territorial surge cuando las personas interactúan y se comunican, dando lugar a la generación de iniciativas respaldadas por información de calidad. Estas iniciativas tienen como objetivo principal la generación de conocimiento para facilitar la toma de decisiones acertadas. La participación de la comunidad, la planificación urbana, el ordenamiento territorial y la gestión local son aspectos clave en este proceso, donde las herramientas tecnológicas desempeñan un papel fundamental.

En el marco de este proyecto, el Geoportal se presenta como una plataforma que permitirá a los usuarios acceder y visualizar información geoespacial relevante de la comuna de Puerto Montt. A través de esta herramienta, se busca fomentar la participación ciudadana al proporcionar datos actualizados y detallados sobre la planificación urbana y el ordenamiento territorial.

Además, el Geoportal facilitará la colaboración entre diferentes actores involucrados en el desarrollo comunitario, al permitir la integración de datos y la generación de análisis espaciales. Esto permitirá tomar decisiones informadas y promover un enfoque más sostenible y eficiente en la gestión del territorio.

Las tecnologías geoespaciales desempeñan un rol crucial en este contexto, al proporcionar herramientas avanzadas de visualización, análisis y modelado del entorno físico y socioeconómico. Estas herramientas permiten identificar patrones, tendencias y necesidades específicas de la comunidad, brindando una base sólida para la toma de decisiones estratégicas.

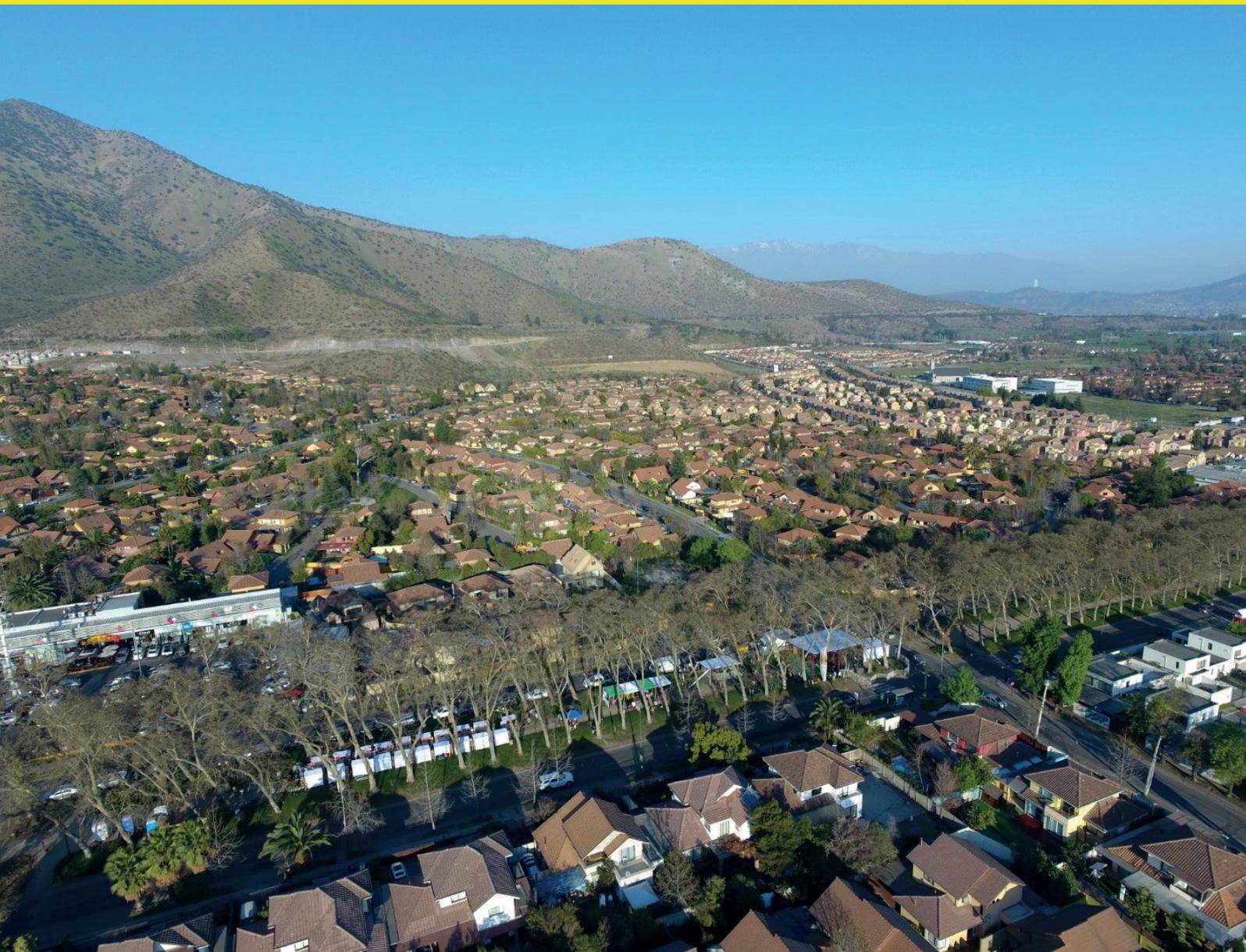
En resumen, el proyecto Geoportal desarrollado por la Secretaría de Planificación Comunal de Puerto Montt tiene como objetivo promover la inteligencia territorial a través de la participación ciudadana, la planificación urbana y el uso de herramientas tecnológicas avanzadas. Al facilitar el acceso a información de calidad y fomentar la colaboración entre diferentes actores, se espera contribuir a la toma de decisiones informadas y al desarrollo sostenible de la comuna.



Reconocimiento
CATEGORIA ENFOQUE EXTERNO

Huechuraba

Proyecto: **Sistematización de la Información**



HUECHURABA

Proyecto: **Proceso de Sistematización de Información Observatorio Huechuraba Segura**

Mail: gonzalo.valero@huechuraba.cl

Equipo: **Gonzalo Valero Acevedo – Sebastián Tolosa Navarrete – Jean Paul Piña Veas**

Resumen del proyecto

El Proceso de Sistematización de Información tiene como objetivo general facilitar el acceso a información relevante para la toma de decisiones a nivel comunal en materias de seguridad, de manera rápida, actualizada y fiable, posibilitando realizar análisis de nivel comunal y territorial, series de tiempo, y de características territoriales, para comprender los principales problemas y sus posibles causas.

Objetivos específicos de la iniciativa.

- Definir criterios de segmentación para el territorio comunal.
- Identificar y mejorar sistemas de registro de datos existentes en la Dirección de Seguridad Pública Comunal.
- Identificar y sistematizar fuentes de información útil para caracterizar la comuna de Huechuraba y sus unidades vecinales, respecto a problemas de seguridad, caracterización demográfica, factores de riesgo y factores protectores.
- Implementar o mejorar procesos de levantamiento de información a nivel local.
- Elaborar instrumentos que permitan sintetizar y facilitar la consulta de la información recopilada y sistematizada.
- Orientar acciones a partir de análisis de la información recopilada y sistematizada.

¿Cuál es la problemática o necesidad que el proyecto busca solucionar?

La Municipalidad de Huechuraba cuenta con una Dirección de Seguridad Pública desde el año 2018, incorporando servicios de patrullaje preventivo el año 2020, a través de financiamiento de la Subsecretaría de Prevención del Delito. Entre 2018 y 2021, se iniciaron distintos procesos de levantamiento y registro de información asociados a iniciativas dispersas, que no se encontraban articulados al interior de la Dirección de Seguridad Pública.

De esta forma se contaba con una base de datos de registro de procedimientos asociados al patrullaje preventivo, una recopilación de actas de reuniones con vecinos de la comuna y la aplicación de cuatro ediciones de una Encuesta Comunal de Percepción de Seguridad a modo exploratorio, entre los años 2018 y 2021.

Para efectos de acceso a información pública de casos policiales, se realizaban consultas particulares a las plataformas SIED Regional y SIED Territorial, lo que permitía obtener información general a nivel comunal, pero dificultando profundizar en series de tiempo, o en hacer análisis más detallados en zonas más acotadas de la comuna, como por ejemplo en Unidades Vecinales.

Por otro lado no se contaba con información sistematizada a nivel territorial, sobre otras características relevantes de la comuna, como demografía, comercio, niveles de organización, entre otras, lo que dificultaba el contar con elementos que permitieran explicar de manera objetiva, las características asociadas a la ocurrencia de problemas de seguridad.

Lo anterior implicaba una dificultad, respecto al tiempo y esfuerzo necesario para una correcta toma de decisiones, a la priorización de problemáticas, la focalización de acciones y la comprensión del comportamiento de los problemas de seguridad en distintas zonas de una comuna de características muy heterogéneas.

A partir de la situación anterior, se inició un proceso de revisión de fuentes de información utilizada y potencialmente utilizable, para su centralización en una sola área de la Dirección de Seguridad, y su mejoramiento para facilitar el acceso a información a nivel comunal y territorial, y reducir el tiempo de respuesta ante requerimientos de las autoridades comunales.

¿Qué recursos (humanos y financieros) fueron usados para la creación, implementación y operación del proyecto?

La iniciativa se realizó principalmente por parte del Área de Cultura Preventiva de la Dirección de Seguridad Pública Comunal de Huechuraba, a cargo del Director de Seguridad Gonzalo Valero, y compuesta por el Sociólogo Jean Paul Piña y el Geógrafo Sebastián Tolosa. Ambos profesionales cuentan con formación como Analistas Criminales bajo estándares de la Asociación Internacional de Analistas Criminales – IACA.

Además, se utilizaron como recursos informáticos Microsoft Excel, Google MyMaps y ArcGIS Online.

¿Existió un proceso de co-creación con los usuarios durante el desarrollo del proyecto?

Considerando que se trata de una experiencia de innovación de procesos internos, los principales usuarios son los profesionales y funcionarios de la Dirección de Seguridad Pública Comunal, de las áreas de Prevención Social, Seguridad Humana y Oficina Comunal de Prevención.

Desde este punto de vista, los usuarios fueron partícipes del proceso de implementación, en cuanto a la discusión sobre los cambios a implementar en los sistemas de registro, entrega de retroalimentación sobre necesidades de ajuste en los procesos de implementación, colaboración en los procesos de levantamiento de información (encuestas), y siendo responsables del registro de información relacionada con sus labores en la Dirección de Seguridad Pública Comunal.

Lo anterior permitió reducir la resistencia a los cambios, y lograr que toda la dirección se sintiera partícipe del proceso implementado.

¿A qué conclusiones llegó la ejecución del proyecto? ¿Existe evidencia de que el proyecto llegó a las soluciones que buscaba o a otras que no se esperaban inicialmente?

Entre las principales conclusiones del proceso, cabe destacar la importancia y utilidad de incorporar la variable territorial a las diversas fuentes de información obtenidas para la comuna, lo cual permitió facilitar el análisis de los problemas y características de distintas zonas comunales y fue la base para integrar información de diversa naturaleza usando el territorio como elemento unificador.

También destaca la importancia del ejercicio de dimensionar los datos comunales, respecto a otras comunas de su entorno, y niveles territoriales superiores como provincia región. Lo anterior es relevante porque permite una mirada macro, para poner en perspectiva la labor que se realiza cotidianamente y su relevancia. Permite además, identificar algunas problemáticas específicas para las que se puede justificar solicitar financiamientos especiales de instancias como el Gobierno Regional.

Resulta relevante la utilidad de ampliar la mirada analítica, sin limitarse sólo a los casos policiales y problemas de seguridad, sino incorporando también información sobre características del territorio,

permitiendo mejorar las hipótesis sobre factores protectores y factores de riesgo, ampliando así el abanico de respuestas posibles desde distintos programas municipales.

El proceso de implementación del Proceso de Sistematización de Información, ha sido sumamente relevante para efectos de política pública, dado que demuestra, que es posible realizar este tipo de abordaje de la seguridad, desde municipios que cuentan con recursos limitados, utilizando herramientas de libre acceso como son Microsoft Excel y Google MyMaps, maximizando el potencial de estas herramientas.

Se destaca como fortaleza para la implementación de la buena práctica, las competencias técnicas del equipo profesional de la Dirección de Seguridad, quienes cuentan con cursos de formación y experiencia en Análisis Criminal aplicado a gobiernos locales, lo que ha permitido posicionar la gestión de información como motor del funcionamiento de la Dirección de Seguridad. Con lo anterior, también resulta de suma relevancia el respaldo y confianza técnica del Director de Seguridad, y el Alcalde, para la implementación de las distintas iniciativas que componen la experiencia presentada.

El acceso limitado a recursos, tanto tecnológicos, como humanos, es tanto una limitación, como una fortaleza. Limitación por cuanto el equipo profesional debe cumplir múltiples funciones, reduciendo la cantidad de tiempo disponible para labores de análisis, y por no contar con recursos tecnológicos suficientes para optimizar las labores (potencia de equipos, acceso a software o plataformas especializadas), pero sin embargo es una fortaleza por cuanto ha exigido a la creatividad del equipo para implementar soluciones acordes a las limitaciones encontradas, las cuales son replicables por otros gobiernos locales de características similares.

A modo de síntesis, la experiencia presentada, plantea la importancia de la colecta, sistematización y gestión de información para el trabajo en materia de seguridad pública. Esto permite la focalización de los esfuerzos del gobierno local, en aquellos estratos sociales más victimizados, territorios más vulnerables y en los factores de riesgo más concretos, aportando así al desarrollo de una estrategia exitosa en esta área.



Reconocimiento
CATEGORIA ENFOQUE EXTERNO

La Serena

Proyecto: Acta de Pago con Alcance



LA SERENA

Proyecto: **Acta de Pago con Alcance**

Mail: millaray.carrasco@laserena.cl

Equipo: **Millaray Carrasco Reyes - María José Guerra Fuentes - Daniel Cortés Robledo**

El objetivo de la iniciativa es diseñar e implementar una herramienta de gestión, denominada Acta de Pago con Alcance (APCA), como apoyo al proceso de pago que permita la identificación de la trazabilidad de los documentos tributarios (facturas, notas de crédito, notas de débito y boletas de honorarios) y sus respectivos antecedentes de respaldo adjuntos, tales como oficios, memorándums, contratos, decretos alcaldicios, bases o términos de referencia, entre otros; a fin de disponer de ellos de forma ordenada al momento de realizar su pago, asegurando de esta forma dar cumplimiento a las Leyes 21.131 de pago a 30 días y 19.983 de aceptación irrevocable de las facturas; para facilitar las revisiones al momento que se ejecuten auditorías, tanto internas por la Dirección de Control Interno del Municipio como externas por parte de la Contraloría General de la República. De esta forma, el APCA incorpora los datos del documento tributario al cual se le otorga visación para pago indicando además quién es el Inspector Técnico y su dependencia, identificación de los documentos de respaldo, fecha de recepción en el Depto. de Finanzas, decreto de pago al cual corresponde y fecha de emisión, a partir de lo cual es posible determinar los tiempos de tramitación en el Departamento de Finanzas.

¿Cuál es la problemática o necesidad que el proyecto busca solucionar?

La iniciativa busca asegurar el cumplimiento de las Leyes N° 21.131 de pago a 30 días y N°19.983 de aceptación irrevocable de la factura transcurridos 8 días desde su emisión. en consideración que es el Departamento de Finanzas quien gestiona el pago, esto sólo procede una vez que se han otorgado las respectivas visaciones previas a los documentos tributarios que correspondan, por lo cual resulta fundamental relevar la responsabilidad del Inspector Técnico designado por Decreto Alcaldicio, en la gestión de pago, como asimismo en el seguimiento de las facturas que correspondan en cada una de las etapas previas a su ingreso al Departamento de Finanzas, con el fin de optimizar los tiempos de entrega y visación de la documentación que autoriza los mismos, agilizando los flujos de pago, cumplimiento oportuno con los proveedores y evitando el pago de multas e intereses por atrasos en la gestión de pago.

¿Qué recursos (humanos y financieros) fueron usados para la creación, implementación y operación del proyecto?

Los recursos utilizados para el diseño e implementación del Acta de Pago con Alcance (APCA) fueron horas del personal del Departamento de Finanzas y de la Sección de Contabilidad, uso de materiales de oficina (lápices, papel bond, timbres, entre otros) y equipamiento computacional (uso de computadores, impresoras y sus tintas).

¿Existió un proceso de co-creación con los usuarios durante el desarrollo del proyecto?

Sí. Para el diseño e implementación del Acta de Pago con Alcance (APCA) (diciembre de 2021) en primera instancia se contó con la colaboración del equipo de funcionarios del Departamento

de Finanzas y la Sección de Contabilidad, se elaboró un prototipo del acta, la cual a medida que se fue aplicando para los distintos tipos de contrato y pagos a realizar, se fueron realizando ajustes y mejoras a la misma, existiendo a la fecha diferentes tipos de actas según el objeto del gasto.

¿A qué conclusiones llegó la ejecución del proyecto? ¿Existe evidencia de que el proyecto llegó a las soluciones que buscaba o a otras que no se esperaban inicialmente?

Desde su implementación, el APCA ha entregado transparencia a los procesos de visación de los documentos tributarios, además de aumentar la eficiencia de los procesos de pago, disminuyendo los tiempos de gestión, aprobación y pago. Además, refleja probidad administrativa a funcionarios y funcionarias que desarrollan cada una de las actividades del proceso de gestión y visación de pago asignando las responsabilidades a quienes correspondan. Por otra parte la Dirección de Control Interno replicó esta buena práctica para mejora de su gestión interna, realizando un nuevo diseño del instrumento acorde a lo que ellos querían reflejar mostrando así la maleabilidad y replicabilidad interna de la innovación.

Actualmente, el APCA es una herramienta fundamental y necesaria de elaborar y adjuntar a cada set de pago que corresponda para ordenamiento del archivo y respaldos de la trazabilidad de la documentación en cada una de las Unidades Municipales responsables.

Santo Domingo

Proyecto: Red de Fortalecimiento de la Gestión
Municipal y Gestión del Concejo Municipal



SANTO DOMINGO

Encargado/a: **Javier Efraín Bernal Puebla**

Mail: jbernal@santodomingo.cl

Cargo o función: **Directivo Secretaría Municipal**

Resumen del proyecto

A raíz de la problemática detectada, desde el año 2021 se comenzó a plantear el objetivo de generar una "Red de fortalecimiento de la Gestión Municipal y Gestión del Concejo Municipal de la comuna de Santo Domingo".

Esta red se expresa en 2 sistemas principales: Intranet Municipal e Intranet para Concejales.

En la primera se integran contenidos tales como: trazabilidad de respuesta de solicitudes, reservas de salón, sistemas de compras, gestor documental, entre otros.

En la segunda intranet, enfocada en los concejales, se integran contenidos tales como: agenda de actividades, comisiones e invitaciones, seguimiento a puntos varios y solicitudes, repositorio de documentos, entre otros.

¿Cuál es la problemática o necesidad que el proyecto busca solucionar?

La Municipalidad de Santo Domingo existe desde el año 1946 y, al igual que la gran mayoría de los municipios del país, a partir del 2020 el Paradigma de la Gestión Pública y de la Gestión Local tuvo que cambiar drásticamente.

Durante el periodo de la Pandemia se evidenciaron varios cambios que plantearon la pregunta referida a ¿Cómo entendemos la Administración Pública Local? Desde la Municipalidad de Santo Domingo respondimos esa pregunta colocando al usuario en el centro, entonces el foco estuvo (y está) puesto en la generación y modificación de trámites para que estos sean más eficientes y efectivos. En ese sentido, desde la Secretaría Municipal se ha liderado un trabajo que busca aprovechar el impulso que la citada pandemia dio a los Gobiernos Locales, específicamente en la relación entre las Direcciones Municipales y el Concejo Municipal.

Los problemas y ripsos de gestión existente en el municipio quedaron en evidencia en la época de pandemia. Por ejemplo: la viabilidad o no de desarrollar concejos municipales online; la poca coordinación entre Direcciones y Departamentos; Procesos que se llevaban realizando de la misma manera desde hace varios años fueron exigiendo una actualización o una nueva manera de pensarlo en pos de una mayor eficiencia y efectividad.

En consecuencia, el problema identificado se enfoca en la falta de coordinación entre la Gestión Municipal y el Concejo Municipal en lo referido a la entrega de información, así como la falta de centralización y disponibilización de los sistemas de información que utilizan los funcionarios municipales de manera diaria.

¿Qué recursos (humanos y financieros) fueron usados para la creación, implementación y operación del proyecto?

Los recursos requeridos para poner en marcha la Red y darle su mantenimiento son: Todos los funcionarios de la Secretaría Municipal, Todos los Directores Municipales, Departamento de Informática y enlaces de las direcciones municipales encargados de poblar con información sus respectivas áreas.

¿Existió un proceso de co-creación con los usuarios durante el desarrollo del proyecto?

Sí, existió un proceso de co-creación desde el año 2021, desde la Secretaría Municipal. En virtud de los procesos de decretos alcaldicios y oficios, los primeros elementos que fueron cargados a la Red fueron los relacionados a esa área. Posteriormente, se presentó la intranet a los concejales y se retroalimentó con los elementos que surgieron en reuniones de trabajo en conjunto.

¿A qué conclusiones llegó la ejecución del proyecto? ¿Existe evidencia de que el proyecto llegó a las soluciones que buscaba o a otras que no se esperaban inicialmente?

Los sitios de intranet fueron creadas por la Secretaría Municipal a través de herramientas de Google (Sites, DataStudio, Sheets, Forms, entre otros). La iniciativa ejecutada y mantenida por la Secretaría Municipal puede ser replicada en otros municipios. El impacto que genera al interior de la organización es evidente, toda vez que se estandarizan procesos y se entrega información de manera oportuna a los funcionarios municipales y concejales de la comuna.

Esta red fue recientemente expuesta por el coordinador en el Seminario de Estado Digital organizado por ACTI, Chiletec y Gobierno Digital, realizado el 27 de julio de 2023. La recepción entre los funcionarios asistentes fue muy positiva, entre ellos el Alcalde de la Comuna de Renca le interesó la Red asociada a los concejales y busca replicarla.

Recoleta

Proyecto: Centro de Cuidados Municipal Elena Maya



RECOLETA

Proyecto: **Centro de Cuidados Municipal Elena Maya**

Mail: greppeti@recoleta.cl

Equipo: **Javiera Robles Recabarren - Kemeny Meneses - Pablo Cisternas - Thania Medina - Karina Maturana**

Resumen del proyecto

El objetivo que guió la construcción del Centro de Cuidados, fue conciliar la vida laboral y familiar de las/os trabajadoras/as municipales, a través de garantizar un espacio de cuidados para sus hijos/as entre el horario extra escolar y el fin de la jornada laboral de sus cuidadoras.

Con el fin de cumplir el objetivo trazado, el centro comenzó a funcionar en febrero del presente año, atendiendo a más de 20 hijos e hijas de funcionarios/as municipales quienes no tenían redes de apoyo para su cuidado en el periodo de vacaciones y en la jornada extra escolar. Desde ese momento, el Centro de Cuidados ha desarrollado una serie de actividades formativas y recreativas para los niños/as que asisten diariamente al espacio desde las 13.00 hasta las 17.30hrs.

Con el fin de entregar las mejores condiciones para que los y las trabajadoras de la Municipalidad se puedan desarrollar profesionalmente con tranquilidad, el Centro de Cuidados opera durante las vacaciones de invierno y verano en horario extendido, desde las 8.30 de la mañana hasta las 17.30. Con una programación recreativa, la que incluye talleres deportivos, natación y salidas al teatro, museos y parques, el Centro de Cuidados se ha transformado en un lugar de atención integral para las niñas entre 7 y 12 años que integran el proyecto.

¿Cuál es la problemática o necesidad que el proyecto busca solucionar?

El trabajo de cuidados y doméstico no remunerado (TDCNR), específicamente las tareas de cuidados, ha sido una problemática compleja en el mundo del trabajo que, hasta los últimos años producto de las consecuencias del COVID-19, no había sido visibilizado su impacto como uno de los factores fundamentales de la brecha de género en los espacios laborales.

A nivel nacional, la ausencia de redes de apoyo – familiares, privadas o gubernamentales-, para el cuidado de hijos/as o personas en situación de dependencia, provocó que más de un millón de mujeres salieran de la fuerza laboral activa para dedicarse a las tareas de cuidado, provocando lo que se denominó “la crisis de los cuidados”.

En el caso de la Municipalidad de Recoleta, se ha generado información sobre el impacto de las tareas de cuidado y el trabajo doméstico en la salud de los y las funcionarias municipales, entregando importantes datos que dan cuenta de las consecuencias que tiene la ausencia de conciliación entre la vida laboral y familiar, especialmente para quienes están a cargo del cuidado de personas (menores de edad o personas en situación de dependencia).

A modo de ejemplo, la encuesta ISTAS (2022) sobre riesgos psicosociales en el trabajo, dio cuenta que la “Doble Presencia” constituye una preocupación latente para los/as funcionarios/as y riesgos psicosociales.

En esta misma línea, en la encuesta aplicada en el marco de los cursos de sensibilización en perspectiva de género realizadas a 540 funcionarios/as municipales, el 24% de los/as funcionarias/as declara que el TDCNR ha afectado su desarrollo laboral y personal y laboral.

En la pregunta sobre cómo el TCDNR ha afectado su desarrollo laboral, las respuestas dan cuenta de las consecuencias en salud mental de la doble presencia, la ausencia de corresponsabilidad y de distribución del TCDNR en algunos hogares. Las respuestas más reiteradas son:

- Estrés
- Disminución de horas de sueño
- Agotamiento físico y psicológico
- Postergación de estudios y tiempo de ocio

Durante el periodo de vacaciones de verano y de invierno, los hijos/as de funcionarios/as municipales asistían a los puestos de trabajo de sus madres o persona a su cuidado. Al no contar con un espacio de cuidados óptimo, donde se realizaran actividades recreativas durante sus vacaciones y formativas durante el periodo escolar, desde las funcionarias y la preocupación de la Alta Dirección y del Jefe Superior del Servicio, surgió la necesidad de generar una instancia de cuidados. En línea con la implementación actual del Sistema de Gestión en Igualdad de Género y Conciliación en el municipio, finalmente fue creado el Centro de Cuidados Municipal Elena Maya.

¿Qué recursos (humanos y financieros) fueron usados para la creación, implementación y operación del proyecto?

Los recursos destinados a la ejecución del Centro de Cuidados Municipal Elena Maya estuvieron destinados a la habilitación del espacio (\$2.809.939) y, por otro, a su mantención y remuneración de dos profesionales de la educación con dedicación exclusiva para sus funciones en el Centro de Cuidados.

Anualmente, el gasto en remuneraciones del Centro de Cuidados es de \$27.600.000 y el financiamiento para su mantención y operación se realiza a través de un fondo a rendir de 600.000 mensuales, correspondiente a \$7.200.000. En consecuencia, el costo total del proyecto – con gastos anualizados en remuneraciones y mantención-, es de \$34.800.000.

Los recursos desagregados del proyecto son los siguientes:

- | | | |
|----|---|---------------------------|
| 1. | Recursos implementación | : \$2.809.939 (con I.V.A) |
| a. | Mobiliario | : 1.402.663 |
| b. | Artículos de escritorio y mantención | : 75.371 |
| c. | Ventilador industrial | : 96.421 |
| d. | Pasto sintético | : 215.484 |
| e. | Rehabilitación de carpa | : 1.020.000 |
| 2. | Recursos operación - Remuneraciones (sueldo bruto): | \$2.300.000 |
| a. | Coordinadora Centro de Cuidados | : 1.300.000 |
| b. | Profesional de la Educación | : 1.000.000 |
| c. | Anual | : 27.600.000 |
| 3. | Recursos operación - mantención: | |
| a. | Fondo a rendir mensual | : 600.000 |
| b. | Anual | : 7.200.000 |

En consecuencia, el costo del proyecto - implementación, remuneraciones y mantención-, suma un total de \$37.609.939.

En consecuencia, el costo del proyecto - implementación, remuneraciones y mantención-, suma un total de \$37.609.939.

¿Existió un proceso de co-creación con los usuarios durante el desarrollo del proyecto?

El Centro de Cuidados Municipal Elena Maya fue una construcción colectiva entre las funcionarias municipales, el Departamento de Educación, la Administración Municipal y el Jefe Superior del Servicio. El proyecto fue diseñado a partir del levantamiento de las necesidades de las funcionarias por un espacio para el cuidado de sus hijos/as o menores a su cuidado. La ejecución fue canalizada a través de la Oficina de Igualdad y Equidad de Género y el equipo de la Administración Municipal, quienes coordinaron las compras y las gestiones internas para su levantamiento, en conjunto con la Corporación Innova Recoleta, así como el Departamento de Educación quien fue la unidad a cargo de la orientación educativa y proceso de contratación.

En este proceso participaron activamente diversas áreas municipales - DIMAO, Servicios Generales, DIDECO, Informática, entre otros-, quienes se sintieron comprometidos con el proyecto y cooperaron activamente en la limpieza y habilitación del espacio. A partir de lo identificado en el diagnóstico, se construyó un espacio con base a las necesidades de los/as funcionarios/as, buscando entregar una respuesta certera a la problemática de los cuidados, especialmente con relación a los tiempos de atención y periodos de mayor necesidad, como son vacaciones de verano e invierno.

¿A qué conclusiones llegó la ejecución del proyecto? ¿Existe evidencia de que el proyecto llegó a las soluciones que buscaba o a otras que no se esperaban inicialmente?

La implementación del Centro de Cuidados Municipal Elena Maya tuvo un nivel de satisfacción óptimo para la cantidad de funcionarios/as que requerían los servicios de cuidados, llegando a una tasa de beneficiarios en periodo extraescolar del 76% y del 84% para el periodo estival. El cambio fue constitutivo no sólo en la calidad de vida de los funcionarios/as que hacen uso del servicio del Centro de cuidados, sino también su operatividad ha contribuido a conciliar la vida laboral y familiar en la lógica de la corresponsabilidad, visibilizando que las tareas de cuidado no remuneradas son parte de la vida de los/as trabajadores. Hoy el edificio consistorial también es un lugar donde los niños y niñas son parte, transitan, conviven con sus padres/madres y sus compañeros/as de trabajo, realizan actividades en el edificio, incluso haciendo partícipes a los/as funcionarios/as en algunas ocasiones.

Algunos de las opiniones levantadas a través de la Encuesta de Satisfacción del Centro de Cuidados Municipal Elena Maya (julio 2023), dan cuenta de cómo la ausencia de redes de apoyo para el cuidado es una constante en los usuarios del espacio, lo que repercutía negativamente en las economías de sus hogares y en altos índices de estrés, afectando también a los/as niños/as.

Hoy el Centro de Cuidados Municipal Elena Maya entrega un espacio seguro, de formación y recreativo, donde los/as niños/as pueden desarrollar diversas actividades como: apoyo en sus lecturas y tareas, talleres deportivos -como taekwondo y natación-, visita a parques y museos, entre otras iniciativas. Asimismo, el beneficio va dirigido a todos/as los/as trabajadores/as municipales, independiente de su relación contractual con nuestra institución, aspecto que ha sido tomado con satisfacción por parte todos/as.

Algunas de las opiniones compartidas por los/as usuarios/as evidencian que el proyecto solucionó la problemática identificada sobre la conciliación de la vida laboral y familiar. Ante la pregunta sobre cómo el Centro de Cuidados impactó en la solución de su problema y su experiencia de algunos/as de los/as trabajadores/as, respondieron lo siguiente:

Enriquecedora, no solo para mi si no que para mi hija, la cual se levantaba feliz de venir al centro, y era el tema de conversación en la semana en el hogar, de sus experiencias y lo bien que se sentía.

Excelente, todas las tutoras muy empáticas y profesionales, además siempre están pendientes de realizar actividades con las niñas y niños para mejorar su desarrollo. A parte del cuidado entregan una linda oportunidad a los niños para compartir e incentivar sus sentidos, entregando una labor docente de primera calidad.

Muy positiva, mis hijas hicieron amigos y yo podía trabajar tranquila sabiendo que estaban bien cuidadas y entretenidas en actividades que las alejan de los dispositivos.

Muy buena, yo estaba tranquila y ellas contentas con el espacio.

En conclusión, el proyecto del Centro de Cuidados Municipal Elena Maya, optimizando los recursos económicos y humanos para su ejecución, cumplió con los objetivos trazados en un inicio, solucionado un problema cotidiano como son los cuidados y profundizando en nuestra política de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Los Angeles

Proyecto: Innovando de la Atracción del Talento



LOS ÁNGELES

Proyecto: **Innovando en la Atracción del Talento**

Mail: jquevedo@losangeles.cl

Equipo: **Ana María Chavarriga Morales - Claudio Alberto Olivas González - José Francisco Quevedo Navarrete**

Resumen del proyecto

Esta iniciativa consistió en la habilitación de una plataforma web que permite la postulación en línea a los llamados a Concurso Público para proveer cargos vacantes de la Planta Municipal; renovando el proceso de manera integral y dando cumplimiento a las principales directrices de la modernización digital del Estado: Cero Fila, Cero Papel e Identidad Digital.

La plataforma que busca innovar en la atracción del talento logrando generar impactos positivos en los distintos participantes del proceso. Por una parte los postulante pudieron acceder de manera fácil, simple y remota a la postulación. Por otra se evitó la sobrecarga laboral que durante el periodo tenía el personal de la Oficina de Partes del municipio, quienes recepcionaban la documentación en formato papel y también implicó una mejora para los integrantes de la Dirección de RR.HH. que realizaban la revisión curricular.

Asimismo, la plataforma estandarizó los requisitos generales para cada cargo vacante, transparentó el proceso de evaluación, entregó información permanente de los avances en las etapas del concurso a cada uno de los interesados y minimizó el tiempo de resolución.

¿Cuál es la problemática o necesidad que el proyecto busca solucionar?

Ante la dificultad de los postulantes de presentar sus antecedentes en formato papel ya sea por distancia geográfica, falta de tiempo o por las largas filas de espera, se determinó que el ingreso online (Cero Fila) era una mejora necesaria dentro del proceso de modernización municipal.

En tiempos de covid el (año 2022), la plataforma fue una forma de prevenir el riesgo de contagio que implica las aglomeraciones de personas y la manipulación de documentación.

El problema de contar con un espacio para mantener las miles de postulaciones en formato papel para su proceso de evaluación, y en forma posterior, disponer un lugar para el almacenamiento una vez concluido el concurso, fueron señales inequívocas que la plataforma Cero Papel era el camino correcto.

Otra queja permanente apuntaba a la falta de transparencia e información. Constantemente se recibían reclamos de los postulantes quienes aseguraban haber ingresado toda la documentación requerida para continuar avanzando en las etapas de evaluación. Esta sensación de desconfianza fue abordada por la plataforma, la que permite visualizar la documentación evaluada en el proceso, como prueba de imparcialidad y asegurando que los postulante ingresen la documentación requerida para ser considerados en el proceso.

¿Qué recursos (humanos y financieros) fueron usados para la creación, implementación y operación del proyecto?

La plataforma de postulación requirió de un técnico informático especialista en programación, quien es funcionario del municipio, además de la colaboración de distintos profesionales de la Dirección

de Recursos Humanos en la etapa de diseño e implementación de la plataforma. Por esto, los recursos ya se encontraban dentro de la institución, requiriéndose la destinación de horas de trabajo para que se consiguiera de manera exitosa la plataforma.

¿Existió un proceso de co-creación con los usuarios durante el desarrollo del proyecto?

Existió co-creación entre los integrantes de la Dirección de Recursos Humanos con los integrantes de informática, lo que implicó constantes reuniones de análisis, para definir de que manera se podía conseguir que la plataforma fuera lo más amigable con los usuarios tanto externos como internos.

¿A qué conclusiones llegó la ejecución del proyecto? ¿Existe evidencia de que el proyecto llegó a las soluciones que buscaba o a otras que no se esperaban inicialmente?

Se contabilizó la cantidad de correos recibidos en un anterior concurso público del año 2019 (41) los que correspondían a consultas acerca del proceso, una vez finalizado el periodo de envío de antecedentes, se contrastó con el mismo periodo del concurso realizado el año 2022 (2) con la plataforma. La cantidad de correos se proporcionó con la cantidad de cargos en concurso (111 el 2019 y 31 el 2022) usando una regla de tres simple, de la siguiente manera:

Cantidad de correos / cantidad de cargos

$$2019: \quad 41 / 111 = 0.36$$

$$2022: \quad 2 / 31 = 0.06$$

Esto demuestra que la cantidad de consultas disminuyó significativamente en el concurso público 2022 respecto del realizado anteriormente el 2019, desde una tasa de 0,36 el 2019 a una de 0.06 el 2022

Durante el año 2019 hubo un total de 3.031 postulaciones para un cantidad de 111 vacantes a cubrir, mientras que el año 2022 hubo un total de 445 postulaciones para cubrir 31 vacantes.

Se calculó este indicador usando una regla de 3 simple para equiparar los procesos de la siguiente manera:

Cantidad de vacantes / cantidad de postulaciones.

$$2019: \quad 111 / 3031 = 0.036$$

$$2022: \quad 31 / 445 = 0.069$$

Esto demuestra que la tasa de postulación fue más alta el año 2022 considerando la cantidad de vacantes que se debían cubrir en cada proceso. Esto podría relacionarse por la nueva posibilidad de postular de manera remota.

