

Evaluación inicial

I Plan de Acción de Gobierno Abierto

Municipalidad de Peñalolén, Chile 2021-2024

Programa OGP Local.
Alianza para el Gobierno Abierto

Febrero 2022

AVISO IMPORTANTE

El presente documento se basa en la plantilla *inception assessment template* proporcionada por OGP Local, y tienen como objetivo dar una evaluación del proceso de co-creación del Plan de Acción de la Ilustre Municipalidad de Peñalolén (Región Metropolitana, Chile), y de la calidad del diseño de sus objetivos. Esta evaluación se realiza a solicitud de la Municipalidad de Peñalolén, siguiendo los parámetros establecidos en el [Manual de OGP Local](#).

Ente de monitoreo

Dr. José Hernández Bonivento
Universidad Austral de Chile

Contacto:

jose.hernandez01@uach.cl

Presentación

La Ilustre Municipalidad de Peñalolén, que hace parte del conurbano de la ciudad de Santiago de Chile, se vincula al programa OGP Local en el 2020, y genera su primer Plan de Acción de Gobierno Abierto durante el segundo semestre del año 2021, el cual fue lanzado en el marco de la Semana de Gobierno Abierto, el 14 de diciembre del mismo año.

Dicho proceso estuvo marcado por hitos importantes, como fueron: la formación de la Mesa de Gobierno Abierto, foro multiactor de seguimiento del proceso; la realización de los Diálogos Ciudadanos, espacios tipo taller donde se trabajó con poblaciones específicas para la co-creación de 11 compromisos; y la realización de una Consulta Ciudadana, de manera virtual, que permitió la priorización de los tres compromisos que integraron, finalmente, el Plan de Acción¹.

Como parte del programa OGP Local, todos los gobiernos subnacionales deben contar con un ente verificador independiente que realice la revisión del Plan de Acción y de sus compromisos, partiendo de las herramientas establecidas tanto en el [Manual de OGP Local](#) como en la [Guía del IRM: Herramientas para antes de monitoreo local](#), ambos textos disponibles en línea.

El investigador José Hernández Bonivento, profesor asociado de Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, ha sido el encargado de realizar la presente revisión del I Plan de Acción de Gobierno Abierto de la Municipalidad de Peñalolén, siguiendo todas las recomendaciones establecidas por el Mecanismo de Revisión Independiente de la Alianza para el Gobierno Abierto.

El presente reporte tiene como objetivo principal entregar retroalimentación a la Municipalidad de Peñalolén sobre el proceso de diseño y co-creación realizado para la creación de su primer Plan de Acción, así como de sus compromisos, como un ejercicio de seguimiento y de rendición de cuentas, necesario para el buen funcionamiento de las estrategias que buscan, precisamente, una mayor transparencia, participación y colaboración en las acciones públicas.

¹ Más información en Documentación de Rendición de Cuentas de la Municipalidad de Peñalolén, disponible en: https://drive.google.com/drive/folders/1dgAqu8z-mkA97OMPThLLM_izMZUMK33Q?usp=sharing

Sección 1. Sobre el cumplimiento de los requisitos durante la co-creación

1.1 ¿Existe un foro?

Si.

El foro multiactor, llamado por la municipalidad la Mesa de Gobierno Abierto, se conforma mediante invitación firmada de la alcaldesa a diversos actores de la sociedad civil, tanto de la comuna de Peñalolén como de reconocido conocimiento a nivel metropolitano y nacional, el 29 de abril de 2021, día en el que se realiza su primera reunión virtual, a causa de la pandemia del COVID 19. Una vez conformado, el foro fue citado a reuniones virtuales (ver apartado 1.2) e informado vía correo electrónico, de manera constante, de los avances del equipo de la municipalidad de todo el proceso.

Evidencia disponible:

- Invitación al foro multiactor, con fecha de primera reunión virtual. Disponible en: https://drive.google.com/file/d/1qdiYsR_4gIOsw5oZ3chJ69_h8MRKWwte/view?usp=sharing

1.2 ¿El foro está compuesto por una variedad de actores interesados?

SI.

La Mesa de Gobierno Abierto está conformada por: representantes de organizaciones comunitarias y funcionales de la comuna de Peñalolén (Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil, Unión de Juntas de Vecinos, Consejo de Seguridad, asociaciones de jóvenes y de adulto mayor); representantes de Organizaciones No Gubernamentales a nivel nacional (Fundación Chile Transparente, Fundación Ciudadano Doce); representantes de Asociaciones de Funcionarios Municipales; representantes de la Academia (Universidad Adolfo Ibáñez, Universidad de Chile, Universidad de Concepción); y dos observadores externos, la Fundación Tribu y la CEPAL, quienes acompañan de manera técnica el trabajo realizado. Por parte de la municipalidad, se encontraban representadas la Secretaría de la Mesa, a cargo de la Dirección de Control y Gobierno Abierto, así como el Departamento de Participación Ciudadana, la Delegación de San Luis y la Dirección de Seguridad Humana.

Evidencia disponible:

- Página web de Gobierno Abierto de la Municipalidad de Peñalolén. Disponible en: <https://gobiernoabierto.penalolen.cl/mesa-gobierno-abierto/>
- Acta de la Segunda Sesión del Foro Multiactor – Mesa de Gobierno Abierto. Disponible en: https://drive.google.com/file/d/1KUuVKDhT05hN_Y_Pz7k6C1NbfEY9pXvk/view?usp=sharing

1.3. ¿El foro celebra al menos una reunión con la sociedad civil y las partes interesadas no gubernamentales durante la co-creación del plan de acción?

SI.

Se cuentan con evidencias de al menos dos reuniones generales de la Mesa de Gobierno Abierto: la de conformación, realizada el 29 de abril de 2021, y la de trabajo, realizada el 11 de mayo de 2021. En esta última, se presentó la estrategia de la municipalidad para el diseño del plan, y se realizó un taller grupal para levantar diagnósticos sobre la situación de la comuna y posibles acciones a tener en cuenta, de cara a la conformación de los compromisos del plan. Dentro de la misma estaba la información constante a través de correo electrónico de los pasos a seguir, así como la posibilidad de citar una reunión de la Mesa de Gobierno Abierto si existía la voluntad de la mayoría de sus integrantes. No se cuenta con actas ni evidencias de otras reuniones de la Mesa.

Evidencias disponibles:

- Carpeta compartida con acta de reunión, grabación y sistematización del trabajo. Disponible en: https://drive.google.com/drive/folders/1XebyqkZnUHBUn3DSDJpU4khU_6uTrF?usp=sharing

1.4. ¿El plan de acción ha sido respaldado por las partes interesadas del foro o comité / grupo directivo?

NO ES CLARO.

Todo el proceso, así como los pasos realizados por parte de la municipalidad para la creación del plan de acción fueron compartidos con la Mesa de Gobierno Abierto en todo momento: tanto la planificación de los diálogos ciudadanos, como la realización de la consulta ciudadana de priorización de compromisos. De parte de la municipalidad se enviaron a la Mesa la documentación completa de los resultados de los diálogos, los compromisos surgidos de esa experiencia y la priorización lograda a través de la consulta ciudadana. Por último, se entregaron los tres compromisos con los que cuenta el Plan de Acción, así como la publicación del plan en la página OGP, el 29 de noviembre de 2021. Se recibieron en todas estas ocasiones comentarios positivos por parte de los y las integrantes de la Mesa, aunque no de todos ellos. Aunque se asume un silencio administrativo positivo, no es claro que todos y todas las integrantes de la Mesa respalden el proceso.

Evidencias disponibles:

- Correos electrónicos de la municipalidad a la Mesa de Gobierno Abierto. Disponibles en: <https://drive.google.com/drive/folders/1C9Oc8YcEhzTdUZF6GngFIB5Pul9dVNXe?usp=sharing>

Sección 2. Sobre las prácticas recomendadas durante la co-creación

2.1 ¿El gobierno mantiene un sitio web de OGP local o una página web en un sitio web del gobierno donde la información sobre el proceso local de OGP (co-creación e implementación) se publica de manera proactiva?

SI.

La municipalidad dispuso de una página web para proceso OGP Local, en donde se recoge la información de todo el diseño y la rendición de cuentas realizada al terminar la creación del Plan de Acción. A su vez, desde el mismo inicio del proceso, se creó un correo electrónico centralizado (gobiernoabierto@penalolen.cl) para la comunicación entre los y las integrantes de la Mesa con su secretaría técnica, en manos de la Dirección de Control y Gobierno Abierto de la municipalidad. Por último, la municipalidad organizó un micro-sitio web para la consulta ciudadana, que permitió priorizar los compromisos que entrarían al Plan de Acción.

Evidencias disponibles:

- Enlace de la página web del proceso OGP Local – Municipalidad de Peñalolén:
<https://gobiernoabierto.penalolen.cl/>
- Enlace a micro-sitio web de la Consulta ciudadana OGP Local – Municipalidad de Peñalolén:
<https://participa.penalolen.cl/>

2.2 ¿El gobierno proporcionó con antelación información a las partes interesadas para facilitar la participación informada y preparada en el proceso de co-creación?

SI.

La municipalidad estableció contacto con la Mesa de Gobierno Abierto de manera constante durante todo el proceso, entregando información sobre los procesos que se estaban llevando a cabo, y buscando apoyo para la difusión de los mismos a través de redes sociales. Se evidencia colaboración entre miembros de la Mesa y la municipalidad para difundir dicha información en los dos momentos clave de la co-creación: los diálogos ciudadanos y la consulta virtual.

Evidencias disponibles:

- Correos electrónicos de la municipalidad a la Mesa de Gobierno Abierto. Disponibles en:
<https://drive.google.com/drive/folders/1C9Oc8YcEhzTdUZf6GngFIB5Pul9dVNxe?usp=sharing>
- Publicidad de los Diálogos Ciudadanos y de la Consulta Virtual. Disponible en:
<https://drive.google.com/drive/folders/1yRtD6GEkJDx85xDoHQie-diurloqICxx?usp=sharing>

2.3 ¿Se aseguró el gobierno de que cualquier miembro del público interesado pudiera hacer aportes al plan de acción y observar o tener acceso a la documentación para la toma de decisiones?

SI.

Con respecto a la Mesa de Gobierno Abierto, como se ha mencionado anteriormente, la relación fue constante a través de los correos electrónicos informativos de la municipalidad, con toda la información relevante de los Diálogos Ciudadanos y la Consulta Virtual. A su vez, a través de la página web del proceso OGP Local y, sobre todo, del micro-sitio de la consulta ciudadana, se ofreció toda la información necesaria para la participación de las vecinas y vecinos de la comuna, además de abrir la participación a quien tuviera interés de participar.

Evidencias disponibles:

- Enlace de la página web del proceso OGP Local – Municipalidad de Peñalolén:
<https://gobiernoabierto.penalolen.cl/>
- Enlace a micro-sitio web de la Consulta ciudadana OGP Local – Municipalidad de Peñalolén:
<https://participa.penalolen.cl/>

2.4 ¿El gobierno informó proactivamente o proporcionó comentarios por escrito a las partes interesadas sobre cómo se consideraron sus contribuciones durante la creación del plan de acción?

SI.

La municipalidad contó con un proceso de sistematización, tanto del trabajo con la Mesa de Gobierno Abierto, de los diálogos ciudadanos, y de la consulta virtual. Los informes de dicha sistematización se compartieron por correo electrónico a los y las integrantes de la Mesa de Gobierno Abierto, y se publicaron en la página web del proceso OGP Local de la municipalidad.

Evidencias disponibles:

- Informe de sistematización de los Diálogos Ciudadanos. Disponible en:
<https://docs.google.com/document/d/15QjRY6-wij8pirzPpAk0YccQ6GreEp1R/edit?usp=sharing&oid=101067744635581012541&rtpof=true&sd=true>
- Resultados consulta ciudadana y priorización. Disponible en:
<https://participa.penalolen.cl/Home/proyecto/9c1c01dc3ac1445a500251fc34a15d3e75a849df>
- Librillo del Plan de Acción de la Municipalidad de Peñalolén, compartido a la Mesa de Gobierno Abierto. Disponible en:
<https://drive.google.com/file/d/12KyqOUmLJFgJDioTKhFCyr66dXLxgfkp/view?usp=sharing>
- Rendición de cuentas del proceso de co-creación, enviado por Municipalidad de Peñalolén. Disponible en: https://drive.google.com/file/d/1XMj_-4YsBMi_OTklfGSegD5pLn-cnA_/view?usp=sharing

2.5 ¿Hubo un diálogo iterativo y una apropiación compartida entre las partes interesadas gubernamentales y no gubernamentales durante el proceso de toma de decisiones, incluido el establecimiento de la agenda?

NO ES CLARO.

Aunque, como se ha señalado anteriormente, existen evidencias de la entrega de información por parte de la municipalidad a los y las integrantes de la Mesa de Gobierno Abierto, así como de la colaboración entre algunos participantes con las acciones de la municipalidad, no es claro que existiera una apropiación del proceso de parte de todas las entidades pertenecientes. En la práctica, el grueso del trabajo fue realizado de manera autónoma por la municipalidad, y a pesar de estar atenta a los comentarios de quienes participan en la Mesa, son pocos los miembros que retroalimentan y difunden las acciones llevadas a cabo para la creación del Plan de Acción. Cabe mencionar, en todo caso, que la priorización de los compromisos se realizó a través de la consulta virtual, siendo los tres compromisos más votados los que integraron, al final, el Plan de Acción.

Evidencias disponibles:

- Correos electrónicos de la municipalidad a la Mesa de Gobierno Abierto. Disponibles en: <https://drive.google.com/drive/folders/1C9Oc8YcEhzTdUZf6GngFIB5Pul9dVNXe?usp=sharing>
- Librillo del Plan de Acción de la Municipalidad de Peñalolén, compartido a la Mesa de Gobierno Abierto. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/12KyqOUmLJFgJDioTKhFCyr66dXLxgfkp/view?usp=sharing>

2.6 ¿Consideraría que el foro es inclusivo y diverso?

Bastante.

Se considera un foro inclusivo y diverso, no solo por la participación de diversos sectores (organizaciones comunitarias, ONG, academia, funcionarios municipales y organizaciones internacionales), sino por su conformación de género, siendo un foro paritario.

Evidencias disponibles:

- Listado de las y los integrantes de la Mesa de Gobierno Abierto. Disponible en: <https://gobiernoabierto.penalolen.cl/mesa-gobierno-abierto/>

Sección 3. Evaluación inicial de los compromisos

3.1 Compromiso 1: Construyendo un Peñalolén Más Verde

Descripción:

Diseñar un plan de trabajo con los distintos actores de la comunidad. Dicho trabajo, al concluir, debe incorporar los siguientes elementos:

- Enfrentar la crisis climática, proteger el medio ambiente y fomentar el desarrollo sostenible local en un trabajo conjunto y empoderado de los distintos actores de la comuna
- Promover la participación y el acceso a la información en el desarrollo de los instrumentos de planificación territorial, incorporando estrategias innovadoras, garantizando un desarrollo sostenible de la comuna.
- Co-crear instrumentos y normativas ambientales a nivel local que permitan mejorar la gestión de los componentes ambientales en la comuna
- Fomentar la participación y el acceso a la información en el marco de la evaluación ambiental de proyectos que se realicen en la comuna, a fin de garantizar la participación activa e informada de la comunidad en el marco del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental.
- Promover la Participación Ambiental Ciudadana y fomentar la educación ambiental local en búsqueda de lograr un trabajo colaborativo y conjunto, con una comunidad partícipe del desarrollo ambiental sostenible de la comuna.
- Fortalecer la institucionalidad ambiental local para gestionar de mejor manera el desarrollo sostenible a nivel comunal.

3.1.1 ¿Es verificable el compromiso?

SI

El compromiso se centra en la elaboración de un plan de trabajo colaborativo, algo que puede ser verificado con la existencia de dicho plan, y con evidencias sobre su diseño y co-creación. **Sin embargo**, los objetivos planteados son amplios y poco específicos, por lo que el cumplimiento del compromiso es verificable, pero no tanto así el impacto potencial de esta medida. Por lo mismo, se recomienda la creación de indicadores claros por cada uno de los objetivos que se pretende cubrir con el plan propuesto, de manera que el seguimiento del mismo, y su potencial impacto, sean verificables.

Texto del compromiso en:

<https://drive.google.com/drive/folders/1xxCtWXPdY0VPps32zc5biTV3VydKjdmr?usp=sharing>

3.1.2 ¿El lenguaje / actividades de compromiso justifican claramente la relevancia para los valores de OGP?

Sí, en participación ciudadana y acceso a la información.

La creación del plan de trabajo que presenta este compromiso debe hacerse de manera participativa y abierta, lo que implicaría la creación de espacios de interacción constante entre la municipalidad

y distintos actores locales. A su vez, una de sus objetivos se enmarca en incrementar el acceso a la información en temas de planificación comunal, lo cual implicaría una nueva información que estaría disponible para la comunidad local.

Texto del compromiso en:

<https://drive.google.com/drive/folders/1xCtWXPdY0VPps32zc5biTV3VydKjdmr?usp=sharing>

3.1.3 Seleccione una opción que describa mejor el compromiso:

El compromiso es **una nueva práctica**. Aunque existen planes y procedimientos alrededor del tema medioambiental en la municipalidad, no se observa la existencia de un plan integrado del área. Es más, aunque existe una Unidad de Medio Ambiente de la municipalidad, encargada de generar planes de este tipo, es muy poca la información a la que se puede acceder sobre su trabajo y el desarrollo de dichas actividades. En este sentido, las acciones de este compromiso generarían una forma de visibilizar las acciones de dicha unidad.

Página de unidades de la municipalidad: <https://www.penalolen.cl/unidades-municipales/>

3.1.4 Seleccione la opción que mejor describa el compromiso:

Las actividades de compromiso **darán lugar a un cambio positivo en las reglas, prácticas o políticas en un área específica, pero no es vinculante o institucionalizado en el gobierno**. Dentro de la descripción del compromiso no se evidencia la voluntad de que el plan de trabajo establecido quede institucionalizado de manera formal como la base de interacción de la municipalidad y los actores sociales en el área de medioambiente, ni que sea vinculante para las acciones a futuro.

Texto del compromiso en:

<https://drive.google.com/drive/folders/1xCtWXPdY0VPps32zc5biTV3VydKjdmr?usp=sharing>

3.1.5 ¿Se recomiendan cambios en el diseño del compromiso para ayudar a mejorar su implementación?

SI.

Como se menciona anteriormente, es fundamental que se incremente el nivel de especificidad de los objetivos, creando indicadores claros y concisos sobre cada una de las acciones propuestas, de manera que todo el proceso sea medible y permita evaluar su impacto potencial.

Se recomienda, a su vez, que se incluya la Unidad de Medio Ambiente como actor desde la municipalidad en la implementación de este compromiso de manera explícita, aprovechando las capacidades ya instaladas en el área.

Por último, sería interesante la posibilidad de hacer el plan de trabajo por el medio ambiente una acción institucional de la municipalidad, estableciéndola como la base para todas las acciones municipales en el área.

Sección 3. Evaluación inicial de los compromisos

3.2 Compromiso 2: Promoción de una gestión amigable e inclusiva para las personas en Situación de Discapacidad

Descripción:

Plan de fortalecimiento de la gestión Municipal orientado a mejorar los procesos de inclusión de las personas en situación de discapacidad y sus cuidadores/ras, así como también a las familias de la comuna de Peñalolén.

- Programación y difusión de Intervención Territorializada de la Unidad de Discapacidad, según necesidades y propuestas de mejoras recogidas por Macro-sector.
- Promoción y difusión sobre beneficios gubernamentales y apoyo en la gestión de ellos, en donde la municipalidad actúa como puente con el nivel central.
- Mapa de programas y servicios de salud disponibles en la comuna, dirigidos a personas en situación de discapacidad y a sus familias.
- Alianzas público-privadas, creación de convenios de transporte u otras necesidades para obtener beneficios particulares a nuestros vecinos/as.
- Conformación y consolidación de redes de apoyo de cuidadores y cuidadoras de la comuna de Peñalolén, con el objetivo de generar instancias de acompañamiento.
- Capacitación a los funcionarios y funcionarias municipales en temas de sensibilización y buen trato a las personas en situación de discapacidad.

3.1.1 ¿Es verificable el compromiso?

SI

Al igual que el anterior, este compromiso plantea la creación de un plan de acción para la atención de personas en situación de discapacidad, por lo que la existencia del plan ya sería un verificador. A su vez, las seis actividades también son verificables, aunque no necesariamente muy ambiciosas: las tres primeras están enfocadas en temas de promoción y difusión de acciones que ya se llevan a cabo en la comuna, tanto por la municipalidad como por diversas entidades; la cuarta podría implicar un mejoramiento de la población con discapacidad, y es verificable en cuanto se lleven a cabo las alianzas propuestas; en la quinta, se recomienda la elaboración de una línea base, que permita ver los cambios logrados por dicha actividad en cuanto a las redes de cuidados; la sexta es de formación interna, y se verificaría con la realización de dichas capacitaciones.

Texto del compromiso en:

<https://drive.google.com/drive/folders/1xxCtWXPdY0VPps32zc5biTV3Vydkjdmr?usp=sharing>

3.1.2 ¿El lenguaje / actividades de compromiso justifican claramente la relevancia para los valores de OGP?

No es claro.

De las seis actividades establecidas en el compromiso, solo las tres primeras serían, de alguna forma, relevantes para el valor de transparencia, puesto que se busca elevar la difusión de programas ya existentes, lo que implicaría mejorar la información pública con la que cuenta la ciudadanía. Sin embargo, el plan no se presenta como un trabajo colaborativo ni participativo, y el tema de transparencia se centra, únicamente, en la difusión. Además, las actividades son acciones relevantes para la población con discapacidad, pero no así con los valores del gobierno abierto, según la definición de la OGP.

Texto del compromiso en:

<https://drive.google.com/drive/folders/1xxCtWXPdY0VPps32zc5biTV3VydKjdmr?usp=sharing>

Guía del IRM: Herramientas para entes de monitoreo local – Ver punto 3.1.3.2. Sobre la relevancia con los valores de gobierno abierto:

<https://www.opengovpartnership.org/es/documents/irm-in-a-box-a-toolkit-for-ogp-local-monitoring-bodies/>

3.1.3 Seleccione una opción que describa mejor el compromiso:

El compromiso es **una continuidad de acciones, basada en políticas ya establecidas**. Las tres primeras acciones marcan la intención de difundir y comunicar lo que ya se está haciendo, sin que esto implique cambio alguno. Las tres últimas son actividades que implican gestión desde la municipalidad, pero que van en línea, según lo que se entiende en el texto, con lo que ya se está haciendo desde la Unidad de Discapacidad. Cabe resaltar, sin embargo, que en la página web de la municipalidad no se evidencia la existencia de dicha unidad, ni de los servicios que ésta entrega, aunque en el texto del compromiso se da por hecho de que existe.

Página de unidades de la municipalidad: <https://www.penalolen.cl/unidades-municipales/>

3.1.4 Seleccione la opción que mejor describa el compromiso:

Las actividades de compromiso **no dan señal de un cambio sustancial o de un crecimiento del gobierno abierto, en contraste con lo ya existente**. De nuevo, las actividades pueden estar muy enfocadas en aspectos de atención a la población objetivo, pero ni están en concordancia con los valores OGP ni generan cambios sustanciales en la gestión local.

Texto del compromiso en:

<https://drive.google.com/drive/folders/1xxCtWXPdY0VPps32zc5biTV3VydKjdmr?usp=sharing>

3.1.5 ¿Se recomiendan cambios en el diseño del compromiso para ayudar a mejorar su implementación?

SI.

Aun cuando fue el segundo compromiso más votado en la consulta, y a pesar de su importancia para la atención del público objetivo, el presente compromiso no presenta mayor relevancia con los principios de la OGP, salvo, y de manera muy tangencial, en el tema de difusión de servicios ya establecidos. Es posible que el compromiso implique cambios importantes, pero en el texto presentado no se evidencian, por lo que replantearía las actividades, poniendo foco en cómo las actividades tienen relevancia con los principios OGP. Por último, no sería mala idea que, tanto el plan de trabajo como sus actividades, puedan tener un componente participativo con la población objetivo, o con organizaciones que atiendan dicha población.

Sección 3. Evaluación inicial de los compromisos

3.3 Compromiso 3: “Conectados todo es más fácil”: Por una gestión municipal más eficiente

Descripción:

En el marco de una creciente demanda de digitalización y de un proceso de modernización del Estado en Chile, el año 2019 se promulgó la Ley de Transformación Digital del Estado (21.180), dicha ley establece una serie de requisitos y principios que han de regir la administración pública.

Si bien la Municipalidad ha adquirido el deber de responder a estas exigencias, nuestro compromiso va en la dirección de identificar y responder a las falencias propias de nuestra organización, para revitalizar los principios del servicio público y ofrecer servicios de calidad. En este sentido planteamos las siguientes líneas de acción:

- Unidad de Informática y Comuna Digital: Fortalecer los canales de atención mediante el desarrollo de una plataforma que contenga un Sistema Integral Unificado que permita gestionar los requerimientos ingresados por medio de los diferentes canales de atención municipal, a través del cual la comunidad pueda realizar un monitoreo y seguimiento activo de sus solicitudes.
- Secretaría Municipal: Realizar diagnóstico de carácter externo, a través de un llamado a licitación de empresa especializada en encuestas (siempre y cuando se dispongan de los recursos necesarios para ello) que permita medir el nivel de satisfacción de la comunidad respecto de la atención brindada por los diferentes canales de atención municipal, con el fin de incorporar sus necesidades en el desarrollo del Sistema Integral Unificado.
- Unidad de Gestión de Personal: Realizar diagnóstico de carácter interno, dirigido a las funcionarias y funcionarios municipales, a través del cual se pueda medir el nivel de satisfacción y proponer mejoras respecto de la comunicación interna y procesos que llevan a cabo las diferentes Unidades del Municipio, con el fin de incorporar sus necesidades en el desarrollo del Sistema Integral Unificado.
- Unidad de Gestión de Personal: Realizar capacitaciones a nuestros funcionarios en relación con las nuevas herramientas a utilizar, así como de mejorar los protocolos de atención y los canales de retroalimentación con los vecinos.
- Dirección de Control y Gobierno Abierto: Creación de un plan piloto de Transparencia Focalizada, para informar respecto a los avances e iniciativas de tres unidades municipales de interés, con el objetivo de facilitar la información por parte de la Municipalidad hacia la ciudadanía.

3.1.1 ¿Es verificable el compromiso?

SI

El compromiso se centra en la creación de un Sistema Integral Unificado para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía a la municipalidad. La existencia de dicho sistema, al terminar el plan, es ya un verificador claro y preciso. Las actividades asociadas se presentan como metas puntuales de las diversas unidades municipales intervinientes, las cuales también son verificables en la medida en que se cumplan o no las acciones propuestas.

Texto del compromiso en:

<https://drive.google.com/drive/folders/1xxCtWXPdY0VPps32zc5biTV3VydKjdmr?usp=sharing>

3.1.2 ¿El lenguaje / actividades de compromiso justifican claramente la relevancia para los valores de OGP?

Sí, en acceso a la información y tecnología e innovación.

La creación de un nuevo Sistema Integral Unificado para atender las demandas de información por parte de la ciudadanía es un claro ejemplo de una actividad relevante para los valores de la OGP, puesto que implica el uso tecnológico para mejorar la entrega de información a la ciudadanía. Además, se presenta como una gran oportunidad para mejorar la gestión interna, más allá de los requerimientos ciudadanos. Es evidente que, de completarse a satisfacción, podría mejorar sustancialmente el acceso a la información de la ciudadanía.

Texto del compromiso en:

<https://drive.google.com/drive/folders/1xxCtWXPdY0VPps32zc5biTV3VydKjdmr?usp=sharing>

3.1.3 Seleccione una opción que describa mejor el compromiso:

El compromiso es **un nuevo programa local**. Se evidencia la existencia de todas las dependencias señaladas en el compromiso, y las actividades coordinadas entre ellas resultan novedosas y planificadas, que surgen de la política nacional de modernización, pero que se adapta para su aplicación a nivel local.

Página de unidades de la municipalidad: <https://www.penalolen.cl/unidades-municipales/>

3.1.4 Seleccione la opción que mejor describa el compromiso:

Las actividades de compromiso **darán lugar a un cambio positivo en las prácticas de un área específica, institucionalizado en acciones de sus distintas unidades de gobierno**. Se entiende que el compromiso plantea un cambio en la forma de hacer las cosas, en específico en cuanto a la gestión y entrega de información pública de cara a la ciudadanía. Además, compromete acciones de diversas unidades de la municipalidad, lo que implica la necesidad de trabajo y coordinación interna para la creación de esta nueva forma de atender a las y los ciudadanos de la comuna.

Texto del compromiso en:

<https://drive.google.com/drive/folders/1xxCtWXPdY0VPps32zc5biTV3VydKjdmr?usp=sharing>

3.1.5 ¿Se recomiendan cambios en el diseño del compromiso para ayudar a mejorar su implementación?

NO.

El compromiso se plantea claro y preciso, con alta relevancia en los valores de la OGP y con un potencial transformador en la gestión interna de las solicitudes de información. Solo cabría, como recomendación, agregar un cronograma de acciones, para evitar retrasos e inconvenientes con la ejecución del compromiso, el cual es bastante ambicioso y, por lo mismo, muy importante para la población de la comuna.