



# Plan de Acción

## Gobierno Abierto Peñalolén



# Índice

Prólogo	Pág. 3
¿Qué es gobierno abierto?	Pág. 4
Incorporación a OGP Local	Pág. 5
Visión de Peñalolén en Gobierno Abierto	Pág. 6
Etapas del Proceso de co-creación	Pág. 8
Diálogos Ciudadanos	Pág. 9
Sistematización	Pág. 10
Consulta Ciudadana	Pág. 11
Compromisos	Pág. 12
Medio Ambiente	Pág. 12
Inclusión	Pág. 13
Gestión Municipal	Pág. 14
Conclusiones	Pág. 15

# Prólogo



Recientemente la Municipalidad de Peñalolén se ha convertido en la primera comuna en Chile en participar de la Alianza para el Gobierno Abierto, organismo internacional cuyo objetivo es potenciar y visibilizar las temáticas de la transparencia, rendición de cuentas, participación y colaboración. En este contexto es que surge la necesidad de elaborar el Primer Plan de Acción de la comuna en materias de gobierno abierto en el marco de OGP Local. Este documento da cuenta del proceso de co-creación desde el cual se elaboró este Plan de Acción y las conclusiones a las que hemos llegado.

Queremos destacar que desde la Municipalidad de Peñalolén tenemos la convicción que la distancia que en la actualidad tiene la ciudadanía con las instituciones políticas, dice relación con la desconfianza en cómo se invierte el dinero público y cuáles son las alternativas reales de la población para incidir en política.

Al respecto desde la gestión que me toca encabezar, consideramos de suma importancia implementar nuevas miradas para realizar nuestro trabajo, las que se fundamenten en la probidad, transparencia y participación. Con el objetivo de revitalizar el vínculo con nuestra comunidad y avanzar juntos en el cumplimiento de nuestras metas.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Andrés F. ...', written over a horizontal line.

# ¿Qué es gobierno abierto?

Es una forma de mirar la gestión pública centrada en la apertura de los gobiernos hacia la ciudadanía. Una de las definiciones que nos identifica es la propuesta por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

*“Es un diálogo político-valórico permanente con la ciudadanía que, centrado en la transparencia, la participación y la colaboración, construye honor social y valor público”*



## Los pilares de Gobierno Abierto

### Acceso a la información

La información sobre las decisiones y el quehacer gubernamental debe ser abierta, completa, oportuna, gratuita y de fácil acceso para el público.

### Participación

Los gobiernos deben buscar que la ciudadanía se interese e involucre en el debate público, proveyendo los canales apropiados y mediante contribuciones que conduzcan a una gobernanza más efectiva, innovadora, responsable y que atienda las necesidades de la sociedad.

### Colaboración

Como señala CEPAL *“En el lenguaje del gobierno abierto, el pilar de la colaboración se entiende como la generación de nuevos espacios de encuentro, diálogo y trabajo que favorecen la co-creación de iniciativas y la co-producción de nuevos servicios públicos. Supone reconocer las capacidades disponibles en la propia sociedad y los beneficios que esto puede aportar en el diseño e implementación de políticas públicas.”*

# Incorporación a OGP Local

## La Alianza por el Gobierno Abierto

La Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership – OGP - por sus siglas en inglés) es una iniciativa multilateral originada el año 2011 que se basa en la creación colaborativa e implementación de compromisos voluntarios por parte de los gobiernos nacionales y locales que la componen. Siendo así sus principales objetivos son: (1) Promover la apertura institucional para dar más poder a la ciudadanía, (2) Luchar contra la corrupción y (3) Utilizar las nuevas tecnologías para fortalecer la gobernanza pública.

En la actualidad son 78 países y 76 gobiernos locales los que forman parte de OGP. En este marco, los miembros tienen el deber de presentar periódicamente un Plan de Acción co-creado con la sociedad civil describiendo compromisos

concretos para: (1) Mejorar la transparencia, (2) Rendición de cuentas y la (3) Participación pública en el gobierno.

El Programa de OGP Local tiene su origen en el año 2016. En dicha instancia, la Municipalidad de Peñalolén presentó su primera postulación para ser miembro, sin embargo, no resulta acogida. No obstante, manteniéndose firme en sus convicciones de querer formar parte de esta gran alianza global, la Municipalidad de Peñalolén vuelve a postular el año 2020 en conjunto con Fundación TRIBU. En esta instancia postularon más de 100 gobierno locales del mundo y Peñalolén fue uno de los 52 gobiernos electos para conformar la Alianza para el Gobierno Abierto.



# Visión de Gobierno Abierto en Peñalolén

En base al proceso de co-creación del Plan de Acción identificamos cuatro ejes de trabajo para avanzar en el camino de un gobierno abierto.

## **1.- Una gestión municipal transparente y responsable ante sus vecinos:**

Incorporar nuevos mecanismos de gestión que faciliten la prestación de servicios de manera oportuna y transparente. En este sentido, las lecciones aprendidas de la literatura relacionada con la innovación pública cobran relevancia, ya que repensar cómo se definen los problemas públicos y al mismo tiempo incorporar nuevas soluciones a la tarea pública, constituyen hoy una condición necesaria para mejorar los servicios prestados.

## **2.- Participación ciudadana:**

En términos de participación, la visión institucional incluye dos elementos centrales. El primero de ellos es promover la participación activa de la ciudadanía y su incidencia en la gestión de los asuntos públicos, con el fin de generar políticas acordes con las necesidades e intereses de la comunidad, que permitan tanto mejorar la calidad de vida en los barrios, como fortalecer los servicios y programas desarrollados por el municipio. El segundo elemento tiene como objetivo consolidar al municipio de Peñalolén como referente en innovación y gestión participativa a través de la revisión y mejora continua de los procesos de participación, el fortalecimiento de la colaboración intramunicipal y el diseño de espacios, mecanismos y herramientas innovadoras de participación que permiten conectar con las expectativas y necesidades de los ciudadanos.



### **3.- Construir una conciencia colectiva:**

Trabajar en la conciencia de que, para abordar los principales problemas del siglo XXI, todas las partes son importantes. Se debe promover que, si bien el trabajo de las instituciones es relevante, también lo es el de la sociedad civil, con el fin de generar un cambio cultural que ponga el valor de la solidaridad, la colaboración y la sostenibilidad en el centro de la acción.

### **4.- Una política de alianzas:**

La pertenencia a OGP Local le brinda al municipio la posibilidad de establecer vínculos con diferentes actores y gobiernos en el ámbito del Gobierno Abierto. En consecuencia, uno de los objetivos es compartir las diversas lecciones aprendidas del proceso de inclusión en OGP Local, con los gobiernos subnacionales de nuestro país, con el fin de construir de manera colaborativa en esta área.

## Etapas del proceso de co-creación

Para abordar el proceso de creación del Primer Plan de Acción y ajustarnos a los estándares que la Alianza por el Gobierno Abierto importa a sus miembros, en primera instancia tomamos contacto con el Foro Multiactor, con posterioridad estudiamos y adaptamos las recomendaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe en materia de Gobierno Abierto<sup>1</sup>, lo cual fue una guía de gran utilidad para abordar este tema. De este modo, el proceso de co-creación con la comunidad se realizó en base a tres etapas principales. La primera de ellas fue la realización de los Diálogos Ciudadanos, con posterioridad, el equipo de Gobierno Abierto se encargó de sistematizar la información que con el apoyo

de las unidades técnicas y se les dio forma definitiva a los compromisos de política pública. Con los compromisos formulados se inició una consulta ciudadana para que la ciudadanía priorizara respecto a los compromisos de política a implementar.



<sup>1</sup> A. Naser, V. Fideleff y J. Tognoli, “Gestión de planes de acción locales de gobierno abierto: Herramientas para la co-creación, el seguimiento y la evaluación”, Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/78), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020.

## Diálogos Ciudadanos

Esta instancia deliberativa se desarrolló a través de un mapa de actores que permitió segmentar a la población y desarrollar los Diálogos en base a grupos y temáticas de interés<sup>2</sup>, a modo de incorporar a los actores relevantes y al mismo tiempo generar espacios protegidos para los participantes. El objetivo de este proceso fue fundamentalmente recopilar información precisa respecto a las necesidades de la comunidad y co-crear soluciones. Al respecto obtuvimos los siguientes resultados:



<sup>2</sup> Al respecto señalar que se realizaron ocho Diálogos Ciudadanos: Pueblos Originarios, Población Migrante, Actores Sociales, Adultos Mayores, Jóvenes y Niños, Mujeres, Personas en Situación de Discapacidad y Género y Diversidad Sexual.

## Sistematización

Con el objetivo de construir las propuestas definitivas se trabajó a través de un análisis cualitativo de la información obtenida, es decir, relativo a los atributos de los intereses, prioridades y propuestas obtenidas en el proceso de Diálogos Ciudadanos. Al respecto se agrupó la información por eje temático, donde el problema se caracterizó en base a las necesidades e inquietudes y las soluciones a partir de las ideas fuerza que se vertieron en las propuestas. Finalmente, el apoyo de las distintas unidades municipales dio forma definitiva a los compromisos, ya que se analizó técnicamente lo propuesto y al mismo tiempo

guiaron el proceso para establecer compromisos relevantes en las materias de su competencia.

Queremos destacar que este fue un proceso genuino en el que se incorporaron casi la totalidad de las propuestas de los participantes en los Diálogos Ciudadanos, quedando fuera de los compromisos sólo algunas propuestas por imposibilidad técnica o por escapar de las facultades propias de la municipalidad, el detalle de la información se encuentra en la página de <https://gobiernoabierto.penalolen.cl/>



## Consulta Ciudadana

La última de etapa de este proceso fue la realización de una Consulta Ciudadana, donde se sometió a una votación de carácter vinculante los 11 compromisos que se desarrollaron en la etapa previa, de este modo la ciudadanía priorizó los tres compromisos que conforman hoy, el Plan de Acción de Gobierno Abierto de la Municipalidad

de Peñalolén. Destacar que se convocó a participar a personas mayores de 12 años, que vivieran, estudiaran o trabajaran en la Comuna de Peñalolén, con el fin de involucrar a grupos más jóvenes que normalmente no pueden participar en este tipo de instancias.

Nombre del Compromiso	Nº VOTOS	%
<b>Construyendo un Peñalolén Más Verde</b>	261	24%
<b>Promoción de una gestión amigable e inclusiva para las personas en Situación de Discapacidad</b>	195	18%
<b>“Conectados todo es más fácil”: Por una gestión municipal más eficiente</b>	154	14%
“Más Proximidad, más Seguridad”	146	13%
Red de Apoyo “Personas Mayores Conectadas”	62	6%
Promoción de buen trato y prevención de violencias de género y diversidades	61	6%
Revitalizando junt@s nuestros Espacios Públicos	58	5%
Fomento de la Participación incidente de niños, niñas y jóvenes en la Gestión Local	57	5%
Fortalecimiento del Reconocimiento Cultural y la Interculturalidad en la política local	52	5%
Fortalecimiento de la Participación en los territorios: Transformación de las Mesas Barriales	32	3%
“Ciudadano del mundo”: una comuna que integra a la población Migrante	23	2%
<b>TOTAL VOTACIÓN</b>	<b>1101</b>	<b>100%</b>

# Compromisos <sup>3</sup>

## Medioambiente

### Construyendo un Peñalolén Más Verde

#### Problema:

La Municipalidad de Peñalolén ha incorporado como uno de sus ejes centrales la sustentabilidad. No obstante, considerando el contexto es fundamental seguir avanzando en la co-construcción de instrumentos y normativas que establezcan una pauta que trascienda a la administración.

#### Descripción del Compromiso:

- 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 y 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.
- Promover la Participación Ambiental Ciudadana y fomentar la Educación Ambiental Local.
- Fortalecer la institucionalidad ambiental local para gestionar de mejor manera el desarrollo sostenible a nivel comunal



<sup>3</sup> Los compromisos serán monitoreados por la Universidad Austral a través del académico José Hernández Bonivento.

## Inclusión

### *Promoción de una gestión amigable e inclusiva para las personas en Situación de Discapacidad*

#### **Problema:**

La Municipalidad de Peñalolén presenta la necesidad de identificar las maneras en que esta puede contribuir desde el quehacer local para minimizar las barreras que enfrentan las personas en situación de discapacidad e incorporarlas/os de manera orgánica a la sociedad, favoreciendo su desarrollo integral y promoviendo su inclusión en la sociedad como sujetos de derecho.

#### **Descripción del Compromiso:**

Programación y difusión de Intervención Territorializada de la Unidad de Discapacidad, según necesidades y propuestas de mejoras recogidas por Macrosector.

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.



### “Conectados todo es más fácil”: Por una gestión municipal más eficiente

#### **Problema:**

Existe una serie de demandas recurrentes asociadas a la mejoría de la gestión pública en materias de comunicación externa e interna, seguimiento de requerimientos, tiempos de respuesta, trato amable y de mayor conocimiento sobre las funciones que cumplen las direcciones, departamentos y unidades del municipio.

#### **Descripción del Compromiso:**

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.

Realizar diagnóstico de carácter externo, 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.

Realizar diagnóstico de carácter interno, dirigido a las funcionarias y funcionarios municipales. 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.



## Conclusiones

La incorporación de la Municipalidad de Peñalolén a la Alianza para el Gobierno Abierto ha significado una serie de desafíos para co-construir una política significativa en estas materias. Al respecto hemos de destacar el valor de los procesos para avanzar en la tarea de construir un Gobierno Abierto, donde la conciencia del carácter incremental de lo propuesto colabora para poder abarcarlo.

En cuanto a la creación del Primer Plan de Acción en Peñalolén, este fue un proceso que pudo concretarse de buena forma, donde el compromiso político para situar estos temas en el centro de la gestión constituye un elemento imprescindible para dar un buen inicio y término al proceso de co-construcción. Tenemos que destacar que los procesos de creación participativa requieren de más tiempo y trabajo en contraste con decisiones tomadas exclusivamente por la autoridad, no obstante, tenemos la convicción de que a través de la participación es posible construir política de una manera certera y en respuesta a la ciudadanía, lo cual representa el compromiso de nuestra administración.

Por otra parte, respecto a nuestras observaciones del proceso, consideramos que existe una baja comprensión del significado del concepto de rendición de cuentas, donde existe una falta de demanda notoria, y representa una arista a mejorar desde el punto de vista de la educación cívica. Al mismo tiempo, ampliar la participación constituye el gran desafío para lograr construir espacios democráticos a través de la institucionalidad, los que trasciendan a la idea de participación puramente representativa y permitan abordar lo público desde el entendimiento de la reciprocidad y el consenso dialógico.

# Agradecimientos

A nombre de la Municipalidad de Peñalolén, agradecemos a todas las personas que formaron parte de este maravilloso proyecto y que participaron de manera activa en cada una de las instancias del proceso de co-creación de nuestro plan de acción.

En este sentido, damos gracias a las y los miembros de las diversas organizaciones comunitarias de Peñalolén: Julia Retamal, vicepresidenta del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC); Teresa Toro, Representante Consejo de Seguridad comunal; Camila Salas, representante de “Activa” Moviliza juventudes; María José Fuentes, representante de “Activa” Moviliza juventudes; Isidora Hormazábal, de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos; y Mónica Cuello, presidenta del Club de Amigos del Adulto Mayor.

También a las y los miembros de las organizaciones de la sociedad civil: Michel Figueroa, de la Fundación Chile Transparente; y Nicolás del Solar, de la Fundación Ciudadano Doce.

A su vez, a las y los representantes de las Asociaciones de Funcionarios Municipales: Marcela Díaz-Vaz, de la Asociación de Funcionarios Estamentos Unidos de Peñalolén; y David Santander, de la Asociación de Funcionarios Municipales de Peñalolén.

Del mismo modo, a las y los representantes de la academia: María Paz Hermosilla, de la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI); Cristóbal Tello, de la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC); Álvaro Ramírez-Alujas, de la Universidad de Chile (UCH); y Peter Sharp de la Universidad de Concepción (UdeC) y de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano (UAHC).

Asimismo, agradecemos a nuestro ente de monitoreo: la Universidad Austral de Chile (UACH), representada por José Hernández-Bonivento.

Además, a nuestros observadores externos: Alejandra Naser, representante de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL); y Tomás González, representante de la Fundación Tribu.

Finalmente, a toda nuestra comunidad de vecinos/as y de servidores municipales de la comuna de Peñalolén.



*Escanea este código QR para más información  
acerca del Gobierno Abierto en Peñalolén*

