



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“Satisfacción Ciudadana y Presupuestos Participativos,
Comuna de Villa Alemana año 2010”**

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumno

Pablo Andrés González Escobar.

Profesor Guía

Jaime Rubina Bustamante.

Valparaíso, Julio 2011

AGRADECIMIENTOS

A mi hermosa familia, papá, mamá, abuela y hermana, por creer siempre en mí.

A Nataly Carrillo por su amor y apoyo incondicional.

A la música que junto a mi familia me elevan más y más.

A Oscar González, Vilma Escobar, Guillermina Jelves, Dago González, Francisco Martínez, Jaime Rubina y Mario Román que han sido uno de los grandes tutores y amigos de mi vida.

A Dios por darme los más preciosos regalos que uno puede tener en la vida.

A todos ellos, los mismos de siempre por creer y estar conmigo.

GRACIAS TOTALES.

INDICE

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPITULO I	
Identificación de la unidad donde se desarrollo el trabajo	7
1.Municipalidad	7
1.1. Municipalidad Villa Alemana	8
1.2. Organigrama Municipalidad Villa Alemana	10
1.3. Dirección de desarrollo comunitario	11
1.3.1. Coordinador de organizaciones comunitarias	11
1.4. Secretaria Comunal de Planificación	12
2. Juntas Vecinales	13
CAPITULO II	
Marco teórico y conceptualización	18
1.Concepto participación	18
1.2. Participación ciudadana	19
1.3. Participación a nivel local en la M. de Villa alemana	21
2. Presupuestos participativos	22
2.1. Sobre los proyectos	23
3. Concepto de satisfacción	24
3.1. Satisfacción usuario cliente	25
3.2. Satisfacción ciudadana	25
CAPITULO III	
Metodología de investigación	27
1. Planteamiento del problema	27
2. Objetivos de investigación	27
2.1. Objetivo General	27
2.2. Objetivos específicos	27

3. Diseño de investigación.....	28
4. Diseño de Instrumento.....	28
5. Modelo encuesta.....	30
6. Tabulación de resultados.....	32
6.1. Tabla de vaciado, primera parte.....	32
6.1.1. Totales.....	33
6.2. Tabla vaciado, segunda parte.....	35
6.2.1. Totales.....	36
CAPITULO IV	
Análisis e interpretación de datos.....	37
1. Encuesta sobre satisfacción presupuestos participativos.....	37
1.1. Primera parte de la encuesta.....	37
1.2. Segunda Parte de la encuesta.....	43
2. Diagnóstico general.....	52
CAPITULO V	
Propuesta de mejora.....	54
1. Primer eje, respecto del número de reuniones.....	54
1.1. Agenda de trabajo.....	54
1.2. Definir la complejidad de los proyectos.....	55
1.3. Plan para desarrollo de reuniones.....	56
2. Segundo eje, definir plazos para la ejecución de obras.....	57
2.1. Disminución de plazos y definición de fechas.....	57
3. Tercer eje, comunicación y coordinación.....	58
3.1. Instancia de observación y fiscalización.....	58
CONCLUSIONES.....	60
BIBLIOGRAFIA.....	63
ANEXOS.....	65

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la comuna de Villa Alemana, y estuvo enfocada en un análisis de la satisfacción ciudadana, específicamente de las Juntas Vecinales (JJ.VV.) de la comuna, respecto de la formulación de proyectos y las obras ejecutadas a través del mecanismo de Presupuestos participativos.

El interés por desarrollar el tema, se relaciona al hecho de que los Presupuestos participativos son un mecanismo de participación ciudadana que pretende satisfacer las aspiraciones y demandas de la comunidad, ejecutando proyectos que son formulados por la misma ciudadanía local. La Municipalidad de Villa Alemana es primera vez que los desarrolla, por lo que es una experiencia nueva tanto para la Municipalidad como para los vecinos de la comuna.

El propósito de este trabajo es conocer el nivel de satisfacción que tienen las juntas vecinales de la comuna de Villa alemana, respecto de la aplicación de los mecanismos de Presupuestos participativos, en al año 2010, con la pretensión de formular propuestas que ayuden a mejorar las experiencias futuras en esta materia.

INTRODUCCIÓN

Los Presupuestos participativos constituyen programas de intervención territorial y comunal que pretenden acercar a la administración local con la ciudadanía que habita su territorio, dando a ésta la capacidad de participar y decidir en la formulación de proyectos que se ejecutarán en sus unidades vecinales, orientando a la administración comunal hacia la satisfacción de las diversas necesidades de los diferentes barrios y habitantes de la comuna.

LA Municipalidad de Villa Alemana desarrolla Presupuestos Participativos, solo desde al año 2010, resultando especialmente relevante evaluar el impacto que estos programas tienen, desde la perspectiva de la satisfacción ciudadana, que es el tema que orienta el presente trabajo, para lo cual se pretende responder mediante su desarrollo a la pregunta de estudio. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene la ciudadanía local, respecto de su participación en la formulación y sobre la ejecución de los proyectos que se han realizado bajo la modalidad de Presupuestos participativos?

CAPITULO I

IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DONDE SE DESARROLLÓ EL TRABAJO

1.- Municipalidad:

La Municipalidad, es definida en el artículo N° 1 de la Ley 18.695 Orgánica de Municipalidades, como una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, a quien corresponde la administración de una comuna o agrupación de comunas, y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna o agrupación de comunas.

Las Municipalidades efectúan sus acciones bajo el marco legal que se dispone a través de la Constitución Política de Chile y la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695. La última, busca normar aspectos tales como, la Naturaleza, Funciones y Atribuciones, Patrimonio y Financiamiento, Régimen de Bienes, Disposiciones Generales sobre Personal, Alcalde y Concejo, Participación Ciudadana, Elecciones Municipales y finalmente Normas sobre Corporaciones, Fundaciones y Asociaciones Municipales.

El artículo N° 2 de la Ley 18.695 Organica de Municipalidades, establece que la municipalidad será encabezada por un Alcalde que es su máxima autoridad y por el consejo. Sin embargo, en su artículo n° 15 la ley señala, que las funciones y atribuciones de las municipalidades serán ejercidas por el alcalde y por el concejo en los términos que esta ley señala. Pero qué, Para los efectos anteriores las municipalidades dispondrán de una Secretaría Municipal, de una Secretaría Comunal de Planificación y de otras unidades encargadas del cumplimiento de funciones de prestación de servicios y de administración interna, relacionadas con el desarrollo comunitario, obras municipales, aseo y ornato, tránsito y transporte públicos, administración y finanzas, asesoría jurídica y control.

Sin perjuicio de lo señalado, la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, dispone en su artículo N° 94, la existencia de un Consejo Económico y Social Comunal(CESCO), que estará compuesto por representantes de la comunidad local organizada, cuya función será la de constituirse en un órgano asesor de la municipalidad, y tendrá por objeto asegurar la participación de las organizaciones comunitarias de carácter territorial y funcional, y de actividades relevantes en el progreso económico, social y cultural de la comuna.

1.1.- Ilustre Municipalidad de Villa Alemana.

La comuna de Villa Alemana se encuentra ubicada en la región de Valparaíso, es fundada el 8 de noviembre de 1894 por don Buenaventura Joglar Amandi, en los terrenos de lo que fuera la antigua viña Miraflores. A partir del 11 de marzo de 2010 paso a formar parte de la nueva Provincia del Marga-Marga.

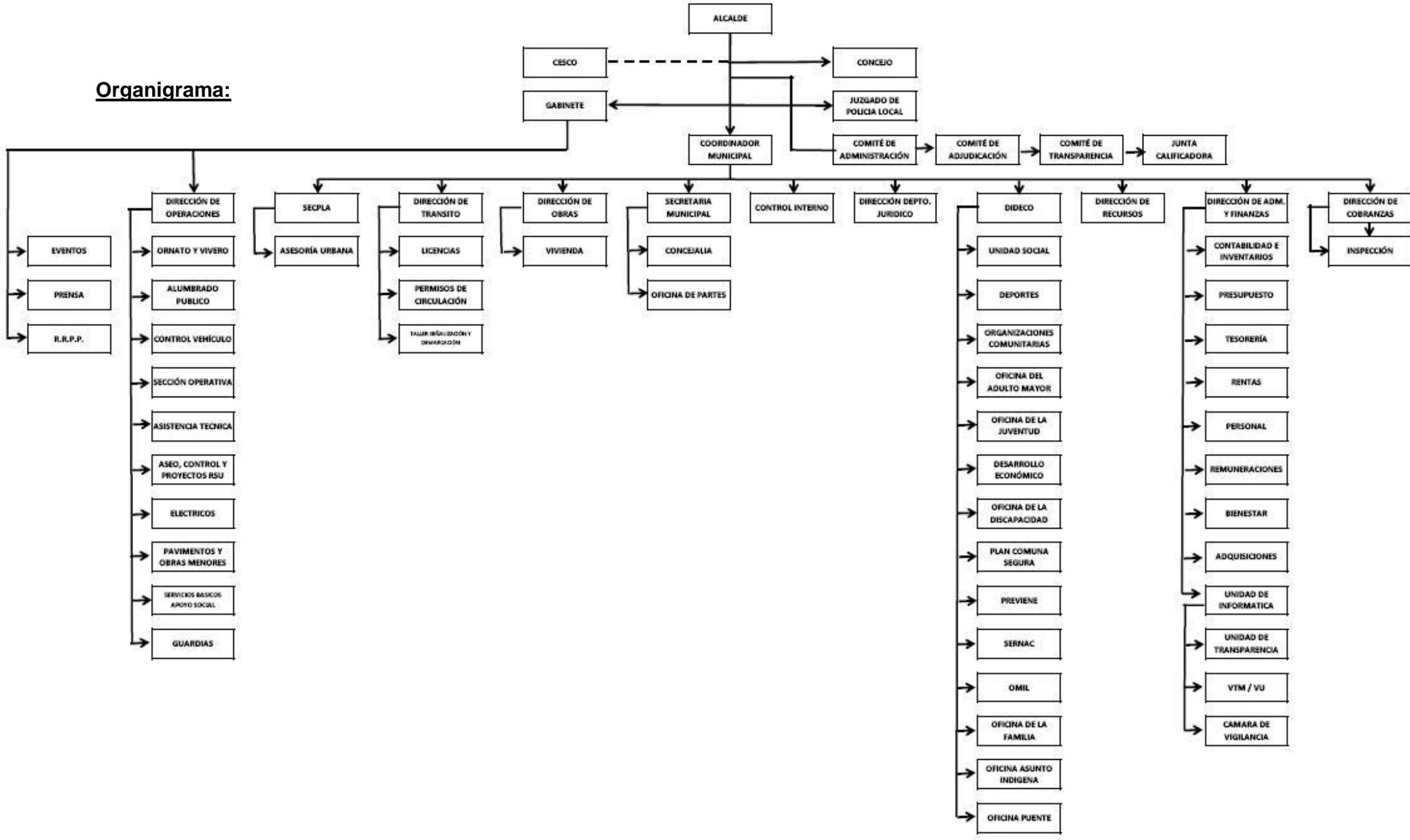
Según su Plan de Desarrollo Comunal(PLADECO), la Comuna de Villa Alemana cuenta con una superficie de 96,5 km² y una población de 95.268 habitantes, según Datos Preliminares Censo 2002, contando además con una densidad poblacional de 987,2 hbts/km², siendo una de las comunas con la más alta densidad poblacional de la Región. A su vez, esta misma fuente señala que la población comunal se divide en 94.492 habitantes urbanos, equivalentes al 99,2% y 776 habitantes rurales correspondiendo al 0,8% del total de la población. Este alto porcentaje de población urbana comunal hace que la Comuna de Villa Alemana se ubique, respecto del resto de las comunas de la provincia, como una de las comunas con los más altos índices de población urbana junto a Valparaíso y Viña del Mar.

La municipalidad de villa alemana, ubicada en avenida Valparaíso N°498, cuenta con un personal total de 212, entre los cuales 151 pertenecen a la planta de la municipalidad y 61 de estos, son personal a contrata. Dentro de sus objetivos como municipio la Municipalidad de Villa Alemana describe en su PLADECO lo siguiente:

- Mejorar la comunicación entre la ciudadanía y las autoridades comunales generando los lineamientos de una plataforma de cooperación sustentada en la confianza y el respeto mutuo.
- Potenciar la integración del municipio con las instituciones públicas y privadas que actúan en el territorio comunal.
- Mejorar la capacitación técnica del personal municipal desarrollando un plan integral de capacitación fortaleciendo la labor municipal y la relación con la comunidad.
- Propiciar gestiones y acciones que permitan incorporar nuevos recursos para el fortalecimiento del accionar municipal.
- Potenciar los servicios municipales con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de éstos, otorgando una atención al público ágil y moderna; como por ejemplo el Programa de Simplificación de Trámites.
- Propiciar un desarrollo organizacional, al interior del municipio, destacando el mejoramiento de las relaciones interpersonales como medio para impulsarlo.

1.2.- Organigrama de la Municipalidad Villa Alemana:

Organigrama:



1.3.- Dirección de Desarrollo Comunitario

Para fomentar la participación ciudadana, las municipalidades cuentan con un departamento denominado Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), establecido en el artículo N°22, inciso 1, de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, esta unidad tiene las siguientes funciones específicas:

- Asesorar al Alcalde y al Concejo en la promoción del desarrollo comunitario;
- Prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias, fomentar su desarrollo y legalización, y promover su efectiva participación en el municipio;
- Proponer y ejecutar, dentro de su ámbito y cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con salud pública, protección del medio ambiente, educación y cultura, capacitación laboral, deporte y recreación, promoción del empleo, fomento productivo local y turismo.

Dentro de los objetivos institucionales de la Dirección de Desarrollo Comunitario (ver anexo) para el año 2010 se consideró la realización de los presupuestos participativos.

La DIDECO es la encargada de nombrar a un coordinador de organizaciones comunitarias, quien estará a cargo de dirigir a las 5 mesas territoriales, en el caso de los presupuestos participativos.

1.3.1.- Coordinador de organizaciones comunitarias de presupuesto participativo.

Existirá un Coordinador de Organizaciones Comunitarias de Presupuesto Participativo quien estará bajo la responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

El Coordinador de Organizaciones Comunitarias resolverá todas aquellas instancias que no se encuentren contempladas expresamente en las presentes Bases Generales del Presupuesto Participativo, en conjunto con la Mesa Técnica del Presupuesto Participativo, el coordinador además, cumplirá las funciones de seguimiento y fiscalización de las obras ejecutadas a través de los presupuestos participativos.

1.4.- Secretaria Comunal de planificación

Se establece en el Artículo 21 de ley nº 18.695, La Secretaría Comunal de Planificación que desempeñará funciones de asesoría del Alcalde y del Concejo, en materias de estudios y evaluación, propias de las competencias de ambos órganos municipales.

En tal carácter, le corresponderán las siguientes funciones:

- Servir de secretaría técnica permanente del alcalde y del concejo en la formulación de la estrategia municipal, como asimismo de las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo de la comuna; asesorar al alcalde en la elaboración de los proyectos de plan comunal de desarrollo y de presupuesto municipal;
- Evaluar el cumplimiento de los planes, programas, proyectos, inversiones y el presupuesto municipal, e informar sobre estas materias al concejo, a lo menos semestralmente;
- Efectuar análisis y evaluaciones permanentes de la situación de desarrollo de la comuna, con énfasis en los aspectos sociales y territoriales;
- Elaborar las bases generales y específicas, según corresponda, para los llamados a licitación, previo informe de la unidad competente, de conformidad con los criterios e instrucciones establecidos en el reglamento municipal respectivo;
- Fomentar vinculaciones de carácter técnico con los servicios públicos y con el sector privado de la comuna, y

- Recopilar y mantener la información comunal y regional atinente a sus funciones.

Es responsabilidad también de la SECPLAC formar parte de la mesa técnica del presupuesto participativo, la que estará constituida por profesionales y técnicos que deberán asesorar y evaluar legal, técnica y financieramente la factibilidad de los proyectos postulados.

2.- Juntas Vecinales

El decreto 58º, que fija texto refundido, coordinado, sistematizado de la Ley 19.418, sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias, define en su Artículo N° 2 lo siguiente:

- a) Unidad vecinal: El territorio, determinado en conformidad con esta ley, en que se subdividen las comunas, para efectos de descentralizar asuntos comunales y promover la participación ciudadana y la gestión comunitaria, y en el cual se constituyen y desarrollan sus funciones las juntas de vecinos.*
- b) Juntas de vecinos: Las organizaciones comunitarias de carácter territorial representativas de las personas que residen en una misma unidad vecinal y cuyo objeto es promover el desarrollo de la comunidad, defender los intereses y velar por los derechos de los vecinos y colaborar con las autoridades del Estado y de las municipalidades.*
- c) Vecinos: Las personas naturales, que tengan su residencia habitual en la unidad vecinal. Los vecinos que deseen incorporarse a una junta de vecinos deberán ser mayores de 18 años de edad e inscribirse en los registros de la misma.*
- d) Organización comunitaria funcional: Aquella con personalidad jurídica y sin fines de lucro, que tenga por objeto representar y promover valores e intereses específicos de la comunidad dentro del territorio de la comuna o agrupación de comunas respectiva.*

El Artículo N°42 de este decreto establece que las juntas vecinales tienen por objetivo promover la integración, la participación y el desarrollo de los habitantes de la unidad vecinal. En particular, les corresponderá:

- a) Representar a los vecinos ante cualesquiera autoridades, instituciones o personas para celebrar o realizar actos, contratos, convenios o gestiones conducentes al desarrollo integral de la unidad vecinal.
- b) Aportar elementos de juicio y proposiciones que sirvan de base a las decisiones municipales.
- c) Gestionar la solución de los asuntos o problemas que afecten a la unidad vecinal, representando las inquietudes e intereses de sus miembros en estas materias, a través de los mecanismos que la ley establezca.
- d) Colaborar con las autoridades comunales, y en particular con las jefaturas de los servicios públicos, en la satisfacción y cautela de los intereses y necesidades básicas de la comunidad vecinal.
- e) Ejecutar, en el ámbito de la unidad vecinal, las iniciativas y obras que crean convenientes, previa información oportuna de la autoridad, de acuerdo con las leyes, reglamentos y ordenanzas correspondientes.
- f) Ejercer el derecho a una plena información sobre los programas y actividades municipales y de servicios públicos que afecten a su comunidad vecinal.
- g) Proponer programas y colaborar con las autoridades en las iniciativas tendientes a la protección del medio ambiente de la comuna y, en especial, de la unidad vecinal.

En su artículo N° 43, la ley señala la forma en que estas llevarán a cabo los objetivos antes citados, por lo que las juntas vecinales serán responsables de realizar las siguientes funciones:

1. Promover la defensa de los derechos constitucionales de las personas, especialmente los derechos humanos, y el desarrollo del espíritu de comunidad, cooperación y respeto a la diversidad y el pluralismo entre los habitantes de la unidad vecinal y, en especial:

- a) Promover la creación y el desarrollo de las organizaciones comunitarias funcionales y de las demás instancias contempladas en esta ley, para una amplia participación de los vecinos en el ejercicio de los derechos ciudadanos y el desarrollo de la respectiva unidad vecinal.
- b) Impulsar la integración a la vida comunitaria de todos los habitantes de la unidad vecinal y, en especial, de los jóvenes.
- c) Estimular la capacitación de los vecinos en general y de los dirigentes en particular, en materias de organización y procedimientos para acceder a los diferentes programas sociales que los beneficien, y otros aspectos necesarios para el cumplimiento de sus fines.
- d) Impulsar la creación y la expresión artística, cultural y deportiva, y de los espacios de recreación y encuentro de la comunidad vecinal.
- e) Propender a la obtención de los servicios, asesorías, equipamiento y demás medios que las organizaciones necesiten para el mejor desarrollo de sus actividades y la solución de los problemas comunes.
- f) Emitir su opinión en el proceso de otorgamiento y caducidad de patentes de bebidas alcohólicas y colaborar en la fiscalización del adecuado funcionamiento de los establecimientos en que se expendan.
- g) Colaborar con la municipalidad y organismos públicos competentes en la proposición, coordinación, información, difusión y ejecución de medidas tendientes al resguardo de la seguridad ciudadana.

2. Velar por la integración al desarrollo y el mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores más necesitados de la unidad vecinal y, al efecto:

- a) Colaborar con la respectiva municipalidad, de acuerdo con las normas de ésta, en la identificación de las personas y grupos familiares que vivan en condiciones de pobreza o se encuentren desempleados en el territorio de la unidad vecinal.
- b) En colaboración con el Departamento Municipal pertinente, propender a una efectiva focalización de las políticas sociales hacia las personas y los grupos familiares más afectados.

- c) Impulsar planes y proyectos orientados a resolver los problemas sociales más agudos de cada unidad vecinal.
- d) Proponer y desarrollar iniciativas que movilicen solidariamente recursos y capacidades locales, y busquen el apoyo de organismos gubernamentales y privados para la consecución de dichos fines.
- e) Servir de nexo con las oficinas de colocación existentes en la comuna, en relación con los requerimientos de los sectores cesantes de la población.

3. Promover el progreso urbanístico y el acceso a un hábitat satisfactorio de los habitantes de la unidad vecinal. Para ello, podrán:

- a) Determinar las principales carencias en: vivienda, pavimentación, alcantarillado, aceras, iluminación, áreas verdes, espacios deportivos y de recreación, entre otras.
- b) Preparar y proponer al municipio y a los servicios públicos que correspondan, proyectos de mejoramiento del hábitat, en los que podrá contemplarse la contribución que los vecinos comprometan para su ejecución en recursos financieros y materiales, trabajo y otros, así como los apoyos que se requieran de los organismos públicos. Estos se presentarán una vez al año.
- c) Ser oídas por la autoridad municipal en la elaboración del plan anual de obras comunales.
- d) Conocer los proyectos municipales o de los servicios públicos correspondientes que se ejecutarán en la unidad vecinal.
- e) Colaborar con la municipalidad en la ejecución y coordinación de las acciones inmediatas que se requieran ante situaciones de catástrofe o de emergencia.

4. Procurar la buena calidad de los servicios a la comunidad, tanto públicos como privados. Para ello, entre otras, podrán:

- a) Conocer anualmente los diagnósticos y los programas de los servicios públicos que se presten a los habitantes de su territorio.

- b) Conocer anualmente los programas, cobertura y problemas de los servicios privados que reciban aportes públicos y de los servicios de transporte y telecomunicaciones.
- c) Ser oídas por la autoridad municipal en la definición de los días, características y lugares en que se establecerán las ferias libres y otros comercios callejeros.
- d) Promover y colaborar con las autoridades correspondientes en la observancia de las normas sanitarias y en la ejecución de programas de higiene ambiental, especialmente a través de campañas de educación para la defensa del medio ambiente, entre las que se comprenderán aquellas destinadas al tratamiento de residuos domiciliarios.
- e) Velar por la protección del medio ambiente y de los equilibrios ecológicos.
- f) Ser autorizadas para emitir certificados de residencia, de acuerdo con las normas establecidas por los organismos que correspondan, para los efectos de esta ley.
- g) Servir como órganos informativos a la comunidad vecinal sobre materias de utilidad pública.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUALIZACIÓN

1.- Concepto de Participación:

“Como cualquier otro término propio del lenguaje corriente y de los lenguajes especializados (por ejemplo, de la política, la pedagogía, la sociología, etc.), el de «participación» goza —o padece— de una considerable diversidad de significados y usos. En política «participar» puede significar desde la acción simple y puntual de ejercer el derecho al voto (índice de participación en unas elecciones), hasta maneras mucho más complejas de intervención de la ciudadanía en los asuntos públicos; En el ámbito de la educación, si un profesor dice que sus alumnos han estado hoy muy participativos, quizá quiera significar que han contestado con diligencia a sus interpelaciones o que han formulado muchas preguntas para «quedar bien» o para «hacerse notar»¹; en el ámbito de la salud, participar puede significar el simple hecho de que un médico ayude a otro en una operación o consulta. Es por esto que participar puede significar desde el mero hecho de estar presente en algún lugar o situación, tomar una decisión (a niveles políticos, interpersonales, etc...), estar en conocimiento de algo, opinar; definido por la RAE como “tomar parte en algo, recibir una parte de algo, compartir, tener las mismas opiniones, ideas, etc., que otra persona; tener parte en una sociedad o negocio o ser socio de ellos; dar parte, noticiar, comunicar.”²

De esta manera, también es posible encontrar dentro de la Constitución Política de Chile artículos que promueven la participación, impulsando el estilo democrático en el cual se vive, como el artículo 1º de la Constitución, el cual dispone que “El estado reconoce y ampara a los grupos intermedios, a través de los cuales se organiza y estructura la sociedad y además les garantiza una adecuada autonomía para cumplir sus propios fines específicos.” Y agrega que

¹ **ARANDA, Hugo.** “Derechos del Niño y la Participación Adolescente desde la Convención de las Naciones Unidas por los Derechos humanos”. 2009, disponible en http://bvpad.indeci.gob.pe/download/eventos/CD_Taller_DNNA_SE/documentos/Derecho%20a%20la%20Participacion%20en%20Emergencia.pdf , 29 de abril de 2011.

“Es deber del estado, promover la integración armónica de todos los sectores de la nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional”. Otro punto importante que se puede encontrar en la Constitución Política respecto de la participación, es el derecho de asociación, consagrado en el N° 15 del artículo 19 de la Carta Fundamental, que establece: “las personas naturales o jurídicas, tienen derecho a asociarse sin permiso previo”.

Visto lo anterior, es fácil concluir que existen diferentes tipos, formas, contextos y/o ámbitos de participación, por lo que es necesario definir el contexto en el cual se desarrollara esta investigación, esto es la participación ciudadana.

1.2.- Participación ciudadana.

Cabe aclarar que la definición de participación ciudadana se encuentra comprendida dentro del concepto de participación social, que enmarca *“en sí mismo todos los tipos y niveles de participación, y, en un sentido restringido, se refiere a la participación en actividades mera y propiamente sociales o de corte comunitario, como por ejemplo la participación en obras de caridad, fundaciones, clubes deportivos o de recreación.”*³ Es también importante en este sentido, tener clara la diferencia a lo que generalmente se conoce como participación política⁴ de la ciudadanía, respecto de lo que es participación ciudadana, ya que *“ambas se miden y cuantifican de diferente forma, la Participación Ciudadana por los espacios constitucionales y legales que se accionan por parte de la ciudadanía y la política por el número de sufragios que se contabilicen el día de los comicios en las urnas, comparado con el número*

³ **INSTITUTO LIBERTAD.** “Participación Ciudadana en los Gobiernos Locales.” Disponible en <http://www.gobernabilidad.cl/modules.php?name=News&file=article&sid=962>, 27 abril de 2011

⁴ La *participación política* puede definirse como toda actividad de los ciudadanos, dirigida a intervenir en la designación de sus gobernantes o a influir en la formación de la *política* estatal. Comprende las acciones colectivas o individuales, legales o ilegales, de apoyo o de presión, mediante las cuales una o varias personas intentan incidir en las decisiones acerca del tipo de gobierno que debe regir una sociedad, en la manera cómo se dirige al Estado en dicho país, o en decisiones específicas del gobierno que afectan a una comunidad o a sus miembros individuales

potencial de votantes”⁵. Lo que nos da a entender que, lo realmente característico de la participación ciudadana, es el área con la que se relaciona, esto es, la administración pública o aparato del estado.

Establecido lo anterior, se definirá el concepto de participación ciudadana como *“el ejercicio de la ciudadanía activa, que es el medio por el cual se hacen efectivos los derechos, se ejercitan las responsabilidades, las virtudes, actitudes y comportamientos cívicos; como el compromiso mutuo, la autonomía y la preocupación por lo público; y se fomenta la pertenencia e identidad de personas y grupos con una comunidad determinada; del mismo modo, favorecen la efectividad y el éxito de las políticas públicas.”*⁶

Sin embargo, estas definiciones de participación ciudadana solo logran abarcar universalmente lo que se entendería como participación ciudadana. En Chile, este concepto está definido para las municipalidades, a través de su artículo 93 de la LOC de Municipalidades, el que dispone que *“Cada municipalidad deberá establecer en una ordenanza las modalidades de participación de la ciudadanía local, teniendo en consideración las características singulares de cada comuna, tales como la configuración del territorio comunal, la localización de los asentamientos humanos, el tipo de actividades relevantes del quehacer comunal, la conformación etérea de la población y cualquier otro elemento que, en opinión de la municipalidad, requiera una expresión o representación específica dentro de la comuna y que al municipio le interese relevar para efectos de su incorporación en la discusión y definición de las orientaciones que deben regir la administración comunal”*. Para estos efectos, a su vez, la Ilustre Municipalidad de Villa Alemana define la participación ciudadana en el Artículo nº2 del decreto alcaldicio nº 268, de fecha de 20 de marzo de 2000, que aprueba la ordenanza de participación ciudadana, donde establece que *“se entenderá por participación ciudadana, la posibilidad que tienen los ciudadanos de la comuna de intervenir, tomar parte y*

⁵ **MAFLA ARANGO, Maximino.** Participación Ciudadana v/s Participación Política. Disponible en <http://bloglegal.bcn.cl/content/view/254367/Participacion-Ciudadana-v-s-Participacion-Politica.html> 5 de mayo de 2011.

⁶ *Apud SEPULVEDA, Jéssica, ¿Qué es la participación ciudadana?* p.7. disponible en <http://www.trabajosocial.uct.cl/wp-content/uploads/aproximacion-al-concepto-de-participacion-ciudadana.pdf> 24 de abril de 2011

ser considerados en las decisiones que apunten a la solución de los problemas que afectan directa o indirectamente en los distintos ámbitos de actividad de la municipalidad y el desarrollo de la misma en los diferentes niveles de la vida comunal.”

1.3.- Participación a nivel local en la Ilustre Municipalidad de Villa alemana.

Como se explicó, lo que define la participación ciudadana es la relación que existe con la administración pública o el aparato del estado. En Chile, la forma de participación ciudadana en el municipio ha estado marcada tradicionalmente por tres niveles diversos de expresión: a) Nivel propiamente político, conformado por los partidos políticos y cuyo escenario principal es el alcalde y el concejo municipal, este último cumpliendo funciones fiscalizadoras y normativas (legislativas); b) Nivel social, compuesto por el conjunto de actores sociales de la comuna, donde destacan las juntas de vecinos, los clubes deportivos, los centros de madres y juveniles; y c) el Consejo Económico y Social Comunal (CESCO), como espacio de participación institucionalizada que tiene funciones únicamente de consulta y opinión.

Dentro de los mecanismos existentes de participación a nivel local, destacan los siguientes:

- Plebiscitos Comunales
- Audiencias Públicas
- Oficina de partes, reclamos e Informaciones Organizaciones comunitarias
- Financiamiento compartido
- Presupuestos participativos
- Pavimentos participativos.

2.- Presupuestos participativos.

“El Presupuesto Participativo es un mecanismo de participación social y ciudadana que permite a la comunidad decidir en conjunto con el Alcalde y Concejales, en qué se invierten los recursos que el Municipio destina para el desarrollo de la comuna. Esto implica que los vecinos diagnostiquen, debatan, prioricen, seleccionen, ejecuten y controlen una parte de dichos recursos considerando la realidad de su propio territorio”.

“Los Presupuestos Participativos son considerados como una herramienta y una de las Prácticas más fecundas para la realización de políticas sociales pertinentes a las necesidades de las personas, entendidas éstas como una reflexión crítica sobre las problemáticas de la comuna y una efectiva democratización en la relación entre el Municipio y la ciudadanía”⁷.

Constituye, además, una experiencia de gestión pública que mejora la transparencia y el accionar de las diversas políticas públicas. Desde el punto de vista político, incide positivamente en la calidad democrática al mejorar el proceso de toma de decisiones, mediante la deliberación de los ciudadanos.

“El principio de los Presupuestos Participativos será la democracia participativa, elemento central y pivotante del proceso que se abre; también es un proceso abierto, que se nutre de su propio desarrollo, de este modo se entiende que la participación no está cerrada a nadie, se trata de un proceso que pretende revitalizar la participación ciudadana desde y con la propia ciudadanía. Los presupuestos participativos están abiertos a cualquier ciudadano/a sin discriminación alguna por razón ideológica, de raza, sexo...etc. para que una persona pueda participar de esto sólo necesita ser vecino o vecina de la ciudad donde se estén desarrollando los presupuestos participativos. Dentro de cada barrio se podrá asistir a las asambleas que se

⁷ **MUNICIPALIDAD VILLA ALEMANA.** “Bases generales presupuestos participativos Villa Alemana 2010, página 1.

*organizan con el fin de proponer y votar lo que se puede hacer en el barrio junto al resto de los vecinos y vecinas que participen.*⁸

Este programa surge por iniciativa del alcalde de turno, quien en conjunto con el consejo municipal elabora el reglamento anual y las bases generales de los presupuestos participativos , definiendo en sus artículos la forma en que se llevará a cabo, conceptos, generalidades, etapas del procedimiento del presupuesto participativo, estructura del presupuesto de las unidades territoriales, fondo del presupuesto participativo, al coordinador de organizaciones comunitarias de presupuesto participativo, la mesa territorial del presupuesto participativo y la mesa técnica del presupuesto participativo.

El Presupuesto Participativo estará estructurado en las siguientes etapas:

- 1. Asambleas Informativas Sectoriales*
- 2. Asambleas Revisión de proyectos por la mesa Técnica Municipal*
- 3. Postulación a Proyectos.*
- 4. Evaluación de Proyectos.*
- 5. Votación Final.*
- 6. Ejecución de Proyectos.*
- 7. Seguimiento de Proyectos.*
- 8. Evaluación de Procesos.*⁹

2.1.- Sobre los proyectos.

Según las bases elaboradas por la Municipalidad de Villa Alemana para los presupuestos participativos 2010, la finalidad de los Presupuestos participativos es la ejecución de proyectos que serán formulados por los propios vecinos según el levantamiento de necesidades en las asambleas, cuya confección contará con la asesoría técnica y financiera de los profesionales de apoyo de la Secretaria Comunal de Planificación, en cuanto a factibilidad en su ejecución y los requerimientos de cada uno de ellos

⁸ **MINISTERIO DEL INTERIOR. Seminarios sobre capacitación nacional de desarrollo local y presupuesto participativo.** Principios orientadores. Página 3. Marzo de 2008.

⁹ **MUNICIPALIDAD VILLA ALEMANA.** "Bases generales presupuestos participativos Villa Alemana 2010, Página 3.

dependiendo de la naturaleza de la iniciativa. Sin embargo estos proyectos deberán ajustarse a las siguientes Tipologías.

- a) *Infraestructura comunitaria: Se entiende como la construcción, reparación, mantención, equipamiento y mejoramiento de infraestructura destinada a la comunidad. Ejemplo Sedes Sociales, Canchas, etc.*
- b) *Infraestructura urbana y espacios públicos: Se entiende como la construcción, reparación y mejoramiento en Bienes Nacionales de Uso Público. Además este ítem considera los espacios comunes de copropiedades, regulado por la ley correspondiente, con especial énfasis en la seguridad ciudadana. Ejemplo Plazas, veredas, luminarias, etc.*
- c) *Equipamiento comunitario: Se entiende como la adquisición de implementos para la comunidad. Ejemplo sillas, mesas, computadores, etc.*
- d) *Servicios: Se entiende como aquellos servicios a la comunidad relacionados con desratización, retiros de escombros, etc.*¹⁰

En las bases generales del año 2010 para presupuestos participativos se estipula que los proyectos tendrán un plazo máximo de ejecución de 3 meses contados desde la transferencia de recursos a las organizaciones que se adjudiquen la realización de los proyectos. Dentro de este plazo, los proyectos deberán estar ejecutados correctamente.

3.- Concepto de satisfacción:

El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción (Ver anexo I). En la RAE podemos encontrar varias concepciones de satisfacción de las cuales cabe destacar las siguientes, “*Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse; Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria; Cumplimiento del deseo o del gusto*”.

¹⁰ **MUNICIPALIDAD VILLA ALEMANA.** “Bases generales presupuestos participativos Villa Alemana 2010. Página 5.

Sin embargo para efectos de este trabajo entenderemos que *“la satisfacción está asociada a la sensación de contento que se corresponde con una visión utilitarista del comportamiento de consumo, ya que la reacción del sujeto es consecuencia de un procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignadas un determinado bien de consumo o servicio”¹¹.*

3.1.- Satisfacción usuario o cliente.

Expuesta la definición de satisfacción, es importante conocer la definición de la “satisfacción del usuario o cliente”, puesto que es esta concepción la que se utilizará para el presente estudio, donde la satisfacción surge *“a partir del procesamiento cognitivo de la información, aunque también puede ser consecuencia de la experimentación de emociones durante el proceso de consumo; se podría definir como una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo y/o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo”¹².*

No obstante, se utilizará el concepto de satisfacción del usuario o cliente bajo la definición de Philip Kotler como *“el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”¹³.*

3.2.- Satisfacción Ciudadana.

Para relacionar este concepto a la satisfacción el usuario o cliente, se definirá el rol que cumplen los servicios públicos, que según lo estipulado en la

¹¹ **MORALES, Verónica, HERNANDEZ, Antonio.** “Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización,, disponible en <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm> 12 de abril de 2011.

¹² **MORALES, Verónica, HERNANDEZ, Antonio.** “Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización, disponible en <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm> 12 de abril de 2011.

¹³ **KOTLER, Philip.** “Dirección de Mercadotecnia”; Octava edición; PHH (Prentice-Hall Hispanoamericana S.A); México 1996. Págs. 40, 41.

ley N° 18.575, L.O.C de Bases Generales de la Administración del estado en su Art. 25, que los servicios públicos son “*Órganos administrativos encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua.*” Y por otra parte definiremos el rol que cumplen los usuarios/ciudadanos que según lo indica el diccionario de administración pública Chilena son “*el destinatario o consumidor final de los servicios públicos*”

Es entonces que de acuerdo a las definiciones entregadas anteriormente y en base a la concepción otorgada por Phillip Kotler, se entenderá para efectos de este estudio que la “*satisfacción ciudadana*” es “*el nivel del estado de ánimo de una o varias personas que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio/ producto público respecto de sus expectativas.*”

CAPITULO III

METODOLOGIA DE INVESTIGACION

1.- Planteamiento del problema.

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene la ciudadanía local, respecto de su participación en la formulación y sobre la ejecución de los proyectos que se han realizado bajo la modalidad de Presupuestos participativos?

2.- Objetivos de investigación

2.1.- Objetivo General.

Evaluar si las obras comunitarias ejecutadas por la municipalidad, de acuerdo a los mecanismos de Presupuestos participativos, satisfacen las demandas y aspiraciones de las juntas vecinales que participaron en su formulación.

2.2.- Objetivos específicos.

- Definir conceptos de participación, presupuestos participativos y satisfacción ciudadana.
- Identificar las obras que están siendo ejecutadas por la municipalidad de Villa alemana, a través de los presupuestos participativos.
- Conocer el nivel de satisfacción de las juntas de vecinos, respecto de su participación en el desarrollo de proyectos para los presupuestos participativos.
- Establecer el nivel de satisfacción de las Juntas de vecinos, respecto de los proyectos ejecutados a través de los presupuestos participativos.
- Desarrollar propuestas de mejoramiento, basadas en las conclusiones logradas por el procesamiento de la información obtenida.

3.- Diseño de investigación.

El tipo de metodología a utilizar tiene un enfoque descriptivo, ya que en este caso se busca conocer el nivel de satisfacción de las juntas vecinales respecto de las obras desarrolladas a través del mecanismo de presupuestos participativos.

La investigación tendrá carácter cuantitativo, el cual se expresará en el desarrollo de encuestas con respuestas cerradas, de las cuales algunas incluirán la opción de realizar observaciones, lo que tendrá como objetivo profundizar el análisis y la interpretación de datos que se obtendrán y procesarán.

La estrategia para la recopilación de información y datos, será la aplicación de una encuesta a las juntas de vecinos que elaboraron, presentaron y se adjudicaron proyectos a través del Sistema de Presupuestos participativos. Para la realización de estas encuestas la DIDECO de la Municipalidad de Villa Alemana entregó información detallada sobre las Unidades Vecinales y los proyectos que fueron adjudicados por estas, de las cuales se eligió una muestra que se sometió a investigación y análisis.

4.- Diseño de Instrumento.

El instrumento a utilizar será la Encuesta.

La encuesta será aplicada a una muestra total de 42 juntas vecinales, que constituyen la totalidad de juntas de vecino que se vieron beneficiadas con los proyectos elaborados a través del Sistema de Presupuestos participativos en la Comuna. El instrumento consta de dos partes:

La primera parte (preguntas 1 a 7), enmarcan el proceso de desarrollo de proyectos y la participación de las juntas vecinales en éste, la que tiene como objetivo:

- Conocer el grado de participación de las juntas vecinales en el desarrollo de los proyectos para los presupuestos participativos.
- Determinar el nivel de satisfacción de las juntas vecinales usuarias respecto de su participación en el desarrollo de los proyectos

La segunda parte (preguntas 8 a 16), corresponde al nivel satisfacción respecto de los proyectos ejecutados por la Municipalidad, las que tienen por objetivo:

- Conocer el nivel de satisfacción respecto de los proyectos ejecutados a través de los presupuestos participativos.
- Establecer si las demandas que originaron los proyectos, por parte de las Juntas de vecinos, fueron satisfechas por los proyectos ejecutados
- Saber si las expectativas de las juntas de vecinos fueron satisfechas por la ejecución de estos proyectos.

5.- Modelo encuesta:

Nombre _____

Unidad vecinal _____

Cargo _____

“Respecto a la formulación de proyecto de Presupuesto participativo, para la realización de obra comunitaria en su Unidad vecinal:”

1.- ¿Participo en reuniones con la(s) autoridad(es) para la formulación del proyecto?

SI NO

2.- Indique el número de reuniones en las que participó.

1 - 4 5 - 7 8 o más observaciones _____

3.- ¿Fue la opinión de la Junta de vecinos considerada en la formulación del proyecto?

SI NO

4.- ¿El Proyecto aprobado cumplió con sus expectativas como junta vecinal?

SI NO

5.- ¿fueron asesorados por algún experto?

SI NO Observaciones _____

6.- ¿Conoció el monto total de recursos monetarios comprometidos a gastar en la ejecución de la obra?

SI NO

7.-“Indiqué su nivel de satisfacción general, respecto a su participación en la formulación del proyecto en los presupuestos participativos”:

Muy Insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Aceptable	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

“Respecto a los **proyectos ejecutados** a través de los presupuestos participativos:”

8.- ¿fue la obra ejecutada?

SI NO observaciones _____

9.- ¿La obra ejecutada cumplió con sus expectativas?

SI NO

¿Por qué? _____

10.- ¿La obra fue realizada en los plazos establecidos?

SI NO observaciones _____

11.- ¿Se encuentra conforme con la obra?

SI NO

¿Por qué? _____

12.- ¿Existieron problemas durante la ejecución de la obra?

SI NO observaciones _____

13.- ¿Usted pudo hacer observaciones durante la ejecución de la obra?

SI NO

14.- ¿Las observaciones realizadas fueron consideradas por las autoridades o ejecutores de la obra?

SI NO observaciones _____

15.- ¿Fue supervisada la obra por personal municipal?

SI NO observaciones _____

16.-“Indiqué su nivel de satisfacción general, respecto de la obra realizada en su Unidad vecinal a través de los presupuesto participativo”:

Muy Insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Aceptable	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

6.-Tabulación de resultados:

6.1.-Tabla vaciado: Primera parte sobre participación en el desarrollo de proyectos. Preguntas 1 a 7

Nº pregunta encuesta	1		2			3		4		5		6		7				
	a	b	A	b	c	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	c	d	e
1	X		X			X		X		X		X						X
2	X			X		X		X		X		X						X
3	X			X		X		X			X	X					X	
4	X		X			X		X		X		X						X
5	X		X			X		X		X		X						X
6	X			X		X		X		X		X						X
7	X		X			X		X		X		X						X
8	X				X	X		X			X	X				X		
9	X				X	X		X		X		X				X		
10	X		X			X		X		X		X						X
11	X		X			X		X		X		X					X	
12	X				X	X		X			X	X					X	
13	X		X			X		X			X	X						X
14	X				X	X		X		X		X						X
15	X			X		X		X		X		X					X	
16	X		X			X		X		X		X						X
17	X			X		X		X			X	X					X	
18	X		X			X		X		X		X						X
19	X				X	X		X		X		X						X
20	X		X			X		X			X	X						X
21	X		X			X		X		X		X						X
22	X		X			X		X			X	X						X
23	X			X		X		X		X		X						X

24	X				X	X		X		X							X
25	X				X	X		X		X				X			
26	X			X		X		X		X							X
27	X			X		X		X		X	X						X
28	X			X		X		X		X	X						X
29	X		X			X		X		X	X						X
30	X			X		X		X		X	X					X	
31	X		X			X		X		X	X						X
32	X				X	X		X		X	X					X	
33	X		X			X		X		X	X						X
34	X			X		X		X		X	X						X
35	X		X			X		X		X	X						X
36	X			X		X		X		X	X						X
37	X			X		X		X		X	X						X
38	X		X			X		X		X	X						X
39	X		X			X		X		X	X						X
40	X			X		X		X		X	X						X
41	X			X		X		X		X	X						X
42	X		X			X		X		X	X						X

6.1.1.-Totales:

Pregunta.	1		2			3		4		5	
respuesta	a	b	a	b	c	a	b	a	b	a	b
total	42	0	8	15	19	42	0	42	0	28	14
%	100	0	19,1	35,7	45,2	100	0	100	0	66,7	33,3

Pregunta	6		7				
respuesta	a	b	a	b	c	d	e
Total	42	0	0	0	3	7	32
	100	0	0	0	7,3	16,6	76,1

6.2.- Tabla vaciado: segunda parte sobre ejecución del proyecto:

	8		9		10		11		12		13		14		15		16					
	A	b	A	B	A	B	A	b	A	b	a	B	a	b	a	b	a	b	c	d	e	
1	X		X		X		X		X		X	-	-		X					X		
2	X		X			X	X			X		X	-	-	X						X	
3	X		X			X	X			X		X	-	-		X					X	
4	X		X			X	X		X		X		X			X				X		
5	X		X		X		X			X		X	-	-	X						X	
6	X		X		X		X			X	X		X		X						X	
7	X		X		X		X			X	X		X		X						X	
8		X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	X			X		X	X		X			X	-	-		X		X				
10		X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11		X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12		X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	X		X			X	X			X		X	-	-	X						X	
14	X		X		X		X			X		X	-	-		X					X	
15		X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	X		X		X		X			X		X	-	-		X					X	
17		X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18		X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	X		X		X		X			X	X			X		X					X	
20	X		X		X		X			X		X	-	-		X					X	
21	X		X		X		X		X			X	-	-	X						X	
22		X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	X		X		X		X		X			X	-	-	X						X	
24		X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	X		X		X		X		X			X	-	-	X						X	
26	X		X			X	X			X		X	-	-	X						X	
27	X		X			X	X		X			X	-	-	X						X	
28	X		X		X		X		X		X		X		X						X	

29	X		X		X		X		X		X	-	-		X					X
30	X		X		X		X		X		X	-	-		X				X	
31		X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	X			X	X			X		X		X	-	-		X	X			
33	X		X		X		X		X		X		X		X					X
34	X		X		X			X		X		-	-		X					X
35		X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36	X		X		X			X	X		X				X					X
37		X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38	X		X		X		X			X		-	-	X						X
39	X			X	X		X		X		X		-	-	X					X
40	X		X			X	X			X		-	-		X					X
41	X		X		X		X			X		-	-	X						X
42			X		X			X		X		-	-	X						X

6.2.1.- Totales:

preguntas	8		9		10		11		12		13	
	a	b	a	b	a	b	a	B	a	B	a	b
Total	30	12	2	3	22	8	29	1	13	17	7	23
%	71,4	28,6	9,0	1,0	73,3	26,7	96,7	3,3	43,3	56,7	23,3	76,7

preguntas	14		15		16				
	a	b	a	b	a	b	c	d	e
Total	5	2	15	15	1	1	0	7	21
%	71,5	28,5	50	50	3,3	3,3	0	23,3	70

CAPITULO IV

Análisis e interpretación de datos.

El análisis de los datos se respalda en las observaciones realizadas por las JJ.VV. en el desarrollo de las encuestas.

Todos los gráficos que se muestren a continuación son de elaboración propia basados en los datos otorgados por las encuestas realizadas.

1.- Encuesta sobre satisfacción presupuestos participativos:

1.1.- Primera parte:

“Respecto a la formulación de proyecto de Presupuesto participativo, para la realización de obra comunitaria en su Unidad vecinal.”

1.- ¿Participo en reuniones con la(s) autoridad(es) para la formulación del proyecto?



Gráfico N° 1

De acuerdo a los resultados arrojados en la pregunta n°1, se estableció que del total de la muestra (42 juntas vecinales) el 100% sí participo en reuniones con autoridades para la formulación de los proyectos, lo que indica la preocupación de la Ilustre Municipalidad de Villa alemana y de las juntas vecinales, por la

integración y participación ciudadana, validando la base fundamental de los presupuestos participativos. Sin embargo es importante conocer el número de reuniones en las cuales se participó, lo que se explica a continuación.

2.- Indique el número de reuniones en las que participó.



Gráfico N° 2

Según nos indica el gráfico N°2, el 45,2 % (equivalente a 19 juntas vecinales) participó entre 1 - 4 reuniones con autoridades para la formulación de proyectos, el 35,7% (equivalente a 15 juntas vecinales) participó de 5 a 7 reuniones y tan solo el 19,1% (equivalente a 8 juntas vecinales) participó de 8 a 10 reuniones con las autoridades. Sin embargo estas cifras no permiten concluir la falta de interés por parte de las juntas vecinales en participar o la falta de instancias por parte de la municipalidad para realizar reuniones (en los casos en donde las reuniones no superan las 4), sino más bien, según las observaciones emitidas por las JJ.VV el factor que influía en el número de reuniones era la complejidad y el tipo de proyecto que se quería abarcar.

En los casos que se encuentran enmarcados dentro del 45,2%, tener un mayor número de reuniones resultaba técnicamente innecesario a diferencia de los casos que se encuentran dentro del 35,7% y del 19,1% en donde la complejidad de los proyectos hacía totalmente necesario un mayor número de reuniones, empero es importante decir que el número de reuniones fue un factor influyente en el nivel de satisfacción general de las JJ.VV. puesto que en algunos de los casos se consideró "burocrático y lento" el proceso de formulación del proyecto. No obstante, se puede concluir en base gráfico N°1 y

Nº2, que el nivel de participación ciudadana respecto de las reuniones con las autoridades fue plenamente satisfactorio, en relación a la complejidad de cada proyecto.

3.- ¿Fue la opinión de la Junta de vecinos considerada en la formulación del proyecto?

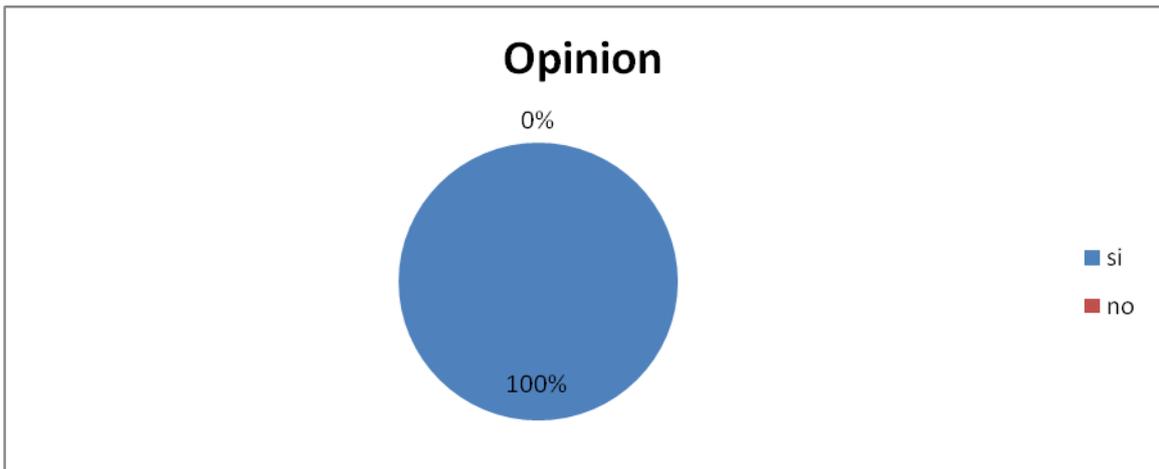


Grafico N°3

El grafico N°3 indica que la opinión del 100% de las JJ.VV fue considerada en el momento de formular el proyecto, hecho que acredita la participación ciudadana y fundamenta las expectativas creadas por las JJ.VV y el cumplimiento de estas a la hora de ser ejecutadas las obras.

4.- ¿El Proyecto aprobado cumplió con sus expectativas como junta vecinal?

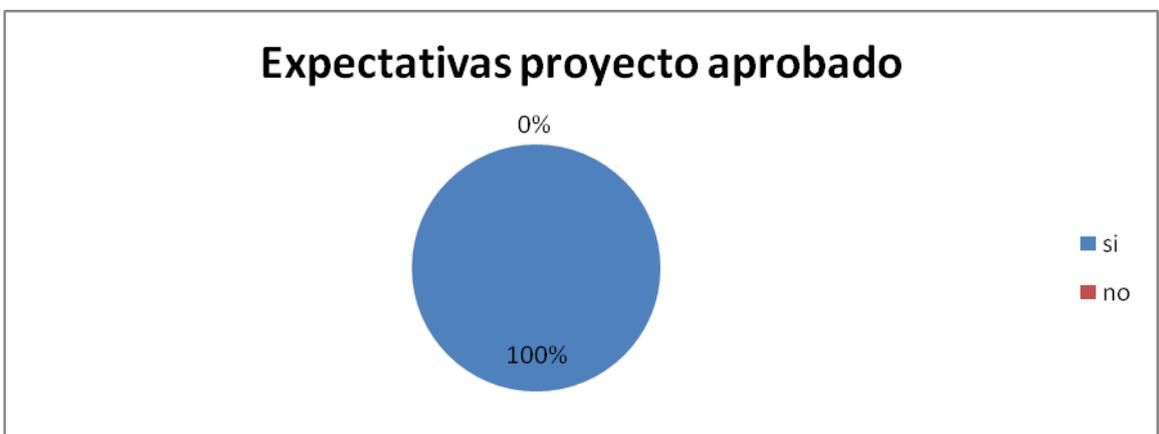


Grafico N°4

El 100 % de las JJ.VV encuestadas declara que los proyectos aprobados cumple con las expectativas de las JJ.VV, esto se refleja en el grafico N°3, en donde se muestra que la opinión de las JJ.VV fue considerada en la formulación y al ser aprobados, sin sufrir ningún tipo de cambio, por lo que cumplió con todas las demandas planteadas por las JJ.VV, satisfaciendo las expectativas generadas respecto de su participación. (Ir a grafico N°7),

5.- ¿fueron asesorados por algún experto?

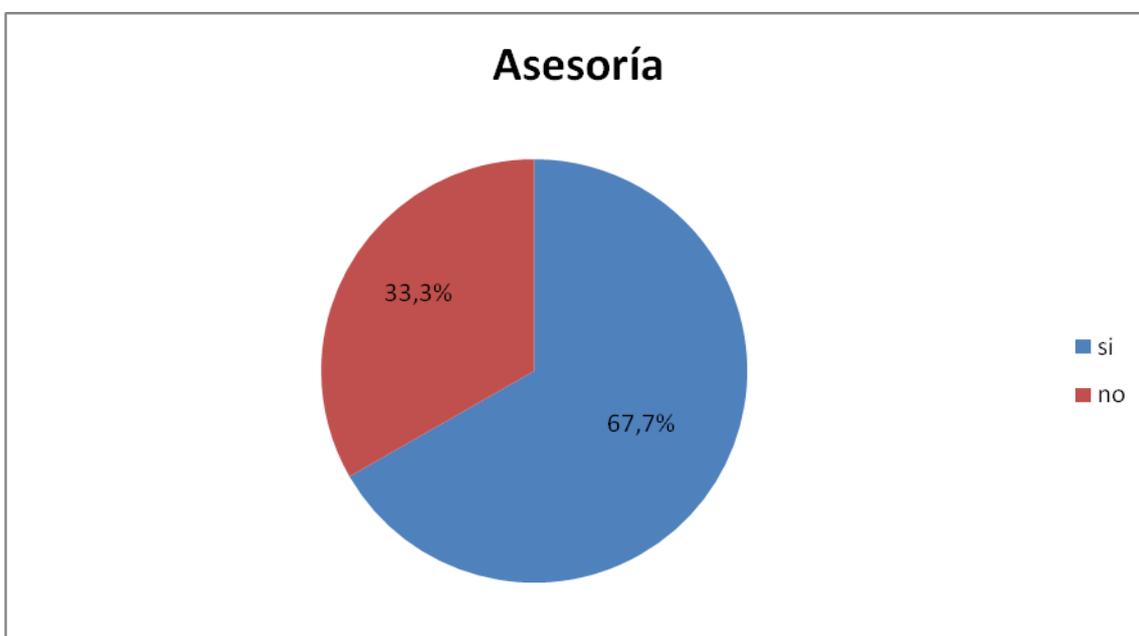


Grafico N°5

La asesoría por parte de algún experto perteneciente a la SECPLAC para las JJ.VV solo se realizó en el 67,7% (equivalente a 28 JJ.VV), para la formulación del proyecto, quedando un 33,3%(equivalente a 14 JJ.VV) que no fue asesorado. La gran mayoría del 33,3 % de los casos, indicó en las observaciones que esto se debió a lo planteado en el análisis del grafico N°2, respecto de la complejidad de los proyectos, puesto que muchos de éstos al ser simples (trabajos de iluminación), no requería de la intervención de un experto, no obstante una minoría (1 junta vecinal) agrego en su observación que fue un error el no haber recurrido al experto que disponía la Municipalidad

de Villa Alemana (lo que se refleja más adelante). Sin embargo este trabajo de asesoría debe ser realizado de manera obligatoria, al menos dentro de lo estipulado en las bases elaboradas por la Municipalidad de Villa Alemana para los presupuestos participativos 2010 (ver anexo III), lo que se contrapone al 33,3% que no fue asesorado.

6.- ¿Conoció el monto total de recursos monetarios comprometidos a gastar en la ejecución de la obra?

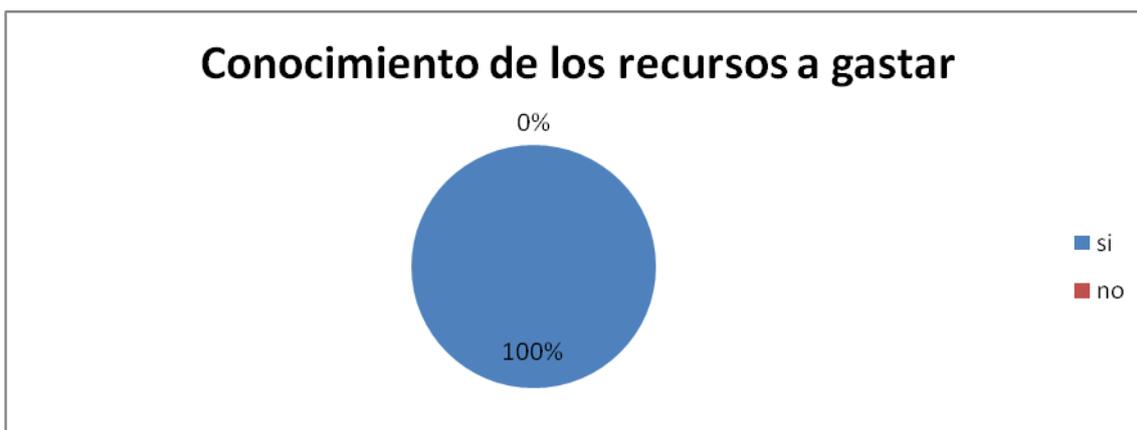


Gráfico N°6

En la pregunta N°6 el 100% de las JJ.VV informó conocer el monto de los recursos que se iban a gastar en la ejecución de la obra, ya que esto se encontraba estipulado en las bases generales para los presupuestos participativos 2010 elaborado por la Municipalidad de Villa Alemana, documento al que todos tuvieron acceso.

7.- Indique su nivel de satisfacción general, respecto a su participación en la formulación del proyecto en los presupuestos participativos:

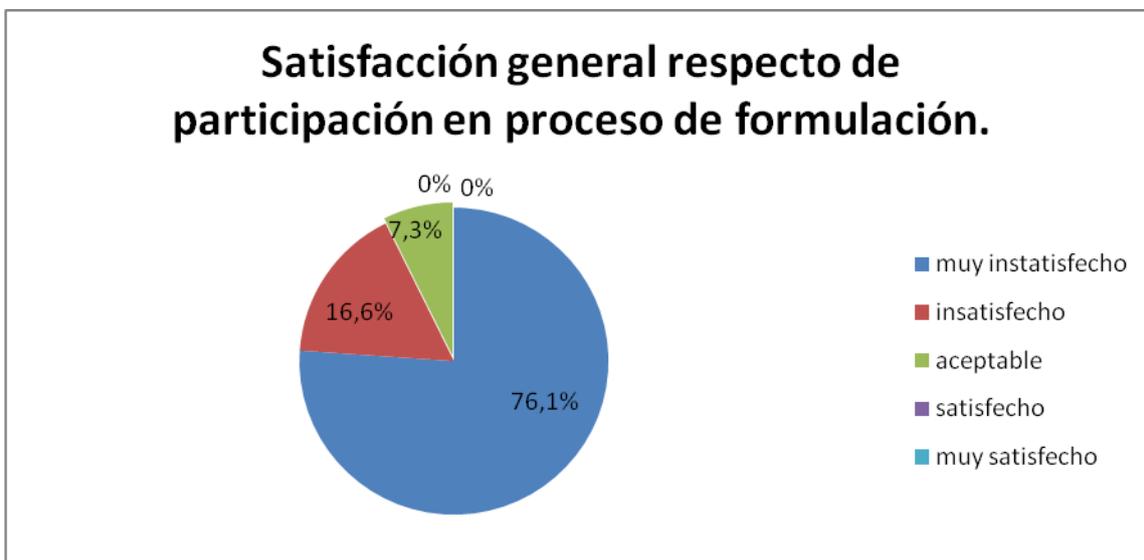


Gráfico N°7.

De acuerdo a los resultados arrojados, el 7,3%(equivalente a 3 JJ.VV) expresó encontrar “aceptable” su nivel de satisfacción en relación a la participación que tuvo en la formulación de proyectos, un 16,6%(equivalente a 7 JJ.VV) expuso estar “satisfecho” y un 76,1%(equivalente a 32 JJ.VV) dijo estar “muy satisfecho”.

Los niveles “aceptables” y “satisfecho” en la participación, se ven reflejados(ir a análisis del gráfico N°2) en el número de reuniones que, para algunos fueron un tanto burocráticos y poco expeditos, para la formulación de los proyectos, sin embargo los altos índices de satisfacción proyectados en la respuesta “muy satisfecho”, se explican a través de la percepción positiva que tuvieron los usuarios de los presupuestos participativos en Villa Alemana, en proporción a su participación, opinión (gráfico N°1, N°2, N°3) y expectativas creadas, que fueron satisfechas.(gráfico N°4)

1.2.- Segunda parte:

*“Respecto a los **proyectos ejecutados** a través de los presupuestos participativos:”*

8.- ¿fue la obra ejecutada?



Gráfico N°8

Los resultados arrojados por la pregunta N° 8 indican que el 28,6%(equivalentes a 12 JJ.VV) de los proyectos no han sido ejecutados a la fecha y que un 71,4% de los proyectos si han sido ejecutados. No obstante este porcentaje negativo de obras no ejecutadas, en las observaciones realizadas por las JJ.VV aclaran que fue un problema ajeno a las intenciones municipales puesto que, fueron las mismas empresas acreedoras de los proyectos(licitación pública), quienes desistieron de los proyectos, lo que influyó en los tiempos de ejecución.

En la encuesta realizada, se indica a las JJ.VV donde no se han ejecutado aún las obras, que solo contesten la pregunta N°8 de esta segunda parte, ya que las otras preguntas están directamente relacionadas a las obras ya ejecutadas. Es por esto que en las preguntas a continuación, el 100% de la

muestra es equivalente a un total de 30 JJ.VV y no a un 42 de las JJ.VV encuestadas.

9.- ¿La obra ejecutada cumplió con sus expectativas?

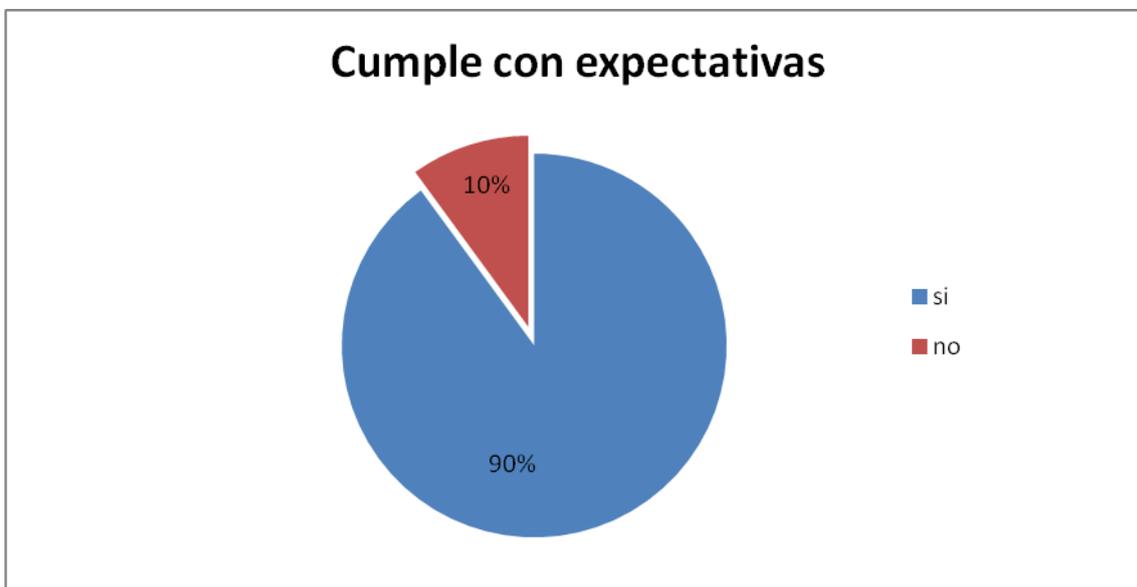


Gráfico N°9

En la pregunta N°9, se puede observar que un 90%(equivalente a 27 JJ.VV) vio sus expectativas satisfechas y tan solo un 10%(equivalente a 3 JJ.VV) cree que no se han cumplido con sus expectativas.

En el caso del 10% donde no se cumplió con las expectativas, uno de los casos dijo en las observaciones que esto se relaciona directamente al hecho de no haber sido asesorado por el especialista de SECPLAC dispuesto por la Municipalidad de Villa Alemana Sin embargo el resto de los casos acusa directamente una negligencia en la ejecución de las obras, lo que se relaciona con lo analizado más adelante en el gráfico N°13.

10.- ¿La obra fue realizada en los plazos establecidos?



Gráfico N°10

En el 73,3% (equivalente a 22 JJ.VV) de los casos las obras si fueron ejecutadas dentro de los plazos establecidos, y un 26,7%(equivalente a 8 JJ.VV) no fue ejecutada dentro de los plazos determinados.

Estos datos y según lo recopilado en las observaciones no influyen de manera directa en la satisfacción de las JJ.VV, ya que si bien, un 26,7 % expresó que las obras no fueron ejecutadas dentro de los plazos establecidos, esto se relaciona directamente a lo analizado en la pregunta N° 8, respecto de las empresas encargadas de los proyectos, que desistieron de ejecutarlos. Sin embargo existe un pequeño grado de malestar por parte del 100% encuestado generado por la inexistencia de fechas establecidas que definiera días y horarios para la ejecución de la obra, lo que si bien se encuentra *cuasi* definido en las bases generales para presupuesto participativo año 2010, esta llega a ser considerado algo etéreo por parte de las JJ.VV.

11.- ¿Se encuentra conforme con la obra?



Gráfico N°11

En los resultados obtenidos a través de la pregunta N°11, reflejan que un 96,7%(equivalente a 29 JJ.VV) se encuentra conforme con las obras y un 3,3%(equivalente a 1 JJ.VV) no está conforme.

En comparación a los resultados arrojados por la pregunta N° 9, existe un aumento de un 6,7% de aprobación por parte de las JJ.VV en donde los proyectos no cumplieron con las expectativas, pero que de igual manera se encuentran conformes con éstas. Lo que se explica en base a, que si bien las obras no habían cumplido con sus expectativas, estas si cumplen con ciertas funciones como la iluminación de callejones, escaleras, etc., lo que no satisface todas las expectativas, pero si algunas de ellas, generando esta sensación de conformidad general en las JJ.VV, considerando que están mejor que antes, aunque no del todo bien.

12.- ¿Existieron problemas durante la ejecución de la obra?

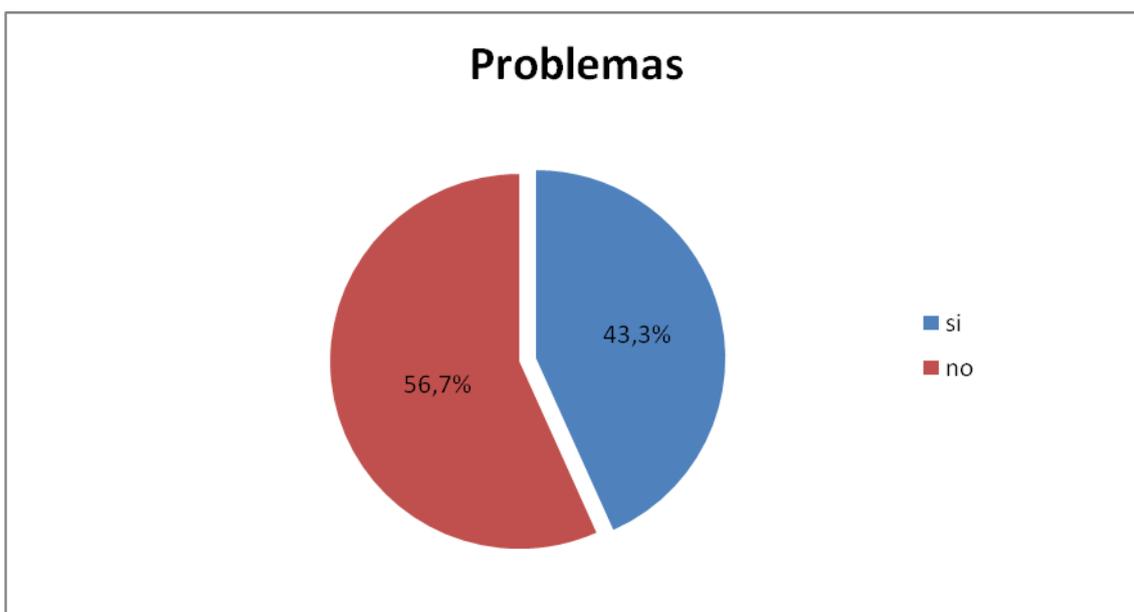


Gráfico N°12

Las respuestas a la pregunta N°12 indica que un 56,7%(equivalente a 17 JJ.VV) no tuvieron problemas durante la ejecución de las obras, y que un 43,3%(equivalente a 13 JJ.VV) si tuvieron problemas durante la ejecución de las obras.

Estos problemas se relacionan a la falta de comunicación existente entre los ejecutores de las obras, la Municipalidad de Villa Alemana y las JJ.VV, ya que las JJ.VV desconocían totalmente las fechas de ejecución de las obras, siendo que advirtieron a la Municipalidad que se les comunicara el día en que fueran a ser ejecutadas, para poder realizar observaciones, fiscalizar el trabajo en terreno y velar por el buen cumplimiento de las obras. Esta información no fue entregada, lo que provoco en muchos casos que las JJ.VV se llevaran una "sorpresa" al observar de un momento a otro que las obras ya habían sido ejecutadas, sin ellos tener conocimiento alguno, sino hasta el momento de percatarse de los cambios realizados en su unidad vecinal. Esta situación fue percibido como un problema por parte de las JJ.VV, aunque no fue un factor que influyo en los resultados de las obras ni en la satisfacción general respecto

de la obra realizada, que casi en su totalidad cumplió con las expectativas vecinales (revisar grafico N°9).

Es importante señalar que si bien existe un 56,7%(equivalente a 17 JJ.VV) que considero que no hubo problemas durante la ejecución de las obras, parte de estas JJ.VV lograron advertir casi por “suerte” el momento en el cual se estaban desarrollando las obras, por lo que pudieron participar como observador y/o fiscalizador. Esto sin embargo no deja de advertir la existencia de un grave problema de comunicación y de coordinación por parte de la Municipalidad – ejecutores de las obras – JJ.VV.

13.- ¿Usted pudo hacer observaciones durante la ejecución de la obra?

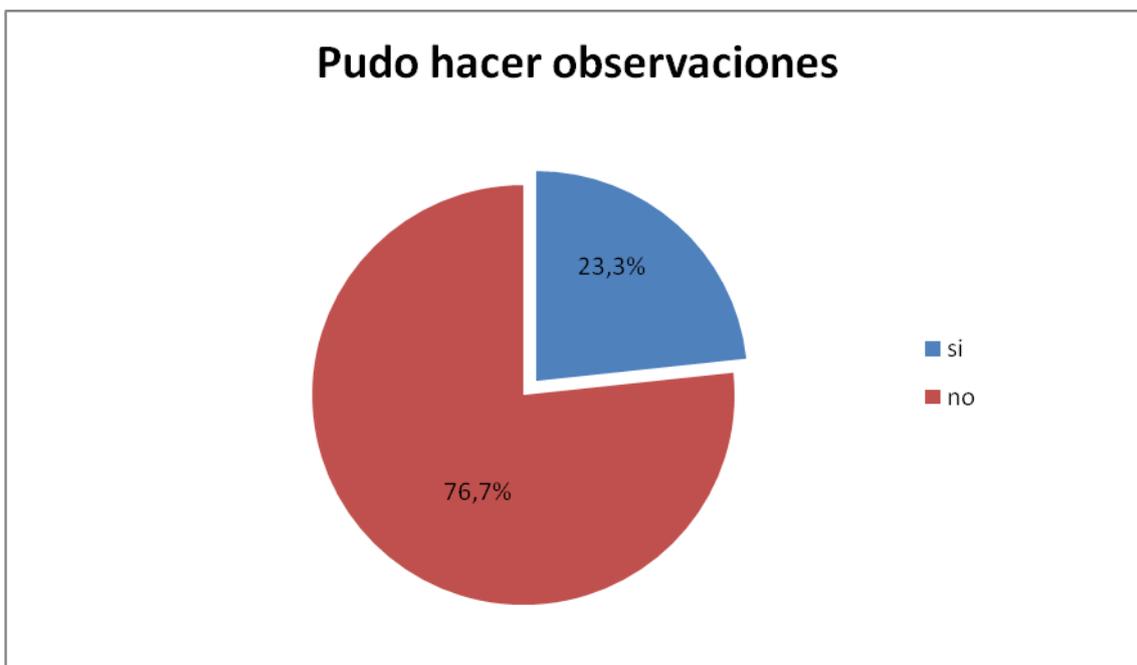


Gráfico N°13

El gráfico N°13 nos indica que tan solo un 23,3%(equivalente a 7 JJ.VV) pudieron realizar observaciones durante la ejecución de la obra, y que un 76,7%(equivalente a 23 JJ.VV) no pudieron realizar observaciones.

Esta situación generó bastante molestia por parte de las JJ.VV ya que el 76,7% se relaciona casi directamente al hecho de que no estuvieron presentes

en el momento en que fue ejecutada la obra, ya que desconocían las fechas de ejecución de las obras(análisis grafico N°12). Sin embargo este factor no influyó (como se puede observar en el grafico N°9) en el cumplimiento de expectativas ni en los niveles de satisfacción respecto del desarrollo global de la obra realizada.

Por otra parte el 23,3% que pudo hacer observaciones, indicó que si bien las obras estaban siendo ejecutadas de acuerdo a lo estipulado en el proyecto aprobado, la gran mayoría de las observaciones fueron de carácter permisivo, a la hora de interrumpir el flujo eléctrico a un sector determinado o cerrar momentáneamente calles con gran circulación de vehículos y peatones. No obstante, no todas estas observaciones fueron consideradas por los ejecutores de la obra, lo que se refleja en el grafico siguiente.

14.- ¿Las observaciones realizadas fueron consideradas por las autoridades o ejecutores de la obra?



Gráfico N°14

En la encuesta aplicada se pedía a quienes contestaron que "NO" en la pregunta N°13 se abstuvieran de contestar la pregunta N°14, yendo

inmediatamente a la Pregunta N°15. Por lo que en esta pregunta el 100% de la muestra es equivalente a 7 JJ.VV.

Según muestra el grafico un 71,5% (equivalente a 5 JJ.VV) indica que sus observaciones fueron consideradas por los ejecutores de la obra, y tan solo un 28,5%(equivalente a 2 JJ.VV) indica lo contrario. Información que se relaciona al grafico N°13, en donde se puede concluir que si bien se pudieron realizar observaciones, no todas fueron tomadas en cuenta por los ejecutores de la obra, que según la información otorgada por las mismas JJ.VV no tomaron en cuenta su opinión en situaciones como cerrar calles que eran primordiales para la circulación de vehículos de los vecinos del sector. Esto también se relaciona a la falta de información respecto de las fechas en las cuales iban a ser ejecutadas las obras (grafico N°12), puesto que de conocerse estas fechas o manejar horarios, se podría haber advertido previamente a los vecinos sobre los cortes de flujo eléctrico y el cierre temporal de calles, evitando problemas colaterales.

15.- ¿Fue supervisada la obra por personal municipal?



Gráfico N°15

En base a los datos arrojados por la pregunta N°15, se establece que un 50%(equivalente a 15 JJ.VV) de las obras fue supervisada y otro 50%(ídem) de las obras no fue supervisada por personal Municipal. Estos resultados, que si bien son preocupantes, se excusan en que esta supervisión se ha ido realizando de manera periódica por parte del coordinador de organizaciones comunitarias. No obstante y fuera del foco de este trabajo es preciso señalar que solo existe un coordinador de organizaciones comunitarias, que en el caso de Villa Alemana no dispone de personal a su cargo que pueda desempeñar estas funciones, o participar de la coordinación de los presupuestos participativos para con los vecinos, lo que a fin de cuentas sobrecarga la labor desempeñada, dificultado la entrega de un buen servicio para la comunidad.

16.-“Indiqué su nivel de satisfacción general, respecto de la obra realizada en su Unidad vecinal a través de los presupuesto participativo”:



Grafico N°16

Finalmente las respuestas a la pregunta N°16 arrojan resultados bastante variados, un 3,3% (equivalente a 1 JJ.VV) dijo estar “muy insatisfecha”, un 3,3% (equivalente 1 JJ.VV) mostro estar “insatisfecho”, el 23,4% sintió estar “satisfecho” y una gran mayoría equivalente al 50,1% de las JJ.VV expresó

estar “muy satisfecho” respecto de los proyectos realizados en sus respectivos sectores.

Estos resultados muestran el alto nivel de satisfacción de las JJ.VV (considerados como usuarios) respecto de las obras ejecutadas en los diferentes sectores de Villa Alemana, a través de los Presupuestos participativos. Sin embargo existen casos aislados en donde no se ha conseguido satisfacer a las JJ.VV, esto se debe principalmente a que existen problemas de coordinación, ineficaz comunicación, exceso de reuniones, y finalmente, al hecho de que la obra realizada no cumple con los requisitos, demandas y expectativas de quienes se vieron beneficiados con los proyectos.

2.- Diagnostico general

De acuerdo con los antecedentes expuestos podemos concluir que existen altos niveles de satisfacción respecto de los presupuestos participativos 2010, en la Comuna de Villa Alemana, puesto que ellos cumplen con el objetivo de promover la participación ciudadana y de satisfacer las demandas, aspiraciones y expectativas de las JJ.VV. que se vieron beneficiadas con su ejecución. Esto en base a que se lograron generar los puentes necesarios para que los vecinos formularan los proyectos a ejecutar y que, por otra parte, se pudieron satisfacer casi de manera óptima estas demandas, aspiraciones y expectativas de la comunidad al momento de ser ejecutados los proyectos que se formularon.

Sin embargo existen ciertos aspectos que deben ser mejorados. Los que se mencionan a continuación:

- Elevado número de reuniones, que en muchos de los casos fue considerado hasta casi innecesario.
- La no existencia de plazos establecidos para la ejecución de las obras.
- Ineficaz comunicación y coordinación Municipalidad – JJ.VV. – ejecutores de la obra.

Con la intención de corregir estos aspectos se ha elaborado una propuesta de mejora que se desarrolla a continuación. Es importante mencionar que para el diagnóstico y las propuestas de mejora no se tomaron en consideración los casos aislados, esto no quiere decir que no exista interés sobre éstos, pero en este caso se pretende mejorar aspectos que generaron malestar general y no los que provocaron un malestar “aislado”,

CAPITULO V

PROPUESTA DE MEJORA.

La propuesta que se presenta a continuación se desarrolla en base a 3 ejes centrales, el primero de ellos comprende varias soluciones que pretenden optimizar el número de reuniones; el segundo eje intenta definir de mejor manera los plazos para la ejecución de las obras, y el tercer eje, procura mejorar la deficiente comunicación existente entre la Municipalidad – JJ.VV – Ejecutores de la obra.

1.- Primer eje, respecto del número de reuniones.

Esta propuesta surge en base al problema generado respecto del número de reuniones, en donde existe el factor de complejidad del proyecto, que influyó en el malestar y satisfacción de las JJ.VV.

Es preciso coordinar de mejor manera la labor de asesoría realizada por él o los expertos de la SECPLAC a las JJ.VV, para de esta manera disminuir el número y mejorar la calidad de las reuniones realizadas. También es necesario guiar de mejor manera a las JJ.VV y finalmente planificar el desarrollo de las reuniones realizadas para la formulación de los proyectos. Esto se efectuaría definiendo una **“agenda de trabajo”, “la complejidad de cada proyecto” y “un plan para el desarrollo de reuniones”**, que debe ser desarrollado en conjunto por los actores involucrados en los presupuestos participativos, SECPLAC, coordinador de organizaciones comunitarias y las juntas de vecinos.

1.1.- De la agenda de trabajo:

La agenda de trabajo es un documento que considera para su implementación ser distribuido por el coordinador de organizaciones comunitarias entre las juntas de vecinos durante el periodo de Asambleas Informativas Sectoriales. Ésta agenda deberá incluir:

- los requisitos para la postulación de cada proyecto, esto es, documentos legales, requisitos legales, entre otros.
- las formas de obtener cada requisito paso a paso.
- Un calendario, donde estarán definidos el número y las fechas de reuniones para cada etapa y nivel de dificultad que consideren los proyectos.
- Formulario de Postulación, y todo lo descrito en las bases generales de los presupuestos participativos de cada año.

La agenda de trabajo tiene como objetivos:

- Racionalizar el número de reuniones
- Guiar a las juntas vecinales durante todo el proceso
- Evitar el aumento de trámites y reuniones por falta de alguno de los requisitos.
- Definir fechas para las reuniones ordinarias, dependiendo del nivel de complejidad que tenga cada proyecto.

1.2.- Definir la complejidad de los proyectos.

Esta propuesta debe ser implementada durante los periodos de asambleas para la revisión de proyectos por la mesa Técnica Municipal, que es el momento donde las JJ.VV serán asesoradas por los expertos de la SECPLAC. En esta etapa, los Asesores de proyectos, en una primera reunión, deben definir y comunicar a las JJ.VV la dificultad de los proyectos que irá de 1 a 10, en donde:

- de 1 a 4 será "*poco complejo*",
- de 5 a 8 "*complejo*"
- y de 9 a 10 de "*alta complejidad*"

La complejidad de cada proyecto se definirá en base a indicadores desarrollados de manera previa por los expertos de la SECPLAC. Luego de definir la complejidad de cada proyecto, se utilizará la "***agenda de trabajo***" en

donde deben aparecer las fechas y número de reuniones de trabajo para cada nivel de dificultad, por ejemplo:

- Alta complejidad: 4 reuniones, días X del mes X
- Complejo: 3 reuniones, días X del mes X
- Poco complejo: 2 reuniones, días x del mes x

La agenda de trabajo variará, dependiendo del número de expertos que disponga la Municipalidad de Villa Alemana, considerando el número de juntas vecinales existentes en cada sector y la disponibilidad del coordinador de organizaciones comunitarias, es por esto que la agenda debe ser desarrollada por estos 3 actores.

Finalmente, se espera que se priorice por parte de la SECPLAC la atención de los proyectos de “*alta complejidad*”, en una primera instancia, luego los proyectos “*complejos*” y finalmente a los “*poco complejos*”

1.3.- Plan para desarrollo de reuniones.

Finalmente, este plan debe ser implementado durante el desarrollo de las reuniones definidas por la agenda, es aquí donde se empleara el “***plan para desarrollo de reuniones***”, que vendrá incluido en la agenda de trabajo y que conocerán las JJ.VV, los expertos de SECPLAC y el coordinador de organizaciones comunitarias.

En el plan para desarrollo de reuniones se incluirá:

- Un cronograma, que definirá las actividades a realizar en cada reunión.

Esto es, a modo de ejemplo:

- El orden de atención para cada junta vecinal (lo que dependerá del número de JJ.VV citadas)
- Desarrollar la asesoría técnico, legal y financiera;
- Responder dudas;
- Atender “*otros aspectos*” que puedan surgir.

Este “*plan para desarrollo de reuniones*” tiene como objetivo:

- Definir los objetivos y actividades para cada reunión.
- Limitar a lo estrictamente necesario el número de reuniones asociados a los proyectos que se postularán.
- Coordinar la labor realizada por los expertos de la SECPLAC respecto de las juntas vecinales.

2.- Segundo eje, definir plazos para la ejecución de obras.

Si bien existe un “plazo establecido” para ejecutar los proyectos, en las bases generales para presupuesto participativo 2010, que es “*un plazo máximo de ejecución de 3 meses contados desde la transferencia de recursos a las organizaciones beneficiarias*”. Es necesario definir con una mayor exactitud los plazos para la ejecución de las obras, ya que esto si bien no influyó en la satisfacción general de las JJ.VV. respecto del mecanismo de presupuestos participativos, género bajos índices de malestar general, los que podrían aumentar en futuras experiencias.

2.1.- Disminución de plazos y definición de fechas.

Para esto se debe implícitamente realizar un cambio a las bases generales de los presupuestos participativos, este cambio debe implementarse durante el desarrollo de las bases generales de los presupuestos participativos del año correspondiente, en donde se establezca:

- La disminución del periodo de 3 meses que se otorga para ejecutar las obras.
- Que las organizaciones licitantes deban definir fechas y horarios para ejecutar la obra, considerada dentro del nuevo plazo establecido.
- Finalmente que la fecha y horarios definidos para la ejecución de la obra, sea comunicada obligatoriamente por la Municipalidad a las JJ.VV. beneficiadas.

Este cambio en las bases, tiene por objetivo.

- Reducir los tiempos de espera por parte de las JJ.VV para la ejecución de los proyectos en sus unidades vecinales.
- Delimitar el accionar de los ejecutores de las obras, a plazos de ejecución mucho menores y bien definidos.
- Comunicar las fechas de ejecución a las JJ.VV.

3.- Tercer eje, comunicación y coordinación, Municipalidad – JJ.VV – ejecutores de la obra.

Esta propuesta surge en base al problema que se detectó y generó durante el proceso de ejecución de obras, en donde los vecinos al desconocer las fechas de realización de las obras, no pudieron hacer observaciones o estar presentes durante el desarrollo de la obra, tampoco pudieron comunicar a sus vecinos sobre el cierre de calles y cortes del flujo eléctrico que les afectaría, lo que inquietó a muchas de las JJ.VV. beneficiadas. Para mejorar estos niveles de comunicación y coordinación es necesario aplicar lo planteado en el eje N°2, sobre definir fechas y horarios de trabajo para los ejecutores de la obra. También es necesario generar una **“instancia de observación y fiscalización”** durante el proceso de ejecución de la obra, que incluya a los ejecutores de las obras, JJ.VV y SECPLAC. Ya que actualmente, no está definido en las bases generales de los presupuestos participativos la inclusión de personal Municipal ni de las JJ.VV. para velar en terreno por el buen desarrollo de las obras a ejecutar.

3.1.- Instancia de observación y fiscalización.

Para implementar esto se debe realizar, al igual que en el eje N°2 un cambio a las bases generales de los presupuestos participativos, este cambio debe implementarse durante el desarrollo de las bases generales de los presupuestos participativos del año correspondiente, y se propone incluir:

- La presencia obligatoria de un experto de la SECPLAC y de un representante del directorio de las JJ.VV durante las ejecuciones de las obras.

Este punto considera que la SECPLAC y las JJ.VV. puedan participar de manera activa realizando observaciones y fiscalizando, en lo que fuera pertinente, el buen desarrollo de la obra.

La “**instancia de observaciones y fiscalización**” tiene por objetivo:

- Coordinar la labor de los ejecutores de la obra con los representantes de la Municipalidad y las JJ.VV.
- Disminuir casi en su totalidad, la re-ejecución de obras por negligencias.
- Promover la participación, como observadores y/o fiscalizadores, de las JJ.VV y la Municipalidad durante la ejecución de las obras.
- Evitar que se realicen obras sin la presencia de la Municipalidad y las JJ.VV.

CONCLUSIONES

1. La participación ciudadana, es uno de los conceptos más relevantes a la hora de hablar sobre representatividad ciudadana, ya que es a través de este tipo de participación donde la ciudadanía crea cercanía y un sentido de pertenencia necesarios para mejorar la efectividad y éxito de políticas públicas.
2. La satisfacción ciudadana surge como un concepto necesario, para conocer el éxito de las políticas, programas o mecanismos sociales desarrollados por algún órgano del estado, ya que la función final de éstos, es satisfacer las necesidades y demandas de la ciudadanía.
3. En el caso de las Municipalidades, son las encargadas de definir la participación ciudadana a través de un decreto alcaldicio, sin embargo son las organizaciones territoriales conocidas como juntas vecinales, las encargadas de hacer valer sus derechos de participación a través de los diferentes mecanismos de participación ciudadana que disponga una Municipalidad.
4. En el caso de Villa Alemana, su Municipalidad cuenta con más de 6 mecanismos de participación ciudadana, de los cuales ha sido el presupuesto participativo el más nuevo en aplicarse, ya que tan solo se incorporó desde fines del año 2010, lo que supone una experiencia novedosa, tanto para la comunidad como para la misma Municipalidad.
5. Los presupuestos participativos son un mecanismo que promueve la participación ciudadana, que busca satisfacer las demandas y aspiraciones de la comunidad. Esto se consigue permitiendo a los vecinos en conjunto con el alcalde y sus concejales; y a través de los expertos que disponga la municipalidad, decidir la inversión de recursos, en proyectos que son formulados por los propios vecinos en base a sus demandas y aspiraciones.

6. No obstante, y siendo una experiencia nueva, los presupuestos participativos en Villa Alemana pueden ser considerados un éxito casi en su totalidad, ya que ha logrado aplicar este programa con éxito, promoviendo la participación ciudadana y generando instancias en donde se pudo observar el interés tanto por parte de la Municipalidad como de los vecinos en participar de manera activa para formular los proyectos que luego serían ejecutados; lo que, a su vez, generó altos índices de satisfacción ciudadana por parte de la comunidad de Villa Alemana.
7. Los proyectos que han sido realizados a través de los presupuestos participativos, acorde a las expectativas y demandas de la comunidad de Villa Alemana, también han resultado ser un éxito, puesto que en su mayoría los vecinos tuvieron una visión positiva de los trabajos realizados en sus unidades vecinales, que logró cumplir con las expectativas de la comunidad, lo que se reflejó en altos índices de satisfacción ciudadana.
8. Existieron instancias en las cuales se vio una ineficaz comunicación entre algunos de los actores involucrados, Municipalidad – J.J.VV – ejecutores de la obra. Esto se debió a que no existían canales definidos en las bases generales de los presupuestos participativos, para que estos actores pudieran relacionarse, esta situación se pretende mejorar de acuerdo a lo planteado en la propuesta de mejora.
9. Otro de los aspectos que generó malestar fue el elevado número de reuniones para la formulación de proyectos, que en algunos casos fue considerado como algo totalmente innecesario. Es por esto que las propuestas planteadas procuran mejorar estos aspectos que si bien no son negativos, pueden fortalecerse para mejorar futuras experiencias en los presupuestos participativos de Villa Alemana.
10. También existieron problemas, que no se encuentran dentro del marco de este estudio, que resaltaron durante la investigación que se realizó,

estos problemas están relacionados al número de personal que se dispone para gestionar los presupuestos participativos. Esto influye en aspectos tales como seguimiento de obras, capacidad de atender a las JJ.VV, etc... donde disponen del coordinador de presupuestos participativos como único ente fiscalizador y coordinador, quien no cuenta con personal auxiliar o de apoyo.

Finalmente se espera que este estudio sea un aporte para los organismos encargados de los presupuestos participativos en Villa Alemana, quienes debieran considerar los aspectos a mejorar, no como algo negativo, sino más bien como oportunidades para reforzar en un corto plazo, la calidad de los servicios comunales, con el objetivo de avanzar en materias relativas y propias de su acción y cometido, tales como, la participación ciudadana, la satisfacción ciudadana y las futuras experiencias, ambas muy relacionadas con la misión definida para las municipalidades, en el sentido de, satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural

BIBLIOGRAFIA

Referencias bibliográficas:

- **SAMPIERI, Roberto, FERNANDEZ-COLLADO, Carlos, BAPTISTA, Pilar.** “metodología de la investigación. 4ta edición. 2006.
- **SEPULVEDA, Jéssica,** ¿Qué es la participación ciudadana? 24 de abril de 2011
- **MINISTERIO DEL INTERIOR. División de Municipalidades, departamento de desarrollo Municipal.** “Presupuesto Participativo en Chile”. 2009
- **MINISTERIO DEL INTERIOR.** “diccionario de la administración pública Chilena.”
- **KOTLER, Philip.** “Dirección de Mercadotecnia”; Octava edición; PHH (Prentice-Hall Hispanoamericana S.A); México 1996.

Cuerpos Legales:

- Constitución Política de la República de Chile.
- Ley n° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley 19.418, sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias,
- Ley N° 18.575, L.O.C de Bases Generales de la Administración del Estado.

Documentos:

- **MUNICIPALIDAD VILLA ALEMANA.** “Plan de Desarrollo Comunal”. 2010
- **ARANDA, Hugo.** “Derechos del Niño y la Participación Adolescente desde la Convención de las Naciones Unidas por los Derechos humanos”. 2009.
- **MAFLA ARANGO, Maximino.** Participación Ciudadana v/s Participación Política. Chile, 2008.
- **MUNICIPALIDAD VILLA ALEMANA.**”Bases generales presupuestos participativos Villa Alemana 2010”
- **MINISTERIO DEL INTERIOR. Seminarios sobre capacitación nacional de desarrollo local y presupuesto participativo.** Principios orientadores. Marzo de 2008
- **INSTITUTO LIBERTAD.** “Participación Ciudadana en los Gobiernos Locales.” Marzo 2006.
- **MORALES, Verónica, HERNANDEZ, Antonio.** ” Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización, abril de 2011

Referencias web:

- www.villalemana.cl
- http://bvpad.indeci.gob.pe/download/eventos/CD_Taller_DNNA_SE/documentos/Derecho%20a%20la%20Participacion%20en%20Emergencia.pdf
- <http://www.gobernabilidad.cl/modules.php?name=News&file=article&sid=962>
- <http://bloglegal.bcn.cl/content/view/254367/Participacion-Ciudadana-v-s-Participacion-Politica.html>
- <http://www.trabajosocial.uct.cl/wp-content/uploads/aproximacion-al-concepto-de-participacion-ciudadana.pdf>
- <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- http://www.cceproyectos.cl/uvic/wp-content/docs/docs_pdf/libros_y_documentos/36.Diccionario%20administracion.pdf

ANEXOS

I.- Concepto de satisfacción y su variación en el tiempo.

AUTORES	DEFINICIÓN	CRITERIO	OBJETO	FASE
Howard y Sheth (1969)	Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada	Estado cognitivo	Adecuación o inadecuación de la recompensa a la inversión	Después del consumo
Hunt (1977)	Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba	Evaluación de una experiencia	Analizar si la experiencia alcanza o supera las expectativas	Durante el consumo
Oliver (1980-1981)	Estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo	Evaluación. Estado psicológico final y respuesta emocional dada por estándar inicial en cuanto a las expectativas.	Discrepancia entre las expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido. Evaluación de la Sorpresa inherente a la experiencia de compra o adquisición.	Durante la compra y/o consumo
Churchill y Surprenant (1982)	Respuesta a la compra de productos o/y uso de servicios que se deriva de la comparación, por el consumidor, de las recompensas y costes de compra con relación a sus consecuencias esperadas	Resultado Actitud	Comparación de los costes y las recompensas con las consecuencias esperadas de la compra	Después de la compra y del consumo
Swan, Trawick y Carroll (1982)	Juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto presenta un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible. Respuestas afectivas hacia el producto	Juicio o evaluación global determinado por respuestas afectivas y cognitivas.	Resultados del producto	Durante o después del consumo
Westbrook y Reilly (1983)	Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con necesidades y deseos del individuo	Respuesta emocional	Percepciones sobre un objeto, acción o condición comparadas con necesidades y deseos del individuo	Después de la compra
Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987)	Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso	Sensación causada por la evaluación	Experiencia de uso	Después del consumo
Tse, Nicosia y Wilton (1990)	Respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo. Proceso multidimensional y dinámico.	Interactúan actividades mentales y conductuales a lo largo del tiempo. Respuesta causada por la evaluación	Discrepancia percibida entre expectativas (otras normas de resultado) y el resultado real del producto	Después del consumo

Westbrook y Oliver (1991)	Juicio evaluativo posterior a la selección de una compra específica	Juicio evaluativo	Selección de compra específica	Posterior a la Selección
Mano y Oliver (1993)	Respuesta del consumidor asociada posterior a la compra del producto o al servicio consumado	Respuesta cognitiva y afectiva	Respuesta promovida por factores cognitivos y afectivos	Posterior al consumo
Halstead, Hartman y Schmidt (1994)	Respuesta afectiva asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra	Respuesta afectiva	Resultado del producto comparado con un estándar anterior a la compra	Durante o después del consumo
Oliver (1996)	Juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo	Respuesta evaluativa del nivel de realización	Producto o Servicio	Durante el consumo

II.- OBJETIVOS INSTITUCIONALES AÑO 2010, DIRECCION DE ORGANIZACIONES COMUNITARIAS

OBJETIVO	META	INDICADORES	MEDIOS VERIFICACION
<p>Promover la participación ciudadana en la planificación comunal.</p>	<p>Implementación de Programa de Presupuesto Participativo para proyectos inversión local en la comuna.</p>	<p>-Difusión: División de la comuna en 5 Territorios.</p> <p>-Seminario: "instrumentos para la participación ciudadana en la gestión pública local; el caso del presupuesto participativo" a través de la Asociación de Municipalidades de Chile, destinado a las Juntas de Vecinos de la comuna.</p> <p>-Fortalecimiento de organismos comunales, uniones comunales de Juntas de Vecinos.</p> <p>-Identificación Presupuestaria de Proyectos.</p> <p>-El Presupuesto Participativo se financia a través de recursos municipales con cargo al Presupuesto Municipal 2010.</p>	<p>-12 Asambleas Territoriales en los 5 territorios, difusión del Programa de PP</p> <p>-Capacitación 120 dirigentes vecinales de la comuna 14 y 15 de Octubre 2010 (listado de Firmas y Fotografías)</p> <p>-Impresión de 25.000 volantes, afiches, trípticos para ser repartidos por los dirigentes vecinales en los 5 territorios de la comuna.</p> <p>-Seminario Democracia Participativa y presupuesto Participativo en Chile y América latina 26 y 27 de agosto en el Campus Santiago de la Universidad de Los Lagos.</p> <p>-El Presupuesto Participativo contara con un fondo anual, siendo aprobado por el Concejo Municipal de Villa Alemana, el que durante el año 2010 será de \$100.000.000 y \$5.000.000 para ítem difusión</p>

III.- BASES GENERALES POSTULACION A PROYECTOS CON PRESUPUESTO PARTICIPATIVO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VILLA ALEMANA

1.- ANTECEDENTES GENERALES.

Las presentes Bases Generales tienen por objetivo entregar los lineamientos para el desarrollo de la postulación a los Proyectos con Presupuestos Participativos que se implementa en la Comuna de Villa Alemana durante el año 2010.

El Presupuesto Participativo es un mecanismo de participación social y ciudadana que permite a la comunidad decidir en conjunto con el Alcalde y Concejales, en qué se invierten los recursos que el Municipio destina para el desarrollo de la comuna. Esto implica que los vecinos diagnostiquen, debatan, prioricen, seleccionen, ejecuten y controlen una parte de dichos recursos considerando la realidad de su propio territorio.

Los Presupuestos Participativos son considerados como una herramienta y una de las Prácticas más fecundas para la realización de políticas sociales pertinentes a las necesidades de las personas, entendidas éstas como una reflexión crítica sobre las problemáticas de la comuna y una efectiva democratización en la relación entre el Municipio y la ciudadanía.

Constituye, además, una experiencia de gestión pública que mejora la transparencia y el accionar de las diversas políticas públicas. Desde el punto de vista político, incide positivamente en la calidad democrática al mejorar el proceso de toma de decisiones, mediante la deliberación de los ciudadanos.

2.- DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO 2010.

Para el desarrollo del Proyecto Participativo, se contempla la subdivisión del territorio comunal en 5 Mesas Territoriales, dirigidas por el Coordinador de Organizaciones Comunitarias de Presupuesto Participativo.

Dichas Mesas Territoriales estarán constituidas por 10 integrantes cada una de los cuales 5 serán parte de la directiva de la Mesa y los otros 5 serán los suplentes. Estos representantes serán elegidos en la primera o en la segunda Asamblea Territorial que se realice, debiendo designarse a un Presidente. La modalidad de elección de los representantes será de común acuerdo por los asistentes a la Asamblea.

Existirá un Coordinador de Organizaciones Comunitarias de Presupuesto Participativo quien estará bajo la responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

El Coordinador de Organizaciones Comunitarias resolverá todas aquellas instancias que no se encuentren contempladas expresamente en las presentes Bases Generales del Presupuesto Participativo, en conjunto con la Mesa Técnica del Presupuesto Participativo, la que estará constituida por profesionales y técnicos de las diferentes Direcciones Municipales que deberán asesorar y evaluar legal, técnica y financieramente la factibilidad de los proyectos postulados.

3.- PARTICIPANTES DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO.

Podrán participar en las diferentes etapas del Presupuesto Participativo, en las Asambleas Territoriales y en el proceso de Votación, todos los habitantes de la Comuna de Villa Alemana, mayores de 18 años de edad, inscritos en la Junta de Vecinos respectiva a su territorio.

Para efectos de la convocatoria de toda la comunidad, las presentes Bases Generales estarán disponibles en la Primera Asamblea Territorial, en conjunto con el Formulario de Postulación.

Podrán participar en el proceso de Presupuesto Participativo, todas aquellas organizaciones que cumplan tanto con los requisitos del punto 6 de estas bases, como con retirar las bases y los formularios respectivos en la primera Asamblea Territorial a realizarse el día 20 de Octubre de 2010.

La Directiva de cada Mesa Territorial tendrá como función liderar el trabajo que se realice en cada una de las Asambleas que se realicen, principalmente en cuanto al diagnóstico y levantamiento de las demandas vecinales.

En especial, serán funciones de la Directiva de la Mesa Territorial las siguientes:

- a) Convocar a los vecinos a asistir a las asambleas, participar activamente en las asambleas, registrar acuerdos y consensos en relación a las problemáticas de su sector y proveer cualquier información relevante al Coordinador de Organizaciones Comunitarias del Presupuesto Participativo, respecto del desarrollo del territorio.
- b) Conducir el proceso de Presupuesto Participativo de acuerdo a los lineamientos establecidos en estas bases.
- c) Coordinar en conjunto con el Coordinador de Organizaciones Comunitarias de Presupuesto Participativo, las convocatorias a las asambleas y el desarrollo de las mismas.
- d) Velar por el desarrollo y transparencia del proceso.
- e) Registrar antecedentes y datos para la confección de actas, identificación de necesidades, registro de prioridades, elaboración de los perfiles de proyectos.
- f) Monitorear y fiscalizar la ejecución de los proyectos.

4.- PROGRAMACION DEL TRABAJO

El Presupuesto Participativo estará estructurado en las siguientes etapas:

9. Asambleas Informativas Sectoriales

10. Asambleas Revisión de proyectos por la mesa Técnica Municipal
11. Postulación a Proyectos.
12. Evaluación de Proyectos.
13. Votación Final.
14. Ejecución de Proyectos.
15. Seguimiento de Proyectos.
16. Evaluación de Procesos.

5.- FINANCIAMIENTO DE LOS PROYECTOS CON PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS.

El Presupuesto Participativo se financia a través de recursos municipales con cargo al Presupuesto Municipal 2010.

Para efectos del desarrollo de los Proyectos con Presupuesto Participativo, se contempla la siguiente distribución de los recursos aprobados.

SECTORES	FINANCIAMIENTO POR TERRITORIO	MONTO MINIMO FINANCIAMIENTO POR PROYECTO	MONTO MAXIMO FINANCIAMIENTO POR PROYECTO
SECTOR 1	\$ 20.000.000.-	\$1.000.000.-	\$2.500.000.-
SECTOR 2	\$ 20.000.000.-	\$1.000.000.-	\$2.500.000.-
SECTOR 3	\$ 20.000.000.-	\$1.000.000.-	\$2.500.000.-
SECTOR 4	\$ 20.000.000.-	\$1.000.000.-	\$2.500.000.-
SECTOR 5	\$ 20.000.000.-	\$1.000.000.-	
TOTAL FINANCIAMIENTO		\$ 100.000.000.-	

6.- DE LOS PROYECTOS

Los proyectos de formularan a partir del trabajo desarrollado por los vecinos en las asambleas territoriales programadas en cada una de las Mesas Territoriales, instancias en las cuales se levantan las necesidades que luego se transforman en iniciativas de acuerdo a un proceso de identificación, priorización y selección por parte de los vecinos, las cuales posteriormente se transforman en proyectos de acuerdo a la elaboración de los perfiles de los proyectos en función del formato requerido. Finalmente, todos los proyectos recepcionados conforme en las fechas estipuladas para ello pasaran a formar parte del proceso de votación y posterior asignación de recursos, en el caso que corresponda.

Los Proyectos deben ser postulados por las Organizaciones Territoriales y Funcionales correspondientes al sector de la Mesa Territorial y que cumplan con los siguientes requisitos.

- a) Personalidad Jurídica y Directiva Vigente, con documentación al día y constituidas según la Ley 19.418.
- b) Registro Municipal de Personas Jurídicas Receptoras de Transferencias y en el Registro de la Subsecretaria de Desarrollo Regional en el sitio Web www.registros19862.cl ambos registros de acuerdo a la Ley 19.862.
- c) No tengan rendición de cuentas pendientes con el Municipio en razón de subvenciones o aportes otorgados anteriormente.
- d) Cumpla con la formalidad del proceso en cuanto a la presentación de la documentación requerida, según Bases Generales del Proceso y Formulario de Presentación del Proyecto como asimismo los plazos comprometidos para las diferentes etapas.

Los Proyectos que participen deberán ajustarse a las siguientes Tipologías.

1.- INFRAESTRUCTURA COMUNITARIA: Se entiende como la construcción, reparación, mantención, equipamiento y mejoramiento de infraestructura destinada a la comunidad. Ejemplo Sedes Sociales, Canchas, etc.

2.- INFRAESTRUCTURA URBANA Y ESPACIOS PUBLICOS: Se entiende como la construcción, reparación y mejoramiento en Bienes Nacionales de Uso Público. Además este ítem considera los espacios comunes de copropiedades, regulado por la ley correspondiente, con especial énfasis en la Seguridad Ciudadana. Ejemplo Plazas, veredas, luminarias, etc.

3.- EQUIPAMIENTO COMUNITARIO: Se entiende como la adquisición de implementos para la comunidad. Ejemplo sillas, mesas, computadores, etc.

4.- SERVICIOS: Se entiende como aquellos servicios a la comunidad relacionados con desratización, retiros de escombros, etc.

Ningún proyecto podrá contemplar pago de honorarios a monitores, capacitadores u otras actividades similares.

Los proyectos que contemplen infraestructura solo podrán postular en el caso de la organización postulante acredite ser propietaria del inmueble en que se ejecutara el proyecto, o bien comodataria si el inmueble fuese de propiedad Fisco - Municipal - SERVIU, o tener un permiso de ocupación de Bien Nacional de Uso Público, si la intervención corresponde a un área verde. Lo anterior no será aplicable para aquellos proyectos que contemplen adquisición de equipamiento y/o mobiliario.

Los proyectos serán formulados por los propios vecinos según el levantamiento de necesidades en las asambleas, cuya confección contara con la asesoría técnica y financiera de los profesionales de apoyo de la Secretaria Comunal de Planificación, en cuanto a factibilidad en su ejecución y los requerimientos de cada uno de ellos dependiendo de la naturaleza de la iniciativa. Para ello se ha dispuesto el Formato de Presentación de los Proyectos.

Los proyectos tendrán un plazo máximo de ejecución de 3 meses contados desde la transferencia de recursos a las organizaciones beneficiarias. Dentro de este plazo, los proyectos deberán estar ejecutados correctamente tomando como referencia el perfil elaborado y ser recepcionada conforme su rendición, según lo establecido en las Presentes Bases.

Para que los proyectos se incluyan en el proceso de votación, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser presentados según Formulario de Postulación entregado en las Bases.
- b) Cumplir con la tipología de proyectos indicada en las presentes Bases.
- c) Adjuntar 3 cotizaciones de respaldo, salvo aquellos que por su naturaleza no sea factible de entregar, los que deberán ser emitidos solo por Personas Jurídicas con su respectivo RUT.
- d) Ser entregados oportunamente al Coordinador de Organizaciones Comunitarias, en las fechas acordadas para ello.
- e) Adjuntar además del formulario la siguiente documentación:
 - a. Certificado de Personalidad Jurídica y Directiva Vigente, con documentación al día y constituidas según la Ley 19.418.
 - b. Certificado de Registro Municipal de Personas Jurídicas Receptoras de Transferencias y en el Registro de la Subsecretaría de Desarrollo Regional en el sitio Web www.registros19862.cl ambos registros de acuerdo a la Ley 19.862.
 - c. Certificado emitido por la Tesorería Municipal acreditando que No tienen rendiciones de cuentas pendientes con el

Municipio en razón de subvenciones o aportes otorgados anteriormente.

Los proyectos que cumplan con los requisitos antes señalados serán recepcionados por El Coordinador de Organizaciones Comunitarias previa Visación de la Secretaria Comunal de Planificación y pasaran a formar parte del Voto por Mesa Territorial, a más tardar **el día 02 de Diciembre de 2010 a las 13:00**, en la Oficina de Organizaciones Comunitarias.

7.- PROCESO DE VOTACION

El proceso de votación es un acto voluntario, de libre democracia y participación ciudadana activa donde pueden participar todos los habitantes de la comuna, concurriendo a la Mesa Territorial que le corresponda según su lugar de residencia.

Podrán votar todos los vecinos mayores de 18 años en los correspondientes puntos de votación organizadas según Mesa Territorial.

Al momento de la votación, las personas se acreditarán mediante cualquier documentación formal, a saber cedula de identidad, licencia de conducir, carnet de salud (FONASA e ISAPRE), pase escolar, certificado de nacimiento, entre otros.

La Votación se llevara a cabo el día 11 de diciembre del 2010.

Los vecinos participantes del proceso de votación deberán plasmar en su voto tres preferencias, en caso contrario el voto se considerara nulo.

En cada lugar de votación se llevara un Registro Electoral donde quedaran estampados los antecedentes más importantes de cada votante.

La votación se realizara en cada uno de los lugares especialmente habilitados para ello, considerando como mínimo un lugar de votación por

Mesa Territorial y un máximo a determinar por los integrantes de la Mesa Territorial.

En cada uno de los lugares de votación se constituirán las mesas de votación correspondientes, las cuales estarán equipadas con los elementos necesarios para el normal desarrollo de la votación, tales como urnas, casetas, materiales de oficina, entre otros.

Las mesas de votación están integradas por los representantes del territorio quienes se organizaran para ello y están apoyados por un representante del Municipio, designado mediante decreto alcaldicio, que actuara como ministro de fe y regulara el proceso de votación en cada uno de los lugares habilitados.

Los integrantes de las mesas de votación serán los siguientes:

- a) **Un presidente de la mesa de votación:** Es el encargado de ordenar la apertura y cierre de la mesa de votación en los horarios estipulados; resolver, en conjunto con el Ministro de Fe Municipal; encabezar el proceso de escrutinio de los votos; entregar las actas respectivas al Ministro de Fe Municipal; velar, en conjunto con el Ministro de Fe Municipal, respecto de la identidad de los electores.
- b) **Un secretario de la mesa de votación:** Es el encargado de certificar y llevar registro de las actuaciones del presidente y demás integrantes de la mesa electoral; estará encargado de certificar la veracidad de los datos contenidos en las respectivas actas; llevará registro de las reclamaciones que reciba los vocales por parte de los electores; y, administrará los útiles y demás materiales necesarios para el proceso electoral.
- c) **Dos vocales de la mesa electoral:** Tendrán como función el asistir al normal desarrollo del proceso electoral y recibirá las reclamaciones realizadas por los electores.

A su vez, el proceso de votación se apoyará en los instrumentos especialmente diseñados para ello, detallados en las presentes Bases Generales.

El horario de votación será determinado por cada una de las Mesas Territoriales, considerando los requerimientos de cada una de las Mesas Territoriales, estableciendo como base un tiempo mínimo de apertura de 4 horas continuas, las cuales se distribuirán entre las 10:00 hrs. y las 20:00 hrs., según criterio de cada Territorio, en conjunto con el Coordinador de Organizaciones Comunitarias de Presupuesto Participativo.

Para efectos del proceso de votación se consideran las siguientes definiciones:

a) *Votos válidamente emitidos*, aquellos que tienen tres preferencias de proyectos seleccionadas.

b) *Votos nulos*, aquellos que cuentan con más o menos de tres preferencias y/o que cuenten con alguna inscripción no correspondiente al presente proceso, tales como palabras, marca, tachaduras, entre otros.

c) *Votos blancos*, aquellos que no tienen ninguna opción seleccionada y que una vez realizado el conteo se suman a la primera mayoría por Mesa Territorial.

8.- SELECCION DE LOS PROYECTOS

Una vez finalizado el proceso de votación, se procederá a cerrar las mesas y al conteo y escrutinio final de los votos, para lo cual se utilizan los documentos diseñados especialmente para ello.

Para efectos de selección por cada territorio serán aprobadas las mayorías que cumplan con los requisitos de montos mínimos, máximos y total de financiamiento.

En el caso que aún existan saldos disponibles, este saldo será asignado al proyecto más votado de la comuna.

Una vez ratificados los proyectos por las mesas territoriales, se emitirá un Decreto Alcaldicio que dé cuenta final de los proyectos ganadores de los Proyectos Participativos Año 2010.

9.- ENTREGA DE RECURSOS, FIRMA DE CONVENIOS Y GARANTIA.

Una vez adjudicado los Proyectos, se procederá a suscribir un convenio entre los adjudicatarios del proyecto y el Municipio, el cual contendrá, a lo menos los siguientes aspectos:

- Derechos y obligaciones de ambas partes.
- Modalidad de entrega de los recursos.
- Establecerá que los recursos serán destinados exclusivamente a los objetivos previstos en el proyecto.
- Plazo de ejecución del proyecto.
- Indicará la forma en que se difundirá en la comunidad que el proyecto es financiado con aportes del Presupuestos Participativos.
- Aplicación de procedimientos e instrumentos que permitan el control social de la ejecución del proyecto.
- Sanciones administrativas y judiciales, a que se exponen los responsables de los proyectos, en caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas
- Garantías.
- Rendiciones de cuentas.
- Indicará la obligación de entrega por parte de los adjudicatarios de los Estados de Avance e Informe Final del Proyecto.

Previo a la firma del Convenio de Ejecución, los adjudicatarios deberán entregar en la Dirección de Asesoría Jurídica del Municipio un Pagaré equivalente al monto adjudicado, firmado ante Notario Público, con el objetivo de garantizar el fiel cumplimiento del convenio y la correcta ejecución del

proyecto seleccionado. Los gastos notariales por suscripción de pagarés serán cargo de los adjudicatarios del Proyecto.

Los recursos asignados a cada uno de los adjudicatarios del presente Concurso Público, se traspasarán una vez suscrito el Convenio de Ejecución y el pagaré, ambos aprobados por el Decreto Alcaldicio correspondiente.

En el caso que los recursos no puedan ser traspasados a las organizaciones beneficiarias por motivos ajenos al municipio y atribuibles a las propias organizaciones, tales como firma de convenios y pagarés, existirá un plazo máximo de 60 días corridos para regularizar la situación. En caso contrario, el proyecto no podrá ser ejecutado y el Municipio quedará liberado de toda responsabilidad.

Será obligación que en cada recinto o espacio donde se ejecute un proyecto, los responsables de los mismos difundan que dicha actividad es financiada por la I. Municipalidad de Villa Alemana, a través de Presupuestos Participativos Año 2010. El diseño de dichos elementos será proporcionado oportunamente a los ganadores y/o ejecutores de los proyectos y cuyo costo deberá ser cargado al presupuesto de los proyectos. A partir de lo anterior, no se proporcionarán recursos adicionales por concepto de difusión de los proyectos ganadores.

Las actividades a desarrollar en cada uno de los proyectos, deberán realizarse en los términos y condiciones propuestas por los interesados en el proyecto, para lo cual, éste parte integrante del Convenio de Ejecución que se suscriba.

10.- INFORMES DE RENDICION, FISCALIZACION Y SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS

Una vez finalizada la ejecución de los proyectos, los adjudicatarios deberán hacer entrega de un Informe Final, el cual se deberá elaborar según

formato presentado en las presentes Bases, adjuntando la correspondiente rendición de gastos.

El Informe Final que deberán entregar los adjudicatarios, deberá contener, a lo menos, los siguientes ítems:

- a) Identificación del Proyecto, en el cual señale el nombre, adjudicatario y su representante legal. Además, teléfonos de contacto, fijos y celulares.
- b) Breve descripción del proyecto y cada una de las etapas en él contempladas, informando acerca de las actividades ejecutadas.
- c) Conclusión general de la materialización del proyecto.
- d) Fotografías que muestren las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos, las cuales deberán mostrar un antes y después de la infraestructura que se mejoró a través de la materialización del proyecto.
- e) Certificados que indique la recepción por parte de la institución beneficiaria de la donación de los bienes adquiridos por concepto de Costo de Inversión, en caso que corresponda.
- f) Rendiciones de Gastos incurridos para la ejecución del proyecto adjuntando los respaldos legales correspondientes, tales como facturas y/o boletas de venta de bienes y servicios. (no se aceptaran documentos que acrediten gasto que no sean boletas y/o facturas), los que deberán ser entregados en 5 copias siendo para:
 - 1. Archivo Junta de Vecinos.
 - 2. Coordinador de Organizaciones Comunitarias.
 - 3. SECPLAC.
 - 4. Administración y Finanzas.
 - 5. Control.

No se recepcionarán Informes Finales que no cuenten con todos los ítems antes señalados.

El Informe de Rendición deberá ser entregado al Coordinador de Organizaciones Comunitarias, hasta un mes después de finalizado el proyecto.

Una vez revisada la rendición, se procederá a solicitar las devoluciones de recursos que no hayan sido utilizados, si correspondiera.

Además se entregara, una vez aprobada la rendición y el Informe Final, la garantía solicitada. Esto una vez que se entregue el certificado de validación por parte de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

La Rendición de Gastos deberá contener los documentos legales, en original, que certifiquen las compras y adquisiciones efectuadas, ya sean boletas de ventas y/o facturas, emitidas a nombre de los adjudicatarios.

A partir de lo señalado en el párrafo anterior, no se recibirán boletas o facturas emitidas a nombre de la I. Municipalidad de Villa Alemana

El Coordinador de Organizaciones Comunitarias de Presupuesto Participativo será el encargado de supervisar la correcta ejecución de los proyectos seleccionados, con la finalidad de velar que éstos sean ejecutados con estricto cumplimiento del Convenio de Ejecución y Bases Generales; para ello deberá realizar las siguientes acciones:

- a) Verificar que las actividades desarrolladas por los adjudicatarios se ajusten a las propuestas presentadas en los proyectos.
- b) Verificar en terreno el avance de los proyectos.

c) Verificar la entrega y su visación de los Informes Finales recepcionados, los cuales deberán contener cada uno de los apartados indicados en las presentes Bases Generales.

d) Confeccionar un Informe Final, en el cual se compile los antecedentes de cada uno de los proyectos adjudicatarios de los recursos del Programa en su Segunda Versión.

e) Al informe final emitido por el Departamento de Organizaciones Comunitarias, se deberá anexar toda la documentación entregada por los responsables de los proyectos y deberá ser remitido a la Secretaría Comunal de Planificación del Municipio.

Además, para efectos de desarrollar una jornada de auditoría participativa de los proyectos que se ejecutan con cargo a los presupuestos participativos, El Coordinador de Organizaciones Comunitarias, dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario, en coordinación con las Mesas Territoriales, realizará una o más visitas con los representantes de cada uno de los territorios a los lugares donde se materializan las iniciativas, con el fin de tomar conocimiento de los proyectos que se ejecutan con cargo a este programa.

A partir de lo anterior, la Dirección de Desarrollo Comunitario en conjunto con las Mesas Territoriales, serán las encargadas de certificar la total ejecución de los proyectos adjudicados, para lo cual fiscalizará la correcta ejecución de los mismos a través de la revisión del Informe Final y demás antecedentes adjuntos. Esta validación se realizará a través de la emisión de un Certificado de Ejecución, el cual será el único documento formal que validará la exitosa finalización del proyecto.

IV.- LISTA JUNTA DE VECINOS Y PROYECTOS

Nombre Junta de Vecinos	Nombre Proyecto
JJ.VV LOS MOLINOS DEL SUR	Cambio de potencia de luminarias y lomo de toro para la seguridad de los vecinos.
JJ.VV. EL PEUMO	Cambio de Potencia de luminarias población El Peumo.
JJ.VV. EL ALAMO	Cambio de Potencia Luminaria en la población el Álamo.
JJ.VV. EL PROGRESO	Cambio potencia luminarias Gumersindo.
JJ.VV. PALMILLA ALTA	Cambio de Potencia de las Luminarias Pob. Palmilla Alta.
JJ.VV. PALMILLA BAJA	Cambio Potencia Iluminando Palmilla Baja.
JJ.VV. LOS ALMENDROS	Cambio de Potencia de Luminarias y poner brazos a postes.
JJ.VV. EL CONDOR	Construcción de aceras y bacheo pje. las araucarias de el rocío.
JJ.VV. VILLA EL AGUILA	Villa el águila iluminada.
JJ.VV. JORGE TEILLIER II.	Mejoramiento de área verde y equipamiento de plaza juegos.
JJ.VV. VILLA RIGEL	Cambio luminarias villa Rigel.
JJ.VV. EL MIRADOR SUR	Cambio luminarias población el mirador.
JJ.VV. LOS ALGARROBOS	Cambio de voltaje de luminarias calle alcalde Gandulfo.
JJ.VV. MARGA - MARGA	Bacheo asfalto en marga-marga 4ta etapa.
JJ.VV. POBLACION MARGA - MARGA	Cambio luminarias población marga-marga 1.
JJ.VV. CONJ. HAB. EL SOL	Recambio luminarias para aumentar voltaje conj. Habitacional el sol.
JJ.VV. SAN ENRIQUE	Cambio de luminarias población san enrique.
JJ. VV. SAN JOSE DE LA PALMILLA	Cambio de luminarias población san José.
JJ.VV. ROSENQUIST SUR	Instalación de lomos de toro en población Rosenquist.
JJ.VV. ROCIO HUANHUALI	Cambio luminaria Rocío Huanhuali.
JJ.VV. VILLA LOS JARDINES	Cierre perimetral sede vecinal.
JJ.VV. POBLACION ROSENQUIST	Cambio de potencia de luminarias existente en la Pob. Rosenquist.
JJ.VV. VILLA JOSE MIGUEL CARRERA	Mejoramiento plaza de juegos infantiles y cultural villa don José miguel carrera.
JJ.VV BARROS ARANA	Cambio luminaria población Barros

	Arana.
JUNTA DE VECINOS LAS VEGAS	Cambio de iluminaria población las vegas.
JJ.VV. CASAS DE RUMIE	Gimnasia Para Todos.
JJ.VV. MOLINOS DEL SOL	Iluminando El Mirador.
JJ.VV. RUMIE	Mejoramiento Alumbrado Pob. Rumie.
CLUB DEPORTIVO ALTO LAS VEGAS	Indumentaria Deportiva.
, JJ.VV. FUNDO VIÑAS EL BOSQUE	Estanques de Agua.
JJ.VV. SAN FRANCISCO	Biblioteca Comunitaria Y Centro Cultural, comité de vivienda.
JJ.VV. JUNTA DE VECINOS BERLIN	Equipamiento de Sede.
JJ.VV. CAVILE	Equipamiento Sede Cavile.
JJ.VV. SAN LUIS	Ventanas y Protecciones JJ. VV. San Luis.
JJ.VV. VILLA LOS MOLINOS DEL NORTE	Cambio Voltaje Luminarias de Pasajes Villa Los Molinos del Norte.
JJ.VV. LA QUINTA	Luminarias con más potencia mejor seguridad.
JJ.VV. MIRAVALLS	Iluminación para Miravalles.
JJ.VV. VILLA PATRICIO	Aceras para Villa Patricio.
JJ.VV. BELLAVISTA	Luminarias y lomo de toro conjunto bellavista.
JJ.VV. HIJUELAS GRANDES	Lomos de toro y luminarias para hijuelas grandes.
JJ.VV. POBLACION DUPRE	Cambio de luminarias 250 watts.
JJ.VV. POBLACION PRAT	Cambio luminarias Pob. Prat.