



Subsecretaría
de Transportes

Gobierno de Chile

Manual de Participación Ciudadana con enfoque de género e inclusión



Elaborado por: Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia
Coordinación de Usuarios

Profesionales responsables: María Carolina Acuña y Maira Nieto

Subsecretaría de Transportes

2022

Manual de Participación Ciudadana Subtrans

Presentación	4
Objetivo del manual	6
Transparencia y Participación Ciudadana.....	9
¿Qué entendemos por Participación Ciudadana?.....	10
Aspectos relevantes de la Participación Ciudadana	14
Compromiso	14
Representación	14
Legitimidad	15
Equidad y respeto por la diversidad	15
Coordinación	15
Niveles de Participación Ciudadana	17
Nivel informativo.....	17
Nivel consultivo	17
Nivel decisorio	18
Nivel de cogestión.....	18
¿Quiénes conforman la sociedad civil?	21

Beneficios de la Participación Ciudadana para la sociedad civil	21
Normativa vigente vinculada a la Participación Ciudadana.....	23
Ley 20.500: Sobre el derecho a asociarse.....	24
Instructivo Presidencial vigente	26
Norma de Participación Ciudadana Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.....	28
Mecanismos de Participación Ciudadana de la Subsecretaría de Transportes.....	31
Acceso a información relevante	32
Diálogos ciudadanos.....	35
¿Cómo desarrollar un Diálogo ciudadano?	36
Diagnóstico	36
Diseño	38
Ejecución	44
Devolución	46

Consultas ciudadanas.....	49
Consejos de la sociedad civil (COSOC).....	55
Cuentas públicas participativas	59
Plataforma digital participativa.....	62
Audiencias públicas.....	64
Cabildos ciudadanos	64
Metodologías para el levantamiento de información	67
Encuestas	68
Entrevistas.....	70
Mesas de trabajo.....	73
Principios orientadores: Inclusión y perspectiva de género.....	76
Inclusión	77
Perspectiva de género	77
Interculturalidad	80
Inclusión de niños, niñas y adolescentes.....	83
IX. Referencias.....	86

Presentación

Como Subsecretario de Transportes, estoy convencido de que la Participación Ciudadana es un elemento central y esencial para el desarrollo de nuestras acciones institucionales. Es por esto que a nivel de la cartera que lidero, nos hemos planteado el desafío de elaborar el presente manual, asumiendo el compromiso de fortalecer nuestros mecanismos de Participación Ciudadana existentes, y también, de generar nuevas y mejores instancias que permitan la vinculación y un trabajo colaborativo con la sociedad civil.

En este sentido, si bien las acciones de la Subsecretaría de Transportes son diseñadas y ejecutadas por personas funcionarias expertas y capacitadas en las temáticas, principios y valores que orientan a la institución, la opinión de aquellas personas que se mueven por la ciudad, usando o conviviendo con los sistemas de transporte, resulta fundamental para poder realizar, diseñar e implementar políticas públicas a través de medidas acordes a sus reales necesidades.

Es por esto que reiteramos el compromiso para seguir a trabajando colaborativamente, entre todos los equipos de la institución, en conjunto con la sociedad civil.

Aún nos queda mucho por aprender, pero este manual representa un primer gran paso hacia lo que buscamos proyectar para el futuro de nuestra institución y nuestra relación con nuestras comunidades: el desarrollo de acciones que permitan un impacto positivo y real para la ciudadanía. De esta manera, aspectos como la inclusión y la participación ciudadana son elementos fundamentales para cumplir con nuestro sueño de una sociedad más justa y participativa.

Agradezco el trabajo del equipo encargado del desarrollo de este documento, y también de todos los equipos que, de ahora en adelante, velarán por su correcta implementación.

¡A seguir trabajando por el desarrollo de nuevos y mejores espacios de diálogo con aquellas personas que se ven beneficiadas por nuestro trabajo!

Cristóbal Pineda Andradez
Subsecretario de Transportes

I. Objetivo del manual

Objetivo del manual



La participación y el derecho ciudadano de formar parte activa de los procesos de toma de decisión, es un elemento central a considerar durante todo el proceso de vida de las políticas, planes, programas y acciones realizados por los organismos públicos¹.

Como se analizará a lo largo de este documento, además de ser un elemento fortalecedor para la democracia y el empoderamiento ciudadano, la participación permite desarrollar acciones a nivel de gobierno más legítimas.

La Subsecretaría de Transportes (en adelante: Subtrans), reconoce la importancia de la Participación Ciudadana. Es en este contexto, que se presenta el siguiente manual, como una herramienta que permite sistematizar y fortalecer los procesos de Participación Ciudadana

¹ Durante todo el proceso de diseño, desarrollo y evaluación de estas acciones públicas.

llevados a cabo por las autoridades junto con las personas funcionarias de la institución.

¿Hacia quién va dirigido este manual?

Hacia personas funcionarias de los distintos Programas, Divisiones, Coordinaciones o Seremitt de la Subsecretaría de Transportes que requieran realizar instancias participativas, en el marco del desempeño de sus labores.

Este documento, se encuentra enmarcado en la legislación y normativa vinculada a la Participación Ciudadana. Esto nos permitirá como institución, llevar a cabo de forma correcta las instancias en las que sea necesario involucrar a la sociedad civil.

Para esto, el presente manual entregará herramientas que orienten a las personas funcionarias sobre las diferentes instancias participativas

existentes, y de qué forma pueden llevarlas a cabo para que la ciudadanía pueda incidir en nuestras acciones de manera apropiada.

Objetivo del Manual

Definir, estandarizar y difundir los mecanismos de Participación Ciudadana, para facilitar su aplicación e incorporar de forma eficiente y correcta la opinión de la sociedad civil en el diseño, planificación, ejecución y medición de las acciones desarrolladas por la Subsecretaría de Transportes, según corresponda.

De esta forma se busca mejorar los espacios participativos existentes, y de ser posible desarrollar nuevas iniciativas para incorporar a la ciudadanía en los asuntos relevantes desarrollados por la Subtrans.

En la primera parte de este manual, se presentan definiciones conceptuales y aspectos relevantes de la Participación Ciudadana. Trabajando en torno a la normativa sobre la cual este concepto se sostiene, aplicado específicamente a las temáticas abordadas por la Subtrans. Estos conocimientos son importantes de considerar y conocer de manera transversal por parte de todas las personas funcionarias de la Subtrans. La incorporación de estos conceptos, nos permite legitimar nuestras acciones, y conocer la importancia e

impacto que tienen los procesos participativos que realizamos, dándoles un mayor sustento.

En una segunda parte, se trabajan y definen los mecanismos de Participación Ciudadana aplicados por la institución, junto con una guía metodológica que nos permitirá conocer los procesos que se requieren para llevarlos a cabo.

Finalmente, se incorporan ciertas especificaciones que nos permitirán aplicar y hacer más fáciles, responsables, legítimos e inclusivos nuestros procesos participativos. Exponiendo ciertos criterios que deben ser utilizados para desarrollar las actividades participativas por parte de las autoridades y personas funcionarias de la Subtrans.

¡Te invitamos a conocer nuestro manual, para que juntos y juntas podamos comprender de manera apropiada la Participación Ciudadana, y desarrollemos en conjunto acciones que beneficien a la institución y a la sociedad civil!

II. Participación Ciudadana

Transparencia y Participación Ciudadana

La Ley 20.285 sobre el acceso a la información pública, entró en vigencia en nuestro país durante el año 2009. Esta se refiere al deber que tienen los órganos de la administración del Estado de permitir a la ciudadanía acceder –de forma activa y pasiva- a la información de los órganos de la administración del estado.



“Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta ley”

Artículo 10, Ley 20.285 (2009)

La Transparencia y la Participación Ciudadana son elementos que se encuentran estrechamente vinculados. La Transparencia se debe desarrollar en conjunto con prácticas que permitan a la ciudadanía

involucrarse en las decisiones de forma más amplia, y no sólo informativamente. Y la transparencia a su vez, como se verá posteriormente, es una cualidad que deben poseer los procesos participativos.



Porque es necesario comprender la Ley de Transparencia



Si bien, la Ley de Participación Ciudadana es independiente a la Ley de Transparencia, se nos hace necesario señalarla como un primer acercamiento hacia la comprensión de la Ley 20.500: Sobre asociaciones y Participación Ciudadana en la gestión pública.

Estas se encuentran vinculadas; la Transparencia es una característica intrínseca de la Participación Ciudadana y viceversa. En el caso de la Subtrans, como se verá posteriormente a lo largo del presente documento, dentro de la Coordinación de Usuarios existe una Unidad encargada específicamente de trabajar en torno a ambos conceptos dentro de la Institución.

¿Qué entendemos por Participación Ciudadana?

De acuerdo a la RAE, etimológicamente la palabra “Participación” significa formar parte de algo. En este sentido, la “Participación Ciudadana”, como se entenderá en el presente manual, hace referencia a la capacidad de las personas de formar parte de los procesos de decisión pública.

Todas las **políticas, planes, programas y acciones realizadas por parte de los organismos del Estado son de interés, o influyen sobre determinado grupo de personas**. Ahí es cuando se hace necesario que la ciudadanía se involucre; para construir en conjunto estas acciones de forma apropiada.

Participación Ciudadana en la gestión pública

“Proceso de construcción social de las políticas públicas, que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades, pueblos indígenas y afro descendientes”

Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Fortalecimiento de la Sociedad Civil
(2017)

Importancia de la Participación Ciudadana

Con el paso de los años, la Participación Ciudadana ha ido adquiriendo una necesaria relevancia. Esto, en el contexto de una serie de cambios históricos, que derivan en una crisis del modelo democrático; desconfianza en los procesos públicos, personas funcionarias y autoridades. Es así, que con el tiempo se han generado normativas que permiten incorporar la Participación Ciudadana de una forma correcta, concreta y transparente.



Pero, por qué la Participación Ciudadana es tan relevante como una vía para poder influir en las decisiones tomadas de forma pública



Existen diversas razones por las cuales es posible considerar la Participación Ciudadana como un elemento fundamental y constitutivo de nuestra sociedad. Es muy necesario que, tanto como personas funcionarias y ciudadanas(os), conozcamos su importancia

y podamos incorporarlas de forma apropiada en nuestras labores y también cotidianidad. Este es un trabajo constante, por lo que a continuación se plantean algunos de los argumentos bajo los cuales radica su relevancia.

“Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos”

Artículo 21. Declaración Universal Derechos Humanos (1948)

Una de las primeras cosas que debemos tener en consideración, es que la Participación Ciudadana es un derecho fundamental consagrado en la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948).

La participación es un **derecho**, y es **deber del Estado**, reconocer, respetar, promover y garantizarla. Las autoridades deben generar instancias que permitan ejercer a las personas su derecho a participar en asuntos que les influyen de manera directa.

² Dentro de los cuales podemos destacar; Pacto internacional de derechos civiles y políticos (1976); Convenio 169 (OIT, 1989); Convención americana sobre derechos humanos (1969), entre otros.

Si bien en la Declaración de Derechos Humanos sólo nos da una pincelada no muy profunda sobre la necesidad de incorporar el concepto, con el paso de los años se han podido ratificar en nuestro país una serie de normativas, decretos y convenios tanto nacional como internacionalmente que permiten generar ciertos estándares en cuanto a la Participación Ciudadana².

“El derecho a la Participación Ciudadana y la libertad de asociación, son reconocidos por el estado como **derechos fundamentales** garantizados por ley (...) **el Estado tiene el deber de permitir, asegurar, garantizar y fomentar la participación ciudadana en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas y la asociatividad, así como desarrollar políticas a favor del fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil**”

Consejo Nacional para la Participación Ciudadana y Fortalecimiento de la Sociedad Civil (2017)

Estos estándares³ que se generan en base a la normativa existente, son presentados de forma más detallada en los siguientes capítulos del presente manual. Ellos permiten entregarle una mayor importancia a la autonomía y al empoderamiento de la ciudadanía.

Este empoderamiento ciudadano es un elemento importante. Debemos considerar que, en su mayoría, las acciones desarrolladas por la Subtrans van dirigidas hacia las personas, por lo que para trabajar de manera conjunta debemos generar espacios de cercanía y diálogo. Estos permitirán comprender las reales necesidades y opiniones desde la primera fuente: aquellos que conocen sobre las temáticas a trabajar o se ven afectados por ellas.

Al mismo tiempo, la Participación Ciudadana se encuentra enmarcada en un contexto de **crisis en el modelo democrático**. Un rasgo de la sociedad que se ha ido acrecentando con el paso de los años.

Esta denominada crisis en el modelo democrático, conlleva a una desconfianza hacia los procesos llevados a cabo por las autoridades, y sobre estas mismas. Sin embargo, la capacidad ciudadana de incidir

³ En este contexto, esos estándares definen la participación, y entregan ciertos lineamientos para saber cómo poder llevarla a cabo de forma apropiada

y participar en los asuntos públicos acorta la brecha existente entre las autoridades y la ciudadanía. Por lo que, en lo posible se hace necesario reestablecer esta confianza, mediante la incidencia de las personas en la gestión del país.

12%

De acuerdo al Estudio Nacional de Opinión Pública realizado por el **Centro de estudios públicos** (2021) Sólo un 12% de la muestra considera que la democracia funciona “bien o muy bien”.

A su vez, de acuerdo a los resultados son los Ministerios Públicos, el Gobierno y el Congreso las instituciones que generan mayor desconfianza.

78%

Según el Estudio Nacional de Transparencia del **Consejo Nacional de Transparencia** (2020) El 78% de la muestra tiene la percepción de que los organismos públicos en Chile son poco transparentes.

Además de esto, la Participación Ciudadana no sólo tiene implicancias positivas para la ciudadanía, sino que las acciones generadas por las instituciones públicas también se ven enriquecidas en estas instancias.

- * Las instancias participativas, permiten comprender de mejor manera las necesidades de las personas;
- * Permiten generar acciones más eficientes, reduciendo costos y mejorando sus resultados finales.

Al ser realizadas en conjunto con la ciudadanía de forma transparente e inclusiva, es posible promover una democracia más representativa, participativa y con mayor incidencia ciudadana. Así, estas instancias permiten la formulación e implementación de políticas más eficientes, eficaces, legítimas y con enfoque de derechos.

Aterrizándolo al caso de la Subtrans, es relevante tomar en consideración que la movilidad de las personas es un elemento fundamental para la ciudadanía. Es una necesidad cotidiana, que a su

vez permite satisfacer todo otro conjunto de necesidades y demandas.



Por tanto, se hace necesario incorporar la opinión de esta primera fuente, en todas las acciones que se realicen a nivel de Subtrans. Pudiendo de esta forma, fortalecernos como institución, y generar medidas que tengan un real impacto y sean un aporte gracias a ciudadanos activos, con la capacidad y ansias de poder influir en el desarrollo de sus propios espacios y sistemas de transportes.

Aspectos relevantes de la Participación Ciudadana



La participación se nos presenta como un desafío, por lo que para llevar a cabo los procesos de Participación Ciudadana de manera correcta es necesario considerar ciertos aspectos relevantes. Tenerlos presentes, nos permite desarrollar espacios participativos con una mayor consciencia y compromiso, que concluyan resultados más certeros y legítimos.

Compromiso

A lo largo del desarrollo de los procesos participativos, se requiere un compromiso real por parte de las autoridades y personas funcionarias a cargo de su realización.

Es necesario desarrollarlos de modo que se recojan los aportes de la ciudadanía de manera efectiva. Se debe tomar en serio la Participación Ciudadana: el tiempo, energía y compromiso de los

participantes. Para esto, debemos considerar realmente sus opiniones y entregar productos con respecto a eso.

Se debe tener conocimiento de las metodologías y mecanismos por emplear, realizarlos y adaptarlos de manera correcta según la instancia lo requiera. Es necesario que, como autoridades y personas funcionarias seamos capaces de reconocer el verdadero valor e importancia que poseen las instancias participativas.

Debemos llevarlas a cabo de forma correcta y con el compromiso que estas necesitan.

Representación

Es necesario que nuestros procesos participativos sean pertinentes, diversos y representen a la mayor cantidad de personas cuyas opiniones puedan ser valoradas en las acciones por desarrollar. Teniendo en consideración que cada instancia puede incorporar a las personas en diferentes medidas y cantidades, debemos siempre permitir el espacio a diversas y diferentes opiniones.

Es necesario generar espacios de difusión, y aprendizaje realmente orientados hacia todas(os) las(os) ciudadanas(os), no generando ningún tipo de exclusión.

A su vez, es necesario que la sociedad civil tenga conocimiento de la importancia que tiene su opinión. El desafío está en desarrollar

espacios de difusión reales, que permitan a la ciudadanía acceder de una manera fácil a las instancias participativas desarrolladas por la Subtrans. Los mecanismos existen, el desafío es ampliarlos y generar que los espacios de intervención sean reales.

Legitimidad

Los procesos participativos deben ser públicos y transparentes desde que inician hasta su fin. Es nuestro deber transparentar todas las actividades realizadas junto con sus resultados, velando por el desarrollo de espacios realmente participativos, donde las opiniones sean verdaderamente consideradas y las personas involucradas sepan de qué forma fueron un aporte en las acciones desarrolladas por la Subtrans.

Debemos dar respuesta a las diversas opiniones que emerjan, e incluirlas en nuestras acciones de forma transparente y legítima. En caso de no incorporar estas opiniones en nuestras acciones, es necesario también justificarlo. Esto a su vez, contribuye a desarrollar una imagen más legítima frente a la ciudadanía

⁴ Este concepto, guarda relación con el desarrollo de una actividad participativa, simplemente como una acción decorativa o simbólica.

Es importante no caer en el tokenismo⁴. Las instancias participativas no sólo deben realizarse con el fin de cumplir con el marco normativo. Esperamos que los procesos participativos desarrollados por la Subtrans se realicen a consciencia, y las opiniones entregadas por la ciudadanía se tomen en cuenta.

Equidad y respeto por la diversidad

Debe existir igualdad de oportunidades y trato para quienes participen de las instancias a desarrollar.

En este contexto, como se señaló previamente (véase en principio de Representación), todas las personas interesadas deben tener la posibilidad de voluntariamente participar en la toma de decisión a través de los espacios entregados, respetando siempre la diversidad de opiniones e intereses respecto a un tema.

Coordinación

Un desafío relevante para las autoridades y personas funcionarias de la Subtrans es poder ser capaces de trabajar en equipo entre los diferentes programas, divisiones o coordinaciones.

Trabajar en función de los mismos objetivos, de manera coordinada y transparente. Con la finalidad de no replicar acciones o instancias participativas, llegando a resultados similares a través de diferentes estrategias.

Es necesario que, al desarrollar actividades participativas, se hagan en conjunto con la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia de la Subtrans. De esta manera, podrá existir un mejor registro respecto a las actividades, y una mayor facilidad para generar conexiones entre equipos de trabajo, permitiendo la unión, retroalimentación y aportes del trabajo en conjunto.

Niveles de Participación Ciudadana



Existen diferentes niveles de participación. Estos, se relacionan con el grado de incidencia que la sociedad civil tendrá en las acciones desarrolladas por la Subtrans. Es necesario establecer metodologías en la que se obtengan aportes que resulten apropiados y pertinentes en función a la manera en la que se espera incorporar la opinión ciudadana.

Reconocer los niveles sobre los que se sostienen nuestras instancias participativas es fundamental, ya que como se señaló en apartados anteriores, no solo deben realizarse con el fin de cumplir con el marco normativo. Esperamos que los procesos participativos desarrollados por la Subtrans se realicen a consciencia, y las opiniones entregadas por la ciudadanía sean tomadas en cuenta.

Nivel Informativo

El nivel informativo, es un primer acercamiento hacia la Sociedad Civil. Este nivel, es unidireccional, no recibiendo ningún tipo de retroalimentación. La



función que cumple es la de informar sin recibir alguna opinión ciudadana de vuelta.

El nivel informativo, es una base necesaria en todo proceso participativo ya que cumple la función de informar, difundir y generar espacios que permitan recibir la opinión de la ciudadanía. Es por esto que se debe procurar realizarlo de manera oportuna, completa y de fácil acceso.

Carácter: No vinculante

Nivel Consultivo



El nivel consultivo, es aquel que recoge los aportes, observaciones y comentarios sobre la materia consultada. Si bien es relevante conocer las opiniones de la ciudadanía, se debe tener en cuenta que, para este nivel de participación las opiniones no necesariamente tendrán incidencia en el resultado final, ya que son de carácter no vinculante.

Consultivo de respuesta obligatoria:

La opinión y posturas de las(os) consultadas(os) debe ser respondida, dando cuenta del uso que se le entregó a las respectivas respuestas.

Consultivo sin respuesta obligatoria:

Las opiniones son un insumo para la autoridad, pero no existe un compromiso de parte de esta última por dar cuenta de los resultados ni como fueron incorporadas en el proceso.

Carácter: No vinculante.

Nivel Decisorio

En este nivel participativo, las opiniones y observaciones de las(os) participantes tienen una mayor soberanía e incidencia directa en la toma de decisiones.

Llevar a cabo este nivel de participación es necesario, pero al mismo tiempo hay que asumir una mayor responsabilidad, ya que la influencia sobre las opiniones es algo que no debe tomarse a la ligera.

Debe existir un compromiso por parte de la autoridad y personas funcionarias correspondientes de recoger y aplicar de forma apropiada los contenidos obtenidos.



Es por lo anterior, que debe considerarse y llevarse a cabo a través de metodologías que incorporen las opiniones de manera vinculante, y las ejecuten de forma correcta; ya que más que un insumo, forman parte constitutiva del proceso.

Carácter: Vinculante

Nivel de Cogestión

Este nivel, corresponde al grado de influencia máxima que la sociedad civil puede tener con respecto a las decisiones tomadas por las autoridades y personas funcionarias de la Subtrans.



La participación adquiere tal relevancia, que las decisiones que deban tomarse son por común acuerdo entre la ciudadanía y la autoridad correspondiente, a través de un trabajo periódico entre ambas partes.

Carácter: Vinculante

La ciudadanía puede involucrarse de diferentes formas en los procesos participativos desarrollados, dependiendo de los aportes que como institución esperamos recoger. En este sentido también puede haber instancias de involucración mixta, donde la representación pueda darse de diversas maneras conjuntamente.

III. Sociedad Civil

¿Quiénes conforman la sociedad civil?

La sociedad civil se encuentra constituida por personas que forman parte de una colectividad, la cual se involucra en el proceso de toma de decisiones en materias que les afectan o son de su interés.

“La Sociedad Civil es una parte de la sociedad (o de la ciudadanía), organizada, con objetivos comunes cuya finalidad es elevar demandas a la esfera pública y, eventualmente, al Estado”

Biblioteca Congreso Nacional (2020)

Sin embargo, no es necesario formar parte de una colectividad para integrarse en los procesos participativos. Existen instancias para todas(os), en todas las formas. Debemos recordar que la Participación Ciudadana es un derecho y es nuestra responsabilidad adaptar las instancias para todas(os) en todos los casos.

Para tener ciudadanas(os) constructoras(es) de la esfera pública, se hace necesario que, como personas funcionarias seamos conscientes y capaces de generar esta integración de forma correcta.

Beneficios de la Participación Ciudadana para la sociedad civil

- ✓ Incorporarse a la toma de decisiones.
- ✓ Fortalecer sus derechos ciudadanos.
- ✓ Compartir responsabilidades entre actores.
- ✓ Mejorar las iniciativas entregadas por la institución, a través del intercambio de información.
- ✓ Permitir que las decisiones se tomen de forma más transparente, segura y legítima.
- ✓ Desarrollo de una mayor confianza hacia las instituciones públicas y sus autoridades y/o personas funcionarias.
- ✓ Tener la capacidad de influir en una necesidad cotidiana como lo es el transporte.



VII. Normativa sobre la Participación Ciudadana

Normativa vigente vinculada a la Participación Ciudadana



Normativa Nacional



Normativa Ministerial



Normativa Cosoc Subtrans

Ley 20.500: Sobre el derecho a asociarse

La ley Número 20.500: "Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la gestión pública" fue publicada el 16 de febrero de 2011. Esta, reconoce el derecho de todas las personas de asociarse libremente para la consecución de fines lícitos. Siendo deber del Estado promover y asegurar el funcionamiento autónomo de estas asociaciones de la sociedad civil; no interviniendo y apoyando las iniciativas provenientes de ellas.

Las asociaciones deben garantizar ciertos derechos y deberes a sus asociadas(os). En ese sentido, nadie puede ser obligado(a) a participar o constituir una asociación. La afiliación es libre, personal y voluntaria.

Sobre la Participación Ciudadana en la gestión pública, la ley señala que, **"El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones"** (Artículo N° 69) de forma "Oportuna, completa y accesible" (Artículo N° 71).

Es deber de los órganos del Estado proporcionar espacios institucionales que permitan la participación de la ciudadanía durante todas las etapas del desarrollo de sus acciones.

¿Para qué acciones o iniciativas aplica?

Todos los reglamentos, planes, políticas, programas y acciones de ejecución presupuestaria desarrollados por los diversos Programas, Divisiones y Coordinaciones Subtrans



La ley señala que, es deber de cada órgano de la administración del Estado establecer las modalidades de Participación Ciudadana que se llevarán a cabo con las personas y asociaciones vinculadas a su competencia. Estas modalidades deberán ser actualizadas, informadas y publicadas de forma constante.

Los mecanismos de participación en la gestión pública consagrados por esta ley son:

Ley 20.500: Sus mecanismos de Participación

Artículo 71: Sobre el Acceso a la información relevante



Cada órgano de la Administración del Estado deberá poner en conocimiento público **Información relevante** acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible. Dicha información se publicará en medios electrónicos u otros.

Artículo 72: Sobre las Cuentas públicas participativas.



Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria.

Fuente: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2011)

Artículo 73: Sobre las Consultas ciudadanas



Los órganos de la Administración del Estado, de oficio o a petición de parte, deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas. La consulta deberá ser realizada de manera **informada, pluralista y representativa**.

Artículo 74: Sobre Consejos de la sociedad civil.



Los órganos de la Administración del Estado deberán establecer consejos de la sociedad civil, de carácter consultivo, que estarán conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del órgano respectivo.

Todos los órganos de la administración pública deben construir sus propios Consejos de la sociedad civil.

Instructivo Presidencial vigente

Los Instructivos Presidenciales vinculados a la Participación Ciudadana en la gestión pública, plantean ciertos lineamientos a seguir por parte de los organismos de la administración del estado en el cumplimiento de los elementos definidos en la Ley 20.500, potenciando la participación de las personas y sus organizaciones.

Estos instructivos pueden ir presentado modificaciones de acuerdo a lo que la administración a cargo estime pertinente. Es en este sentido que, la Subtrans incorpora en sus actividades participativas aquellos elementos propuesto por el Instructivo Presidencial que se encuentre vigente a la fecha.

Algunos elementos relevantes incorporados:

-  Se adopta la **posibilidad** de generar nuevas instancias participativas no incorporadas previamente en la Ley 20.500, a través de aquellos mecanismos definidos en el Instructivo Presidencial vigente a la fecha, u otras acciones que permitan incorporar la opinión de la sociedad civil.

-  Se incorpora el deber de los organismos de conformar Unidades de Participación Ciudadana.

En el caso de la Subsecretaría de Transportes, la Coordinación de Usuarios cuenta con la **Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia**. Esta unidad está encargada del cumplimiento de la normativa, sus mecanismos y el trabajo en conjunto con las demás áreas de la Subtrans y la sociedad civil.

-  Se asume la necesidad de eliminar cualquier forma de discriminación arbitraria. Buscando velar por la igualdad de oportunidades e inclusión de personas con discapacidad. Incorporar a la población indígena cuando se trabajen materias de su injerencia. Y, además la integración de un enfoque de género en los procesos de Participación Ciudadana desarrollados.



Este marco normativo se constituye como una base para el correcto desarrollo de la Participación Ciudadana. Cada institución debe velar por su cumplimiento adaptándolos a su realidad interna. También se debe avanzar hacia la construcción de otros mecanismos que permitan un mejor involucramiento por parte de la ciudadanía.

En el caso de la Subsecretaría de Transportes, los mecanismos de Participación Ciudadana son adaptados y definidos en la Norma de Participación Ciudadana desarrollada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. En los siguientes capítulos del presente manual, se trabajará sobre esta normativa, y la manera en que la Subtrans incorpora y trabaja sobre estos mecanismos.

Norma de Participación Ciudadana del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

El Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, en conjunto con sus órganos dependientes definen sus propias modalidades de Participación Ciudadana y los respectivos mecanismos y metodologías para llevarla a cabo. Estas modalidades, se encuentran definidas en la Norma vigente de Participación Ciudadana del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

En ella, se regulan los estándares y las modalidades formales sobre las cuales los órganos dependientes del Ministerio, como la Subtrans, deben llevar a cabo de manera efectiva y correcta sus procesos participativos.



Los mecanismos para la Participación Ciudadana, son procesos articulados mediante los cuales el órgano de la administración central del Estado interactúa con la sociedad civil. Estos, se encuentran orientados a sistematizar y fortalecer los procesos de Participación Ciudadana llevados a cabo por las autoridades y personas funcionarias de la Subtrans.

La Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia de la Coordinación de Usuarios de la Subtrans, es quien se encuentra encargada de coordinar estas instancias participativas en conjunto con sus solicitantes: todos los Programas, Divisiones, Coordinaciones y Seremi de la Subtrans que requieran realizar instancias participativas en relación a todas las acciones que se lleven a cabo.

Si bien este manual busca entregar la información necesaria para orientar a las autoridades y las personas funcionarias, hay que tener en cuenta que esta información siempre puede estar sujeta a adaptaciones de acuerdo a lo que el equipo encargado de su realización estime conveniente. Es necesario perfeccionar continuamente los mecanismos y metodologías, a través de la misma experiencia, opinión y necesidades de la ciudadanía, con la finalidad de progresar y desarrollar mejores espacios participativos.

La selección del mecanismo participativo a realizar, se debe hacer en función de diferentes variables que se analizarán para cada caso. A su vez, en cada instancia las personas funcionarias deben actuar e involucrarse de diferentes formas.

A continuación, se presentarán los principales mecanismos participativos con los cuales trabaja la Subtrans en el marco de la normativa existente, y la manera en la que se integran y desarrollan.

Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia Subtrans

La Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, perteneciente a la Coordinación de Usuarios Subtrans, es la encargada de asesorar y trabajar en conjunto con los Programas, Divisiones o Coordinaciones pertenecientes a la Subtrans, en torno a las actividades participativas que estas **requieran** y **soliciten** desarrollar.

VIII. Mecanismos de Participación Ciudadana Subtrans

Mecanismos de Participación Ciudadana de la Subsecretaría de Transportes



Acceso a Información
Pública



Dialogos
Ciudadanos



Consultas
Ciudadanas



Consejo de la
Sociedad Civil



Cuentas Públicas
Participativas



Audiencias
Públicas



Cabildos
ciudadanos

Acceso a información relevante



La Subtrans, deberá poner en conocimiento público toda aquella información que se considere relevante para la ciudadanía acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria.

¿Qué información es relevante?

- * Toda aquella información que provenga de la Subtrans. Cualquiera sea su contenido y plataforma en que se encuentre.
- * Información que se refiera a las políticas, planes, programas, acciones, presupuestos y tareas que defina, promueva y/o sean ejecutadas por la Subtrans.
- * Información que facilite y fortalezca la Participación Ciudadana en la generación de las políticas públicas.

Esta información debe cumplir con ciertos **parámetros**:

Se debe asegurar que se encuentre completa; no dejando detalles de lado ni obviando nada. Esta debe ser oportuna, entregada en el momento adecuado y con los fines apropiados. A su vez, debe encontrarse disponible y ser actualizada constantemente.

Si bien, lo aconsejable es que cada nueva información sea registrada instantáneamente, se recomienda por lo menos, mantener actualizados los canales de información una vez al mes.



Mecanismo de carácter: **Informativo.**

Esta información, debe encontrarse con facilidad, y ojalá ser difundida por todos los canales que se consideren apropiados.

Al ser dirigido a la ciudadanía, se desconoce quién y de qué manera recibirá esta información. Si bien esta debe ser completa, esto debe realizarse de forma sencilla y comprensible, utilizando un lenguaje poco técnico y entendible. Estas acciones facilitan el acceso a todas las personas que quieran informarse y participar.

El acceso a información relevante, es una de las formas más básicas de participación, sin embargo, es algo transversal para a todas las instancias participativas. Cada vez que estas se llevan a cabo, deben ser de manera informada y difundidas a través de los canales que se estimen convenientes.

Como se verá en los siguientes apartados, esta información debe ajustada a cada tipo e instancia participativa. En todos los casos, esta información debe ser trabajada con la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, quien será la encargada de incorporarla en el portal de Participación Ciudadana y Transparencia:

Toda información que provenga de la Subsecretaría, se considera relevante. Los únicos casos, en que esta información no es publicada son;

- * Cuando afecte el debido cumplimiento de las funciones de un órgano del Estado;
- * Cuando afecte los derechos de las personas;
- * Cuando afecte la seguridad de la nación;
- * Cuando afecte el interés nacional.



<https://www.subtrans.gob.cl/programa/participacion-ciudadana/>

Canales de difusión de información



Carta o Declaración de Derechos o Compromisos con el Ciudadano.



Portal web de Participación Ciudadana.



Páginas web institucionales del Ministerio y sus órganos dependientes.



Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) que integra OIRS, teléfonos, atención en línea, Oficinas de Informaciones y de Atención de Público de cada región.



Redes sociales del Ministerio u órgano dependiente.



Encuentros presenciales o virtuales de información.



Material Impreso (cartillas, folletos, guías, etc).



Otros medios determinados por la institución, que permitan poner a disposición de todos los ciudadanos la información relevante.

Diálogos Ciudadanos

Los Diálogos Ciudadanos, son definidos como un mecanismo a través del cual, autoridades y/o personas funcionarias del servicio generan espacios de diálogo donde se recoge la visión de la sociedad civil como un insumo para la gestión institucional.

Estos diálogos se desarrollan como asambleas o conversatorios, virtuales o presenciales según se estime conveniente, con la ciudadanía en torno a determinadas temáticas o preguntas ya definidas.

Las personas funcionarias de los Programas, Divisiones o Coordinaciones de la Subtrans deberán comunicarse con la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, con quien se definirán los temas a trabajar en estos diálogos ciudadanos.

¿Cuándo contactar a la Unidad de Participación Ciudadana?

Un Programa, División y/o Coordinación planifica una acción institucional.

→
Toma contacto con Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia

Se diseña una metodología participativa que se aplique idealmente durante todo el desarrollo de la acción institucional.



Imagen de referencia: Diálogo Ciudadano presencial desarrollado en el marco de la Actualización de la Política de Equidad de Género en Transportes (2022)

Para el desarrollo de estas acciones, es posible solicitar asesoría a la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia de la Coordinación de Usuarios – Subtrans.

¿Cómo desarrollar un Diálogo Ciudadano? ⁵



Diagnóstico

Toda actividad participativa se encuentra enmarcada en determinada acción institucional sobre la cual es necesario recoger la opinión de la ciudadanía.

En una primera instancia, para poder comenzar a definir cuál será la estrategia participativa, debemos definir específicamente cuál es esta acción institucional que se espera poner en discusión. Esto nos permitirá identificar de qué manera será necesario incorporar la opinión de la sociedad civil en su desarrollo.

Evaluar cuál será la información que deseamos obtener nos será útil para determinar en qué etapa se deberá desarrollar nuestra actividad participativa:

- * Si queremos incorporar estas opiniones como un insumo para la elaboración de una acción, debe ser desarrollado durante su diseño.
- * Si esta acción ya se encuentra planificada, pero se quiere tener como insumo la opinión de la sociedad civil, es posible implementar un diálogo durante el desarrollo.
- * Si la acción se encuentra en ejecución y se espera tener una retroalimentación que permita elaborar posibles mejoras, podemos realizar un diálogo durante el periodo de evaluación.

Para profundizar sobre estos roles y su importancia, las(os) invitamos a conocer el protocolo de diálogos ciudadanos.

⁵ Estos elementos pueden servirnos para el desarrollo de otros mecanismos participativos a analizar posteriormente en el presente manual.

Es importante considerar que, la etapa y forma en la que se desarrollará esta actividad participativa determinará el grado de incidencia de la opinión ciudadana en las acciones desarrolladas por la institución. Las instancias participativas deben realizarse a consciencia, valorando las opiniones entregadas por la ciudadanía.

Para elaborar el diagnóstico, es necesario recopilar y abarcar todas las aristas de las temáticas por analizar, para esto, es posible obtener información a través de diferentes medios:

Fuentes Primarias

Las fuentes primarias, se refieren a aquella información “nueva” que aún no se encuentra sistematizada. Es información propia obtenida a través del contacto directo con el sujeto fuente de información.

Fuentes Secundarias

Información obtenida a través de textos, estudios, estadísticas o investigaciones publicadas, que guardan relación a la temática de interés.

¿Qué información debe incluir el diagnóstico?



Situación actual de la temática de interés

El diagnóstico debe ser capaz de identificar la situación actual en la que se encuentra la temática de la gestión pública que será evaluada.



Instancias Previas

Debemos hacer un análisis de las posibles instancias relacionadas desarrolladas previamente. La finalidad de esto, es tener una referencia en cuanto a otros procesos, y también no replicarlos.



Territorio

Se debe identificar el alcance territorial que tendrá el proceso participativo, en relación a la trascendencia de la medida implementada y el impacto que esta tendrá tanto nacional, regional o localmente.



Actores Claves

Identificar elementos de caracterización de la posible población objetivo, tales como edad, nivel socioeconómico, nivel educacional, actividades productivas, etc.

Metodología definida por la CEPAL (2015)

Diseño

Esta etapa, corresponde al momento en el que debemos definir una estrategia a seguir en el desarrollo de nuestro proceso participativo. Esta estrategia, debe elaborarse en función a los objetivos por cumplir, y de los resultados e información que esperamos obtener de estas instancias participativas.



A continuación, se definirá y trabajará sobre los elementos que recomendamos considerar en el desarrollo del diseño de una estrategia participativa, para que estas actividades se elaboren de manera apropiada y tengan buenos resultados:

Objetivo

Al desarrollar una actividad participativa, debemos determinar qué resultados esperamos obtener y que uso se le dará a esta información. Para esto, identificar y definir los objetivos sobre los cuales la instancia se enmarcará es un elemento fundamental.



Estos objetivos, nos ayudaran a definir cuál será el alcance y que información esperamos obtener de estas instancias.

Los objetivos deben ser precisos y estar redactados correctamente para no dar espacio a la especulación. Se invita a establecer uno o dos objetivos generales y limitar los objetivos específicos únicamente a las actividades necesarias para la realización del proceso. Que haya un exceso de objetivos podría complicar y alargar el desarrollo de las actividades en el intento por cumplirlos.

Estos objetivos, servirán como un elemento para llevar a cabo la estrategia participativa a desarrollar, la cual, debe responder a los objetivos planteados, y desarrollarse en dirección a ellos.

Para desarrollar una instancia participativa, **estos objetivos deben ser presentados a la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia.** Esta orientará y los definirá en conjunto con el Programa, División o Coordinación solicitante.

Un objetivo bien planteado cumple con las siguientes características:

- ✓ Está relacionado a una meta.
- ✓ Es medible y observable.
- ✓ Especifica al grupo al cual se dirige la acción.
- ✓ Aclara condiciones sobre las cuales se puede lograr el objetivo.
- ✓ Especifica el tiempo requerido para cumplir el objetivo.

Fuente: CEPAL (2015)

Preguntas Orientadoras

- * ¿Qué es lo que se quiere obtener como información?
- * ¿De qué manera podré obtener esta información?
- * ¿Cómo esta información va a incidir en la acción institucional por desarrollar?
- * ¿Cuál será el alcance de la instancia desarrollada?
- * ¿Cuáles serán los actores que participarán de estas instancias?

Actores relevantes

Los actores relevantes, serán definidos como aquellas personas o grupos vinculados a las temáticas por trabajar. Es necesario incorporar y permitir espacios participativos con todos los grupos de interés identificados, obteniendo resultados más nutritivos, diversos y legítimos en cuanto a información obtenida.

Como personas funcionaria, es nuestra responsabilidad encargarnos de que la información a trabajar sea entendible para todas las personas consideradas como actores relevantes, generando espacios amigables y poco técnicos en aquellos casos en los que sea necesario.

➡ ¿Cómo identificarlos?

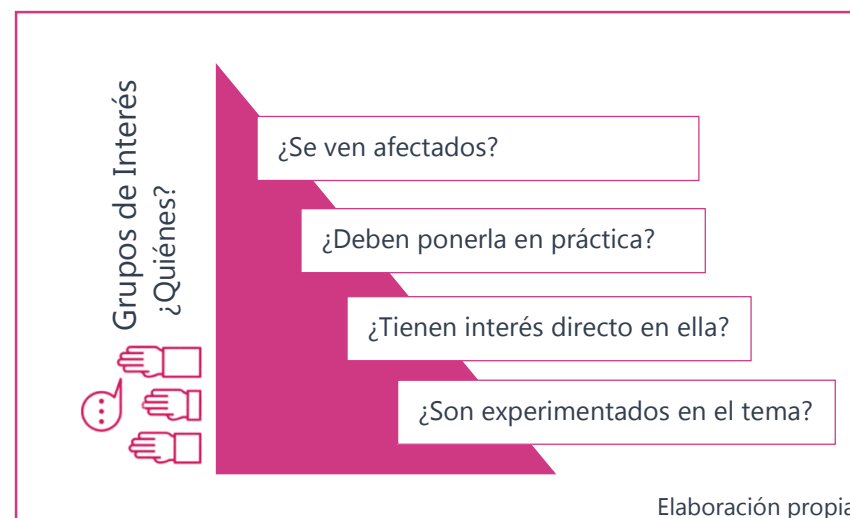
Los grupos de interés se encuentran compuestos por personas vinculadas o afectadas por las temáticas a trabajar. Es necesario integrar en nuestras instancias participativas a todos los grupos de interés identificados, obteniendo resultados más contundentes, diversos y legítimos en cuanto a información conseguida.

No se debe dejar fuera ningún grupo de interés por limitaciones geográficas, tecnológicas u otras. Es necesario adaptar las instancias participativas, encontrando las metodologías apropiadas para su correcta aplicación sin la exclusión de ningún grupo. A continuación, se presentarán ciertas herramientas que nos permitirán identificar a los actores relevantes; sus intereses, importancia e influencia sobre los resultados de una acción institucional.

1 Mapeo de actores

La identificación de los grupos de interés dependerá de los objetivos establecidos. Por lo que es fundamental identificarlos de manera acertada, incorporando a todas las personas que nos permitirán lograr obtener la información necesaria para su cumplimiento.

Para esto, podemos trabajar sobre las siguientes preguntas respecto a la acción institucional por desarrollar:



2 Categorizar a los actores

Estos actores, pueden categorizarse en cuatro grupos;



Sociedad Civil



Académico
o Experto



Autoridades y
Organismos
Públicos

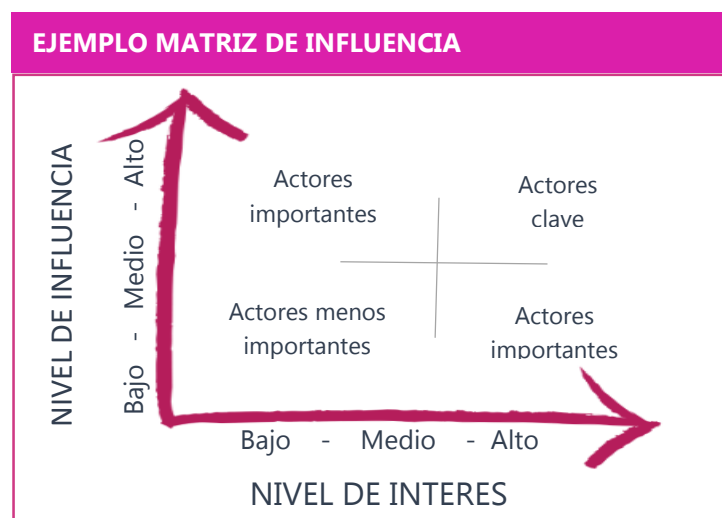


Sector Privado

En caso de que sea necesario para el desarrollo del proceso, se pueden identificar y justificar otras categorías para reconocer a los participantes.

3 Mapa de Influencia

Elaborar un mapa de influencia, nos permite tener en consideración el poder que cada actor tiene para incidir en el desarrollo de la actividad participativa, y, por tanto, en el desarrollo de las posibles decisiones institucionales.



Elaboración propia

Mientras más alto sea el nivel de interés y/o de influencia, más relevante será la opinión del actor.

Debemos recordar, que, como todos estos procesos, la matriz expuesta se presenta como una sugerencia, la cual puede ser modificada de acuerdo a las preferencias y/o especificaciones de la actividad por desarrollar.

Definir el desarrollo de la actividad

Una vez planteado el objetivo y los actores que nos permitirán cumplirlo, es necesario desarrollar una estrategia participativa congruente, que inste a la reflexión y análisis de una manera creativa. Es por eso que, durante el diseño de nuestro proceso participativo, debemos determinar y justificar la metodología a través de la cual se espera recolectar la información.

○ Formato

Dependiendo de las condiciones y lo que se estime pertinente por el equipo encargado, la actividad puede desarrollarse de manera virtual, telemática o híbrida.

Para el desarrollo de la actividad como tal, la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia sugiere que el desarrollo de diálogos

participativos se realice a través de grupos de trabajo⁶ con los asistentes. Esto, permite que todas(os) las personas asistentes tengan el espacio para expresar su opinión respecto a los temas trabajados.

○ **Temáticas y preguntas**

Es necesario identificar los temas y subtemas que se espera trabajar con las(os) asistentes. El formato de la actividad, también se definirá en torno a esto. En función a estas temáticas, las(os) encargadas(os) del desarrollo de la actividad, con el apoyo de la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia deben elaborar ciertas preguntas que guíen la conversación de las(os) participantes con las personas funcionarias encargadas.

Es posible elaborar más de una actividad participativa para el cumplimiento de un mismo objetivo. Esto ocurre, si se considera que los temas o subtemas por trabajar deben realizarse en instancias separadas en función a sus diferencias, extensión u otras complejidades.

○ **Encargadas(os)**

Se debe definir a las personas funcionarias que serán los responsables del funcionamiento cada etapa de la actividad participativa. Estos responsables, serán quienes deberán coordinar junto a la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia las actividades a ejecutar. Encargándose de velar por su correcto desarrollo, considerando en su ejecución en los tiempos y de las formas establecidas.

A su vez, debemos identificar a las personas funcionarias responsables de apoyar a estas(os) encargadas(os) durante el desarrollo de la actividad como tal. Estas(os), serán denominados facilitadoras(es) y encargadas(os) de registro, trabajando con las(os) participantes los temas a tratar de la manera en la que se estime pertinente.

Debemos tener en cuenta que, estos roles son referenciales y pueden ser modificadas determinadas funciones en base a las necesidades que presenten las actividades por desarrollar.

⁶ Se profundizará sobre los grupos de trabajo en el siguiente punto: Ejecución.

Definir plazos

Se deben determinar los plazos para el cumplimiento de cada acción y actividad que se contemple en el desarrollo de las instancias participativas a través de un cronograma.



En este cronograma, definido en meses o semanas según se estime conveniente, se debe determinar la duración de las diferentes etapas del proceso, considerando plazos adecuados que permitan su desarrollo. Se deben plantear plazos reales y adecuados, tanto para la ciudadanía como para los encargados de su desarrollo, siendo, además, atingente a los tiempos, recursos y expectativas que se poseen.

Con el fin de velar por su correcto cumplimiento, recomendamos que en este se incluyan hitos internos y externos.

Ejemplo de cronograma:

Mes	Enero				Febrero				Marzo					Abril					Mayo				Junio				
Actividad/Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5
Desarrollo plan	X																										
Diagnóstico					X																						
Identificación actores						X																					
Definir metodología								X																			
Definir responsables									X																		
Definir presupuesto										X																	
Difusión											X	X															
Implementación													X	X													
Sistematización															X	X											
Análisis																X	X										
Desarrollo informe																		X	X								
Rendición cuentas																				X	X						

Presupuesto

El presupuesto se definirá en base a los propios parámetros y recursos de los respectivos Programas, Divisiones o Coordinaciones.



Este, debe tener en consideración todos los elementos vinculados al desarrollo de la instancia participativa que puedan incidir en los costos de su elaboración: tiempos, territorio, actores involucrados, metodologías, personas funcionarias, etc.

Ejecución

Esta etapa, se refiere al momento en el que la actividad participativa comienza su ejecución como tal

El desarrollo de la actividad, debe contener determinados momentos, explicados a continuación, sobre los que se debe enmarcar la actividad como tal.

Difusión y convocatoria

La difusión y convocatoria, se refiere a la forma en que daremos a conocer el proceso participativo que se realizará, y la manera y medida en la que convocará a los participantes. La convocatoria debe realizarse de forma que, no se deje fuera ningún actor relevante cuya opinión deba ser considerada.

Es necesario darle a entender a nuestras(os) invitadas(os) que su participación es muy importante, a fin de generar consciencia y un mayor involucramiento por parte de ellas(os).



Masiva y/o abierta. Este tipo de convocatoria, incluye a todos las(os) ciudadanas(os) sin distinción por tipo de actores, ni límites en cuanto a la cantidad de participantes.



Focalizada

Se incluye a las(os) ciudadanas(os) según el alcance por definir: se puede incluir sólo a determinado tipo de actor, actores que desarrollen determinada actividad o pertenezcan a un territorio, entre otros elementos.



Individualizada

Ciudadanas(os) identificadas(os) de manera personal. Esto, en relación al posible nivel de influencia que tengan.

Para esta difusión, es necesario crear una estrategia comunicacional que permita recoger la cantidad necesaria de respuestas. Es importante que este proceso se realice de manera eficiente e inclusiva, a través del medio considerado idóneo para la ocasión.

Estrategia comunicacional

Para lograr esta difusión, es necesario crear una estrategia comunicacional que permita realizar una convocatoria apropiada. Es importante que este proceso se realice de manera eficiente e inclusiva. Se debe elegir los medios considerados idóneos, con un lenguaje sencillo y claro. Acorde y accesible para el público o instancia participativa que se llevará a cabo.

Contacto con público objetivo



Mensaje



Medios de difusión:
Digitales o físicos



¡Recuerda!

Debe ser accesible a todo público. Por ejemplo, hacer uso de canales digitales puede ser considerado muy útil. Sin embargo, en el caso de las personas mayores, en gran parte de los casos existe cierta dificultad para hacer uso de estos medios.

Publicación

La publicación de la actividad participativa por desarrollar, es un proceso que se encuentra vinculado a todas las etapas de su desarrollo. La publicación permite desarrollar instancias más transparentes e inclusivas: este registro es un elemento fundamental para la Participación Ciudadana.

El desarrollo de todas las etapas del proceso participativo debe ser difundido para conocimiento público. El formato más utilizado es a través de un mini sitio web, sin embargo, también se pueden incluir redes sociales y/o diferentes medios de comunicación, dependiendo del alcance que se quiera tener. Todas las actividades desarrolladas deben ser publicadas en la página de la Subtrans, para, posteriormente pasar a formar parte de manera indefinida en el mini sitio de Participación Ciudadana de la Subtrans.

Para mantener registro de todas las actividades, esta información se debe enviar a la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, a través de la ficha de registro de actividades participativas.

Desarrollo de actividad participativa

La actividad participativa, considera el espacio de trabajo con los asistentes, donde se trabajarán las temáticas y preguntas a elaborar por parte de las(os) facilitadoras(es).

Análisis y sistematización de información

La sistematización y análisis de la información obtenida se encuentra a cargo del Programa, División, Coordinación o Seremitt solicitante. De todas maneras, al igual que en todas las etapas del proceso, es posible solicitar asesoramiento a la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia de la Coordinación de Usuarios de la Subtrans.

Para más información respecto a todas las etapas señaladas del proceso, las(os) invitamos a conocer el protocolo de diálogos ciudadanos Subtrans.

Devolución

El desarrollo de toda actividad participativa debe tener un espacio final, en el que se le permita a las(os) participantes y ciudadanía en general conocer los principales resultados obtenidos. Este es un espacio muy importante, ya que se condensan y presentan los aportes ciudadanos, evidenciando que esta participación efectivamente tuvo un sentido para nosotras(os) como personas funcionarias.

Existen muchas maneras en las que se puede realizar esta devolución. En este caso, nos enfocaremos en la manera más simple: el desarrollo de un informe final. Este último, se encuentra a cargo del programa, división o coordinación solicitante, y debe especificar los principales aportes obtenidos y los elementos incorporados en la toma de decisiones. En caso de que existan elementos que no fueron considerados por el servicio, es importante justificar por qué no se ha podido tomar en cuenta los aportes obtenidos.

El informe, es un documento principalmente orientado hacia la ciudadanía, por lo que es necesario prestarle especial atención. Debe incluir un análisis sencillo, con un lenguaje lo menos técnico posible para que tenga un alcance amplio en la ciudadanía.

Estos resultados, deberán ser difundidos para conocimiento público. El formato más utilizado es a través de un mini sitio web, sin embargo, también se pueden incluir redes sociales y/o diferentes medios de comunicación, dependiendo del alcance que se quiera tener.

Además de esto, recomendamos de manera opcional enviar el documento vía correo electrónico a toda persona que participó y se tenga registro de sus datos.

Formato sugerido

- ✓ Antecedentes;
- ✓ Fenómeno o problemática estudiada;
- ✓ Información de la institución que organizó la consulta;
- ✓ Objetivos, metodología y herramientas;
- ✓ **Respuestas de la ciudadanía:** Es aquí donde se deberá justificar por qué se incluyeron o no las contribuciones de la ciudadanía. Por otro lado, hay que plantear con claridad el impacto de las mismas en el proyecto, política o reglamento en consulta.





Ejemplo práctico

Contexto de la actividad: Debemos identificar todos los elementos que componen la acción institucional, para posteriormente definir aquellos que serán sometidos a discusión. El caso a ejemplificar, será el de un diálogo en torno al desarrollo de perímetros de exclusión, donde se tomará en consideración la definición de sus trazados.

Objetivo de la actividad: Construir de manera participativa a través de un mapeo, los nuevos trazados de un sistema de transporte urbano mayor en determinada ciudad, en función a los patrones de viaje de las(os) propias(os) usuarias(os).

Identificación de actores relevantes: Personas afectadas y entendidas en el tema según tipos de pasajeros.

Convocatoria: La convocatoria, sería realizada a través de Redes sociales y página web de la institución. Sumado a una convocatoria a las personas de las respectivas comunidades por parte de los municipios.

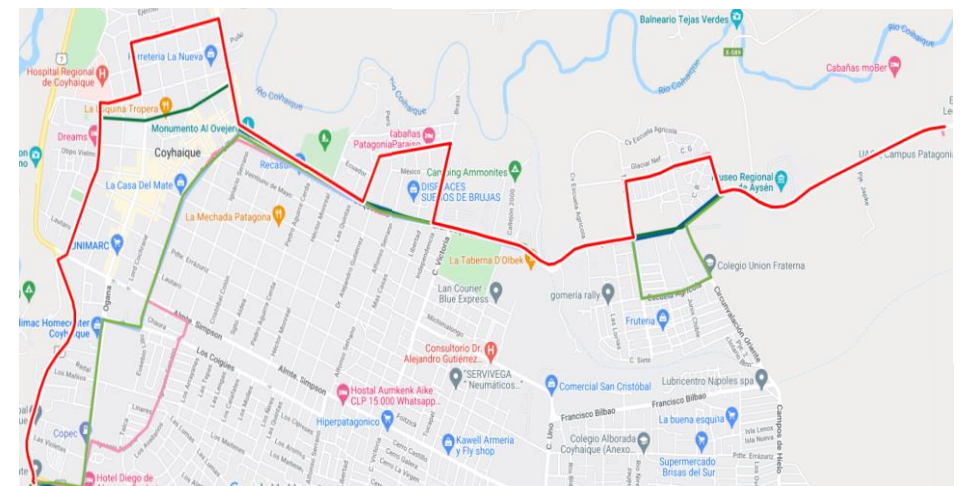
Definir preguntas:

- **Pregunta abierta:** Consultar por los recorridos frecuentes de los asistentes, y diseñar un recorrido en conjunto.
- **Pregunta cerrada:** Se presenta el recorrido ya definido con anterioridad y someterlo a discusión.

Desarrollo de actividad

Explicar en qué consisten los trazados: Vías públicas por las que transitan los buses de un servicio de transporte. Existe un trazado de ida y de vuelta.

Definir grupos de trabajo y comenzar a trabajar con los asistentes, intentando que todos tenga el espacio para dar su opinión.



Ejemplo. Representación de trazado. Recomendamos entregarlo de manera impresa a los participantes, para desarrollar la actividad de manera más cómoda.

Consultas Ciudadanas



Los diferentes Programas, Divisiones o Coordinaciones de la Subtrans podrán realizar Consultas Ciudadanas para conocer la opinión de la ciudadanía sobre determinadas materias. Estas materias, deberán relacionarse íntegramente con las temáticas y acciones llevadas a cabo por la institución en coordinación con la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia.

La metodología y las herramientas por utilizar deben ser elegidas en base a la información que se espera obtener a través del proceso de consulta.

¿Cómo se llevan a cabo las Consultas Ciudadanas?⁷

Las Consultas Ciudadanas, se desarrollan a través de formularios en los que se plantean diversas temáticas y/o preguntas, permitiendo a

la ciudadanía entregar su opinión a través de respuestas cerradas y/o abiertas.

Todos los Programas, Divisiones y Coordinaciones de la Subtrans que busquen de recabar aportes, opiniones u otro tipo de respuesta, sobre sus acciones: todos los reglamentos, planes, políticas, planes, programas y acciones de ejecución presupuestaria, pueden llevar a cabo una consulta ciudadana, solicitando apoyo al equipo encargado de la Participación Ciudadana Subtrans.

La elaboración de una Consulta Ciudadana, debe considerar a todas aquellas personas que se ven afectadas o tienen interés hacia las temáticas a trabajar.

A continuación, se presentan los procesos que nos permitirán elaborar en conjunto estas Consultas Ciudadanas de manera apropiada.

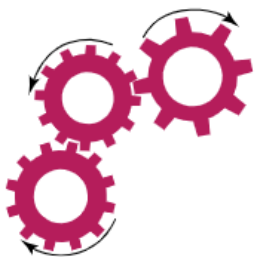
⁷ Si bien, es un mecanismo con un formato diferente, para su diseño y elaboración se deben tener en consideración las mismas etapas que un diálogo ciudadano.

Resumen de proceso: Consultas Ciudadanas



Para conocer más específicamente los procesos necesarios para llevar a cabo las consultas, te invitamos a conocer el **Protocolo de Consultas Ciudadanas Subtrans**.

¿Cómo se desarrollan las Consultas Ciudadanas?



Todos los Programas, Divisiones y Coordinaciones de la Subtrans pueden realizar consultas ciudadanas sobre todas las acciones a realizar, con la finalidad de conocer e incorporar las opiniones y aportes presentados por parte de la ciudadanía. Estas se realizarán de manera **informada, pluralista y representativa**.

Solicitud de Consulta

Para llevar a cabo la ejecución de una Consulta Ciudadana, esta debe solicitarse a la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia. Para esto, se presenta un documento de manera formal con el tiempo de anticipación definido en el Protocolo de Consultas Ciudadanas

En este documento, se solicita información sobre la Consulta Ciudadana en sí, y sus propósitos sobre la acción de la que se espera obtener opinión.

Mecanismo de carácter: **Consultivo.**

Desarrollo de formulario y Mini sitio

En base a las preguntas desarrolladas y expuestas en el documento, el equipo de la Unidad de Participación Ciudadana Subtrans, elaborará un formulario, el cual debe ser aprobado por el Programa, División o Coordinación solicitante.

Paralelamente, la Unidad de Participación Ciudadana desarrollará un Mini sitio Web a presentar a la ciudadanía. Este contará con parte de la información considerada relevante en el documento de solicitud.

Difusión de Consulta

Para el desarrollo de la difusión de una consulta ciudadana, debemos en una primera instancia identificar el grupo objetivo con el que pretendemos trabajar. Para esto, es posible llevar a cabo el mismo proceso que para los “Diálogos Ciudadanos” (véase en página 38).

El formulario de Consulta, es publicado en el mini sitio elaborado para la instancia. Además de esto, podemos establecer una convocatoria (véase en página 42), y definir una estrategia comunicacional que nos permita llegar a un mayor público (véase en página 44).

Desarrollo de Consulta

Una vez que los procesos previos se desarrollen, se podrá proceder a la ejecución de la consulta. Es la Unidad de Participación Ciudadana la encargada de enviar reportes sobre las respuestas al Programa, División o Coordinación solicitante.

Análisis y sistematización

La sistematización y análisis de la información obtenida se encuentra a cargo del Programa, División, Coordinación o Seremitt solicitante. De todas maneras, al igual que en todas las etapas del proceso, es posible solicitar asesoramiento a la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia de la Coordinación de Usuarios de la Subtrans.

Devolución

Como se señaló previamente durante el presente documento, el proceso de devolución es fundamental, ya que se condensan y presentan los aportes ciudadanos, evidenciando que esta participación efectivamente tuvo un sentido para nosotras(os) como personas funcionarias.

Para el desarrollo de esta devolución, se recomienda elaborar un informe final que condense los resultados obtenidos. Para esto, es

posible llevar a cabo el mismo proceso que para los “Diálogos Ciudadanos” (véase en página 45).

Este informe, debe ser publicado en el mini sitio elaborado para la consulta, sin embargo, también se pueden incluir redes sociales y/o diferentes medios de comunicación, dependiendo del alcance que se quiera tener.

Además de esto, recomendamos de manera opcional enviar el documento vía correo electrónico a toda persona que haya hecho una consulta y se tenga registro de sus datos.

Para más información respecto a todas las etapas señaladas del proceso, las(os) invitamos a conocer el protocolo de consultas ciudadanas Subtrans.

¿Qué pasa si nadie responde mi consulta?

En caso de no registrar respuestas, o que estas resulten insuficientes, se hará necesario adaptar las estrategias comunicacionales para su difusión, y de esa manera reactivar la consulta.

Ejemplo práctico

Contexto: El 2018 se lanza la Política de Equidad de Género en Transportes, un documento que pretende incorporar una perspectiva de género en la institución, tanto para las políticas de gestión interna como aquellas externas hacia la sociedad civil.

Acción: Ante un contexto nacional, en el que durante el último periodo de años ha habido una serie de cambios sociales enmarcados en eventos que han transformado la forma de relacionarnos y movernos, la Unidad de Género de la Coordinación de Usuarios desea actualizar de manera participativa la Política de Equidad de Género en Transportes.

Para esto, con la anticipación sugerida en la normativa y protocolos institucionales se solicita apoyo, a la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia para el desarrollo de una serie de actividades participativas, entre las que se incluye una Consulta Ciudadana.

Objetivo Consulta: Recoger las opiniones de la ciudadanía, como un insumo respecto a los elementos considerados necesarios a actualizar dentro de la Política de Equidad de Género en Transportes.



Ejemplo de Banner en web.

En base a las preguntas desarrolladas por el Programa, División o Coordinación solicitante y asesoradas por el equipo de la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, se elabora un formulario posteriormente aprobado por el solicitante. Este formulario es publicado a través de un Banner en la página de la Subtrans.

Imagen de referencia: Pregunta 1 Consulta Actualización Política Equidad de Género

Imagen Referencia: Política de Equidad de género en transporte vigente

DIMENSIÓN	OBJETIVOS	LÍNEA ESTRATÉGICA
Interna	1) Institucionalizar el enfoque de género en el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	1.1 Remediar y posicionarse la temática de género al interior de la institución
		1.2 Implementar mecanismos de gestión para incorporar el enfoque de género
		1.3 Fortalecer el enfoque de género en el ciclo de vida laboral
Externa	2) Impulsar medidas que permitan la democratización del mercado laboral del rubro de transportes	2.1 Fomentar la incorporación de mujeres en el mercado laboral, público y privado, en el rubro de transportes
		2.2 Fomentar la formación de trabajadores y trabajadoras del rubro en materia de equidad de género en transportes
	3) Formular propuestas con perspectiva de género que impacten en el diseño de la infraestructura del sistema de transportes	3.1 Identificar áreas problemáticas en el diseño de la infraestructura del sistema de transportes, que afecten la igualdad entre los géneros en zonas urbanas y rurales
		3.2 Generar medidas correctivas que permitan a disminuir las barreras existentes en el diseño de la infraestructura del sistema de transportes
	4) Formular propuestas con perspectiva de género que impacten en el diseño operacional del sistema de transportes	4.1 Identificar áreas problemáticas en el diseño de la operación del sistema de transportes, que afecten la igualdad entre los géneros en zonas urbanas y rurales
		4.2 Generar medidas correctivas que permitan a disminuir las barreras existentes en el diseño operacional del sistema de transportes
		4.3 Implementar mecanismos de monitoreo al enfoque de género en los proyectos de desarrollo del ciudadano por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
	5) Implementar mecanismos de sensibilización respecto a la violencia de género en el sistema de transportes	5.1 Desarrollar estrategias que aumenten la percepción de seguridad de todos los usuarios y usuarias del transporte interno desde la perspectiva de género
		5.2 Desarrollar en estrategias educativas en áreas de sensibilización ciudadana respecto a la violencia de género en los medios de transportes
		5.3 Elaborar protocolos de acción interinstitucionales para la atención y prevención de situaciones de violencia de género en los sistemas de transportes

1. ¿Que necesidad de movilidad identifica como prioritaria a solucionar dentro del * contexto nacional actual?

Tu respuesta

Antecedentes necesarios para la elaboración de una respuesta

Pregunta

Difusión de la Consulta

La difusión de la consulta se encuentra a cargo de la Unidad solicitante, a través del medio estimado conveniente, hacia a aquellas personas definidas público objetivo: Sociedad Civil, personas funcionarias, Académicas(os), Autoridades, entre otros.

Imagen: Difusión de Consulta Ciudadana a través de REDES Sociales del MTT.



Reportes

Una vez publicada y difundida, la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia realiza reporte sobre sus resultados de manera semanal a los responsables pertenecientes de la Unidad de Género. El análisis de estas respuestas, se encuentra a cargo de la Unidad solicitante. En caso de requerir apoyo, es posible solicitarlo a la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia.

La Unidad de Género, desarrolla el informe correspondiente a los resultados obtenidos en la Consulta Ciudadana, el cual es aprobado luego del plazo estipulado en el protocolo (ver Anexos) la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia.

Este informe es publicado en el sitio web dedicado a la Actualización de Política de Equidad de Género. También es posible encontrarlo en la Plataforma Digital Participativa.

El informe es publicado. Luego del plazo estipulado en el protocolo (ver Anexos), el banner de consulta deja de formar parte de la página Subtrans, y pasa a considerarse sólo en el mini sitio de Participación Ciudadana.

Consejos de la sociedad civil (COSOC)

Los Consejos de la Sociedad Civil, son instancias cuyo desarrollo se encuentra a cargo de la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia de la Subtrans, en conjunto con diversas asociaciones sin fines de lucro de la Sociedad Civil vinculadas a las temáticas de la competencia y trabajadas por la institución.



Se espera que estos COSOC, estén conformados de manera diversa, representativa y pluralista por estas asociaciones. Es importante velar por el reconocimiento de la diversidad, representatividad y pluralidad de las organizaciones de la sociedad civil, procurando establecer



Imagen: Sesión Híbrida del COSOC Subtrans, correspondiente al mes de marzo del 2022.

eficaces mecanismos de interlocución y evitando cualquier clase de discriminación arbitraria.

El **objetivo principal** del consejo será emitir opiniones que puedan ser tomadas en cuenta en el proceso de toma de decisiones y en el seguimiento de las políticas públicas impulsadas y asociadas a la institución. Estas opiniones son trabajadas en función a las temáticas que ellos decidan.

Objetivos Específicos COSOC Subtrans

- * Análisis, valoración y crítica constructiva de las iniciativas y desarrollos de la Subtrans;
- * Diálogos entre la institución y el Consejo en relación a dichas iniciativas;
- * Transmisión de visiones, opiniones, proposiciones, requerimientos y sugerencias surgidas de la sociedad civil representada en el Consejo;
- * Gestión y desarrollo de propuestas e iniciativas que contribuyan al fortalecimiento social en las materias de interés.

Durante estas sesiones, el equipo de la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, **además de cumplir con la función de moderar e intervenir cuando sea necesario**, son quienes se encargan de las gestiones y el desarrollo del COSOC.

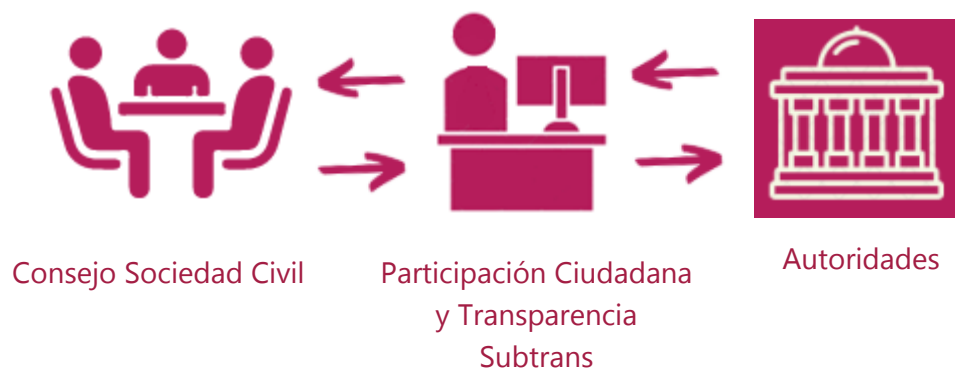
El equipo de la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, sirve como un mediador entre las autoridades y las asociaciones del Consejo. Encargándose de derivar y gestionar solicitudes y respuestas entre los actores involucrados.

Sobre las organizaciones del COSOC

El COSOC se encuentra constituido por **organizaciones sin fines de lucro**, que manifiesten su **voluntad** de incorporarse al COSOC y que tengan **relación con las materias** en las que los Programas, Divisiones y Coordinaciones de la Subtrans trabajen, diseñen, desarrollen, o implementen.

Las organizaciones interesadas, hacen envío de una serie de antecedentes, los cuales se encuentran expuestos en el Mini Sitio de Participación Ciudadana Subtrans.

Es importante que exista pluralidad organizacional dentro del Consejo, esto permite obtener distintos puntos de vista frente a las mismas temáticas.



Las asociaciones participantes, son representadas por sus respectivas(os) consejeras(os) titulares o consejeras(os) suplentes, las(os) cuales son designadas(os) y elegidas(os) por estas mismas. Estas(os) consejeras(os) cuentan con una directiva, constituida por una(un) presidenta(e), una(un) vicepresidenta(e) y una(un) secretaria(o). Son las(os) mismas(os) consejeras(os) del COSOC quienes designarán a su directiva a través de la forma determinada en el Reglamento COSOC Subtrans vigente.

¿Cómo se llevan a cabo las sesiones del COSOC?

El equipo de la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia de la Subtrans, será el encargado de coordinar con la directiva del COSOC las fechas en las cuales estos consejos se llevarán a cabo.

En el caso de la Subtrans, normal e idealmente⁸ se realizan 11 COSOC durante el año: uno cada segundo martes de todos los meses, exceptuando febrero.

⁸ Idealmente, ya que esto se encuentra sujeto a modificaciones y cambios según se estime conveniente.

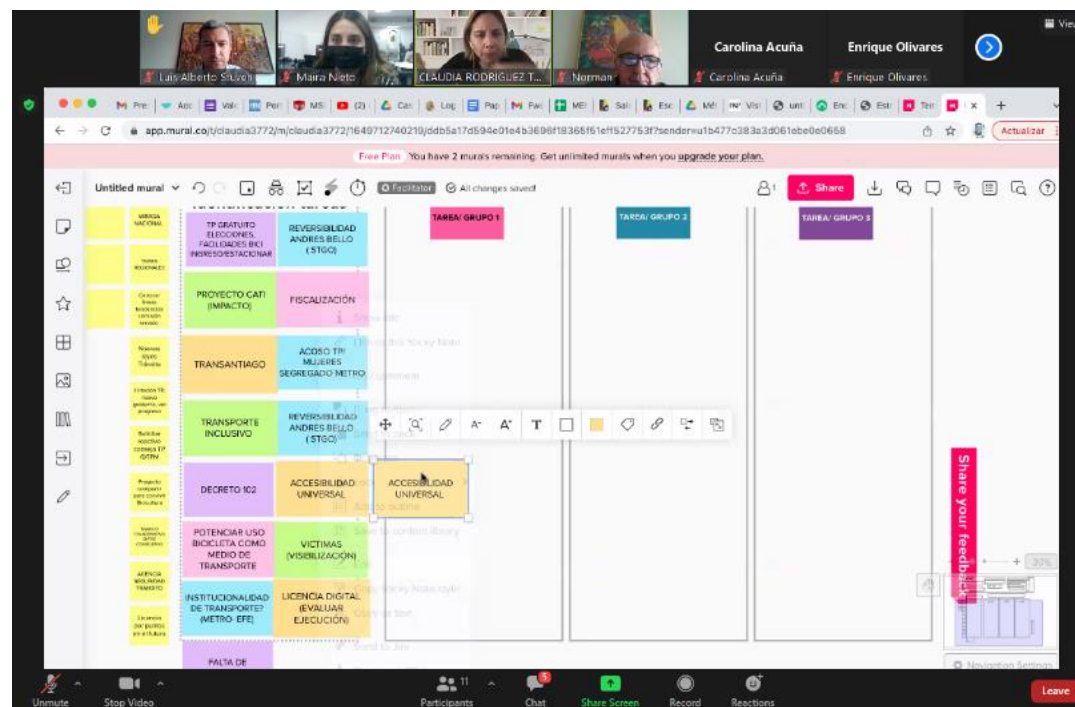


Imagen: Sesión Virtual del COSOC Subtrans, correspondiente al mes de abril del 2022.

Las sesiones, pueden realizarse de forma presencial o virtual, según se estime conveniente. En ellas, se trabajan temas propuestos en relación a las temáticas consideradas relevantes para la Institución en el momento de la sesión.

Durante las sesiones, el equipo encargado de la Unidad de Participación Ciudadana Subtrans, redacta un acta en la que se exponen las temáticas conversadas durante la sesión. Esta es aprobada por los participantes del consejo, y posteriormente es difundida a través del mini sitio del Consejo, dentro de la página web de Participación Ciudadana Subtrans.

¿Es posible participar de las sesiones del COSOC Subtrans?

En caso de querer presentar determinados temas específicos a las(os) consejeras(os) durante una sesión oficial o extraordinaria del COSOC, es posible asistir en calidad de invitada(o). Para hacerlo, es necesario levantar la solicitud a la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia de la Subtrans.

Dada la naturaleza consultiva del COSOC, los demás programas, divisiones o coordinaciones de Subtrans pueden vincularse con estas asociaciones. Considerando que sus consejeras(os) se vinculan y son conocedores de los temas de la competencia de la Subtrans, pueden participar de todas las instancias participativas en las que se requiera contar con su opinión. **Todas estas gestiones y acercamientos deben ser asesoradas por la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia de la Subtrans.**

Mecanismo de carácter: **Consultivo.**

3. Cuentas Públicas Participativas

Las Cuentas Públicas Participativas (CPP) son definidas como espacios de diálogo entre la autoridad pública; las(os) representantes de la Sociedad Civil y la ciudadanía en general. Estas cuentas, permiten a la autoridad pública rendir cuenta del año anterior a su realización, respecto a la gestión de políticas públicas, dando la posibilidad de aclarar o profundizar aspectos que resulten particularmente relevantes a la ciudadanía.



Estos aspectos relevantes serán considerados: planes, políticas, programas, proyectos, ejecución presupuestaria y medidas de fortalecimiento de la sociedad civil.

¿Por qué es Participativa?

La Cuenta Pública es participativa, ya que esta puede ser observada durante un periodo definido por la normativa vigente, a partir de su publicación en la página web institucional del Ministerio y de sus órganos dependientes. En este plazo, se recibirán las observaciones,

planteamientos y consultas que las(os) ciudadanas(os) estimen pertinentes realizar, a través de los canales que se determinen.

Por otro lado, el prospecto de la Cuenta Pública Participativa se presentará al Consejo de la Sociedad Civil, para recibir su opinión, que será incorporada al documento final de la Cuenta Pública Participativa.

Posteriormente, y luego de procesados los comentarios, opiniones y consultas recogidas, se publicará en el respectivo sitio web del Ministerio y de los sitios web de los Órganos Dependientes las inquietudes e interrogantes planteadas en el proceso de Cuenta Pública Participativa.

El Ministerio tiene un plazo máximo definido por normativa para responder a estos planteamientos, a partir del momento de recepción de cada opinión y comentario.

Este mecanismo es **liderado** por la autoridad máxima del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones: La o el Ministra(o).

La cuenta pública Participativa puede realizarse de manera presencial o virtual, según se estime conveniente.



Mecanismo de carácter: **Informativo y Consultivo.**

Finalmente se desarrollará un documento, en el que se exponen los puntos trabajados, junto con las opiniones y aportes entregados por la ciudadanía.

Previo a la cuenta pública, se debe realizar una sesión extraordinaria con el COSOC:

donde los integrantes del consejo tengan la oportunidad de comentar el documento de la Cuenta Pública Participativa (Mismo documento publicado en la página web). Se recomienda enviar previamente el documento de la CPP a los consejeros para aprovechar de mejor manera la instancia. Es recomendable subir una nota de la sesión con el COSOC, a la página web, para dar publicidad a este hecho.

El informe final de comentarios sobre la Cuenta Pública Participativa debe incluir:

- ✓ Incluir cuanta gente asistió y un resumen general de la jornada.
- ✓ Comentarios del COSOC durante la sesión extraordinaria.
- ✓ Respuesta a preguntas realizadas durante la actividad y los aportes que llegaron vía web.
- ✓ **Los plazos de respuesta por cada uno de estos aportes desde el momento de recepción, se encuentran definidos por la normativa vigente.**



Imagen: Documento Cuenta Pública Participativa 2021.



Imagen: Cuenta pública 2019 a través del canal de YouTube del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.



Imagen: Cuenta Pública 2017 presencial, Valparaíso.



Para más información, revisar documento elaborado por la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia: "Sugerencias para una Cuenta Pública Participativa".

6. Plataforma Digital Participativa

Todas las personas funcionarias de los distintos Programas, Divisiones y Coordinaciones de la Subtrans deben mantener informada a la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia sobre todas las acciones participativas que quieran desarrollar o se encuentren en desarrollo.

La accesibilidad, información y transparencia acerca de los procesos de Participación Ciudadana no sólo es hacia la ciudadanía, si no también, entre personas funcionarias y autoridades.

Implementación

La plataforma de Participación Ciudadana de la Subtrans, es la que mantiene informada a la ciudadanía respecto a las acciones participativas desarrolladas y por desarrollar.

Esta es constantemente actualizada por el equipo de la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, en relación a la información y reportes entregados por parte de los demás Programas, Divisiones y Coordinaciones de la Subtrans sobre sus instancias participativas.

Es deber de todos Programas, Divisiones y Coordinaciones de la Subtrans informar a la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia de manera constante sobre sus instancias participativas.

Mecanismo de carácter: **Informativo.**

Ejemplo práctico: ¿Qué incluir en la plataforma Digital Participativa?



Página Participación Ciudadana vigente



Acceso a Mecanismos de Participación Ciudadana. Estos enlaces, llevan a los respectivos sitios con información relevante respecto a las instancias desarrolladas por la Institución. Esta página se encuentra

Para acceder y revisar todo el contenido de la Plataforma Digital Participativa, ingresa a:

Enlace: <https://www.subtrans.gob.cl/programa/participacion-ciudadana/>



7. Audiencias Públicas

Se constituirán como un canal que permita el diálogo entre la autoridad de la Subtrans para conocer, desde la perspectiva de las(os) propias(os) ciudadanas(os), sus opiniones sobre una materia de interés público. Son instancias de diálogo ampliadas, que, a diferencia de otros mecanismos, se realizan respecto de una temática propuesta por la ciudadanía.



Imagen: Audiencia Pública. Rebaja en el pago de transporte público de a los adultos mayores, Santiago (2019).

Implementación de las Audiencias Públicas

El proceso de audiencia pública deberá solicitarse por no menos de quinientos ciudadanos y/o veinticinco organizaciones de la sociedad

civil sin fines de lucro. También podrán ser convocadas por las autoridades Ministeriales a requerimiento de la mayoría simple de los Consejos de la Sociedad Civil del órgano dependiente.

La Subtrans y sus respectivos Programas, Divisiones y Coordinaciones definirán la metodología de la convocatoria, pudiendo realizarse por la vía presencial o telemática. Designando la fecha y lugar físico o sitio web en donde se realizará la audiencia pública.

Mecanismo de carácter: **Consultivo.**

8. Cabildos Ciudadanos

Los Cabildos serán convocados por la Subtrans, a través de sus Programas, Divisiones y Coordinaciones con el objeto de escuchar las opiniones y propuestas ciudadanas sobre una determinada materia de interés público, que será definida en la respectiva convocatoria. Se trata de una instancia de participación temprana, que permite recoger insumos para la elaboración de una política pública o programa estratégico. No se generará, necesariamente, un producto final asociado a los Cabildos.



Imagen: Cabildos regionales. Valdivia y La Unión (2017).

Implementación de los Cabildos Ciudadanos

La Subtrans a través de sus órganos dependientes definirán los temas a tratar; si tendrá carácter nacional o local; si la convocatoria se desarrollará en forma presencial o virtual; la fecha y lugar en donde se realizarán; entre otras interrogantes.

Mecanismo de carácter: **Consultivo.**

V. Metodologías para el Levantamiento de Información

Metodologías para el levantamiento de información

A continuación, se exponen otras metodologías, que también permiten recabar información relevante sobre la opinión de la ciudadanía con respecto a diversos temas. Estas metodologías permiten vincularse con la ciudadanía de diversas formas, por lo que la información recopilada también es diversa. **Estas deben llevarse a cabo, en caso de que algún Programa, División o Coordinación de la Subtrans estime conveniente y necesario incluir en las acciones a desarrollar, en conjunto con la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia.**

Encuestas

Las encuestas, presentan un conjunto de preguntas estandarizadas a realizar a determinado grupo específico de la población.

Estas preguntas, nos permiten conocer la opinión o percepción de la ciudadanía, respecto a determinadas temáticas de interés.

Estas, son desarrolladas por un encargado de realizar las preguntas, denominado “encuestador”, hacia las personas con interés de responder, denominadas “encuestados”.



Las preguntas en una encuesta, pueden ser abiertas o cerradas.;

* Preguntas abiertas:

Aquellas que presentan un espacio en el que el encuestado puede definir y decidir cuál será su respuesta.

* Preguntas cerradas:

Aquellas en las que se presentan opciones de respuestas, definidas previamente por el encuestador.

Desarrollo

Las encuestas, pueden llevarse a cabo a través de diferentes modalidades en función de lo que se estime conveniente; presenciales, telefónicas, virtuales.

El grupo objetivo, y la cantidad de personas hacia las cuales se debe dirigir la encuesta, se encontrará definida por el Programa, División o Coordinación que requiera llevarla a cabo. Esto, debe considerarse en función al público objetivo de la acción a realizar y la cantidad de información que se espera obtener.

Las respuestas son registradas y posteriormente analizadas por el Programa, División o Coordinación solicitante.

Estas actividades deben desarrollarse en coordinación y con el asesoramiento de la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia.

Insumos

- ✓ Materiales según la modalidad: Lápices, cuadernos, software computacional para realizar encuestas, etc.
- ✓ Medios para su difusión.
- ✓ De forma opcional, algún tipo de motivación para los participantes: colaciones, gift cards, etc.
- ✓ Entre otros elementos que puedan considerarse en su desarrollo.

Nivel de participación



Consultivo. Este nivel de participación no es vinculante, por lo que se recomienda desarrollar esta metodología en conjunto con otras que permitan integrar más a la ciudadanía.

Consideraciones

- ✓ Las encuestas, permiten extraer datos e información, sobre una muestra más amplia de la población, de una forma práctica y rápida en el tiempo.
- ✓ Para obtener realmente resultados nutritivos, es necesario desarrollar espacios de difusión reales y apropiados, llegando al mayor número de respuestas posibles de obtener.
- ✓ Con la finalidad de que estas sean representativas, es necesario considerar el principio de la inclusión, recopilando información que no sea excluyente con ninguna persona del público objetivo.
- ✓ Estas encuestas, pueden servir de insumo para identificar problemáticas o necesidades, que nos permitan el desarrollo de otro tipo de instancias participativas.

Entrevistas

Las entrevistas, presentan un diálogo entre una o dos personas, en base a preguntas determinadas por el profesional encargado de esta instancia: "el entrevistador". Estas preguntas, están dirigidas a un "entrevistado"; persona cuya opinión nos es relevante.



Desarrollo

Las entrevistas, pueden llevarse a cabo a través de una modalidad presencial o virtual, según se estime conveniente.

El grupo objetivo, y la cantidad de personas hacia las cuales se debe dirigir la entrevista, se encontrará definida por el Programa, División o Coordinación que requiera llevarla a cabo. Esto, debe considerarse en función al público objetivo de la acción a realizar, y la cantidad de información que se espera obtener.

Las respuestas son registradas y posteriormente analizadas por el Programa, División o Coordinación solicitante.

Estas actividades deben desarrollarse en coordinación y con el asesoramiento de la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia.

Insumos

- ✓ Lugar cómodo para llevar a cabo la conversación.
- ✓ Materiales según la modalidad: Lápices, cuadernos, software computacional para realizar entrevistas, etc.
- ✓ De forma opcional, algún tipo de motivación para los participantes: colaciones, gift cards, etc.
- ✓ Entre otros elementos que puedan considerarse en su desarrollo.

Nivel de participación



Consultivo. Este nivel de participación no es vinculante, por lo que se recomienda desarrollar esta metodología en conjunto con otras que permitan integrar más a la ciudadanía.

Consideraciones



Las entrevistas, al presentar preguntas más abiertas, dan la oportunidad de transmitir y recibir ideas u opiniones de una forma más extendida que las encuestas.



Esta metodología es menos masiva. Aplicarla a un mayor número de personas eleva costos y tiempos.



Deben ser representativas. Por lo que, al ser menos masivas, se hace necesario contar con una diversidad en cuanto a sus participantes, pudiendo obtener información más heterogénea con respecto al público objetivo.



Estas entrevistas, pueden servir de insumo para identificar problemáticas o necesidades, que nos permitan el desarrollo de otro tipo de instancias participativas.

Focus Group

Los Focus Group, o también conocidos como grupos focales nos permiten obtener la opinión de determinados sujetos sobre un tema en específico.

Por lo general, se realizan a un grupo de entre seis a doce personas. A estos, se les hace dialogar y trabajar en función de un tema específico, donde un moderador designado se encarga de plantear determinadas actividades o temáticas.



preguntas,

Desarrollo

Los Focus Group, pueden llevarse a cabo a través de una modalidad presencial o virtual, según se estime conveniente.

El grupo objetivo, y la cantidad de Focus Group por desarrollar, se encontrará definida por el Programa, División o Coordinación que requiera llevarla a cabo. Esto, debe considerarse en función al público objetivo de la acción a realizar, y la cantidad de información que se espera obtener.

Las respuestas son registradas y posteriormente analizadas por el Programa, División o Coordinación solicitante.

Estas actividades deben desarrollarse en coordinación y con el asesoramiento de la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia.

Insumos

- ✓ Lugar cómodo para llevar a cabo la conversación.
- ✓ Materiales según la modalidad: Lápices, cuadernos, software computacional para realizar video llamadas, transcripciones, análisis, etc.
- ✓ Material informativo según la temática a trabajar.
- ✓ De forma opcional, algún tipo de motivación para los participantes: colación, gift cards, etc.

Nivel de participación



Consultivo. Este nivel de participación no es vinculante, por lo que se recomienda desarrollar esta metodología en conjunto con otras que permitan integrar más a la ciudadanía.

Consideraciones



La posibilidad de generar conversaciones entre diferentes sujetos permite y facilita el acceso a tener opiniones diversas y también complementarias.



Puede permitir conocer opiniones de forma más profunda, a través de la conversación entre sujetos.



Se deben tener claras las temáticas por conversar y tener cuidado con que los participantes se desvíen del tema. Sin embargo, también ser capaz de no interferir cuando se estén presentando nuevos temas que puedan aportar y ser relevantes.



Permite identificar patrones, tendencias y reacciones según los diferentes involucrados, con respecto a las acciones por realizar.



Es necesario complementarlo con espacios participativos de mayor alcance, a fin de tener opiniones más generales también.

Mesas de trabajo

Las mesas de trabajo son instancias participativas entre los representantes de distintos sectores y actores involucrados por las acciones desarrolladas por las autoridades y personas funcionarias de la Subtrans.



Esta instancia, nos permite presentar la o las acciones por desarrollar a todos los actores involucrados en ellas; trabajar en conjunto en función a ellas, y así conocer sus opiniones y aportes.

Desarrollo

Las Mesas de trabajo, pueden llevarse a cabo a través de una modalidad presencial o virtual, según se estime conveniente.

El grupo objetivo, y la cantidad de instancias y personas hacia las cuales se deben dirigir las mesas de trabajo, se encontrarán definidas por el Programa, División o Coordinación que requiera llevarla a cabo. Esto, debe considerarse en función al público objetivo de la acción a realizar, y la cantidad de información que se espera obtener.

Las respuestas son registradas y posteriormente analizadas por el Programa, División o Coordinación solicitante.

Estas actividades deben desarrollarse en coordinación y con el asesoramiento de la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia.

Insumos

- ✓ Espacio físico o virtual para su desarrollo.
- ✓ Materiales según la modalidad: Lápices, cuadernos, software computacional para realizar video llamadas, transcripciones, análisis, etc.
- ✓ Material informativo según la temática a trabajar.
- ✓ De forma opcional, algún tipo de motivación para los participantes: colación, Gift cards, etc.

Nivel de participación



Decisorio. Se recomienda utilizar este tipo de metodologías cuando se requiera desarrollar acciones en conjunto con las opiniones entregadas por la sociedad civil.

Consideraciones



Es recomendable que el moderador sea capaz de actuar de la forma apropiada ante posibles conflictos por diferentes opiniones entre los actores.



Es necesario complementar estas instancias con otros momentos participativos, con la finalidad de incluir otros actores y generar instancias más representativas.

Proceso para Metodologías de levantamiento de información

Para el desarrollo de estas instancias, es posible llevar a cabo un proceso en el que se consideren las recomendaciones señaladas en el presente documento, para el desarrollo de diálogos ciudadanos (véase desde página 35).

Diagnóstico

Diseño

Objetivo

Actores
relevantes

Definición
temas

Encargados

Plazos y
presupuesto

Ejecución

Difusión y
convocatoria

Estrategia
comunicacional

Desarrollo

Sistematización

Devolución

VI. Principios orientadores: Inclusión y perspectiva de género

Principios orientadores: Inclusión

Las acciones realizadas por las autoridades y las personas funcionarias de la Subtrans, deben ser capaces de incluir a todas aquellas opiniones que se vean afectadas y quisieran participar.

En una sociedad marcada por la desigualdad en muchos ámbitos (CASEN, 2020), es necesario nivelar las oportunidades participativas, desarrollando espacios equitativos que permitan el entendimiento e incorporación de todos los grupos de la sociedad civil en las acciones a realizar.

En el marco de la Ley N° 20.422: "Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad", siempre debe existir "Participación y Diálogo Social: Proceso en virtud del cual las personas con discapacidad, las organizaciones que las representan y las que agrupan a sus familias, ejercen un rol activo en la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas que les conciernen"

Fuente: Ley 20.422

No se debe dejar fuera de las instancias participativas a grupos de interés por limitaciones geográficas, etarias, tecnológicas u otras. Es



necesario adaptarlas, encontrando las metodologías apropiadas para su correcta aplicación sin la exclusión de ningún grupo.

Para esto, es necesario que nosotros como personas funcionarias, seamos capaces de adaptar los procesos, y encontrar las metodologías apropiadas para su correcto desarrollo, generando Participación Ciudadana efectiva e inclusiva.

Debemos desarrollar instancias en las que las **convocatorias, ejecución y difusión** sean amplias, entendibles y realizadas a través de medios idóneos.

Es muy importante no quedarse en el discurso inclusivo y reproducir patrones excluyentes. Es necesario que la participación se haga a consciencia y no por compromiso. No debemos darle uso "decorativo" de las opiniones de la ciudadanía.

Estas actividades deben desarrollarse en coordinación y con el asesoramiento de la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia.

Perspectiva de género

En el presente manual, se considera la perspectiva de género como un principio orientador que debe ser incorporado en todas las instancias participativas. A fin de interiorizar e integrar estos conocimientos en nuestros mecanismos de Participación Ciudadana Subtrans, comprenderemos el género como roles socialmente contruidos y aprendidos sobre lo que significa “ser hombre” y “ser mujer”, y de cómo se producen las relaciones entre ambos.



Históricamente, el género se ha contruido en base a diferencias que relegan a la mujer a un plano de subordinación en relación al rol que cumple el hombre en nuestra sociedad.

Trabajar con una perspectiva de género, nos permite reconocer y trabajar en función de estas diferencias, teniendo en consideración las preocupaciones y experiencias tanto

de mujeres y hombres, incorporándolas como un elemento integrante de la elaboración, la aplicación, la supervisión y la evaluación de las políticas y los programas elaborados. Esto, a fin de que las mujeres y los hombres se beneficien por igual y se impida que se perpetúe la desigualdad.

La perspectiva de género nos permite cuestionar los históricos estereotipos, desigualdades y subordinación de las mujeres en relación a los hombres, y elaborar nuevos contenidos que permitan incidir en el imaginario colectivo de una sociedad al servicio de la igualdad y la equidad.

Fuente: UNICEF, 2017.

Es posible que los resultados obtenidos en las actividades participativas tengan un impacto diferente en función del género de sus participantes. Es necesario garantizar instancias apropiadas para todas las personas de manera indiscriminada según su género.

Es necesario que las autoridades y las personas funcionarias de la Subtrans tomen esto en consideración. La Participación Ciudadana, y las acciones desarrolladas por la Subtrans deben realizarse en función de estas diferencias, y deben ser adaptadas a ellas; respondiendo de forma equitativa a estas necesidades y exigencias. De la misma forma, las instancias de participación deben tener en consideración este

aspecto, y se deben adoptar metodologías que faciliten y no expongan esta brecha.

El transporte históricamente ha tenido la tendencia de ser elemento más bien masculinizado. Es por esto, que debemos promover la equidad en aspectos tan relevantes como la movilidad, la accesibilidad, la seguridad y la eficiencia de los sistemas de transportes.

“El transporte no es ‘neutro al género’. Hombres y mujeres tienen diferentes roles socio-económicos y responsabilidades, los cuales están asociados con diferentes patrones de uso, acceso y necesidades de transporte.” (Banco Mundial, 2011)

Hito



Durante el 2018, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones desarrolla su primera Política de Equidad de Género en Transportes.

“Transversalizar el enfoque de género en las políticas de la Subsecretaría de Transportes, contribuyendo a la igualdad en la movilidad, accesibilidad, seguridad y eficiencia del transporte, para disminuir o eliminar brechas, inequidades o barreras entre los géneros”

Política de Equidad de Género en Transportes (2018)

Al desarrollar instancias participativas de cualquier índole, es necesario que como personas funcionarias tengamos en cuenta las siguientes consideraciones;

- * Capacitar al equipo encargado sobre las materias necesarias, y sobre competencias en materia de género que deben tener en caso de que la instancia lo requiera.
- * Lenguaje inclusivo.
- * Detectar posibles brechas de género en las diferentes instancias participativas.
- * Incentivar la participación de personas con cualquier identidad de género.
- * Paridad de género en el público objetivo de la instancia.
- * Desarrollar posteriores resultados y análisis estadísticos con impactos diferenciados según género.
- * Otras que se consideren pertinente y acordes a la actividad a desarrollar.

Las condiciones del servicio que buscamos dar, deben responder de manera diferenciada a las necesidades de los usuarios, en función a su género.

A raíz de esto, es importante como institución hacernos una serie de preguntas al desarrollar las instancias participativas, con el propósito de contribuir disminuir y eliminar inequidades, brechas y barreras existentes entre los géneros en el sistema de transporte.

Preguntas orientadoras: Para reconocer si nuestras instancias participativas cuentan con perspectiva de género:



- ¿Sabemos qué cantidad de hombres y mujeres participan de los espacios que ofrecemos? ¿Estos espacios están siendo paritarios? ¿Qué medidas adoptar para que lo sean?
- ¿Tenemos entornos seguros para la participación de hombres y mujeres? De no ser así, ¿De qué manera podríamos adaptarlos?
- ¿Hombres y mujeres responden de la misma forma a los espacios de participación que ofrecemos? De no ser así, ¿De qué manera podríamos adaptarlos?
- ¿Hemos visualizado barreras en función al género en la participación ciudadana? ¿Cómo solucionarlas?
- ¿Hay datos desglosados por variables como género, edad o nivel socioeconómico, entre otras que se consideren pertinentes?
- ¿Se utiliza un lenguaje no sexista en las convocatorias y en las actividades en su totalidad?
- ¿De qué forma se reflejan las necesidades de hombres y mujeres en las metodologías de la participación con que contamos? Por ejemplo: facilidades de horario, movilización, cercanía, apoyo en cuidados, entre otros factores que se identifiquen.
- ¿Las personas responsables se encuentran capacitadas en género?
- ¿Se considera la invitación a participar de organizaciones de mujeres y personas especializadas en temáticas de género?
- En caso de ser necesario, ¿Hemos establecido mecanismos de cooperación con otras instituciones públicas o de la sociedad civil comprometida con la equidad de género?

Adaptado desde Fuente: Criterios y orientaciones para la implementación de mecanismos de Participación ciudadana en la gestión pública, DOS (2021)

Interculturalidad

Es necesario reconocer la diversidad cultural que pueda existir y convivir en un mismo espacio territorial. La participación no debe partir sólo desde determinada base cultural. Esto, a la larga provocará que las únicas opiniones consideradas sean unas, dejando de lado otras históricamente marginadas también.



En Chile, para el año 2017, la población indígena e inmigrante se distribuía de la siguiente manera (Censo, 2017);

128

Población Indígena

4.35

Población Inmigrante

La población autodefinida como indígena o inmigrante no es menor. Por eso, es necesario desarrollar un constante intercambio cultural y generar espacios de diálogo con distintos saberes; Pueblos indígenas, inmigrantes y otras comunidades en el territorio nacional que puedan verse afectadas por las acciones desarrolladas por la Subtrans.

"Los servicios de la administración del Estado y las organizaciones de carácter territorial, cuando traten materias que tengan injerencia o relación con cuestiones indígenas, deberán escuchar y considerar la opinión de las organizaciones indígenas que reconoce esta ley.

Sin perjuicio de lo anterior, en aquellas regiones y comunas de alta densidad de población indígena, éstos a través de sus organizaciones y cuando así lo permita la legislación vigente, deberán estar representados en las instancias de participación que se reconozca a otros grupos intermedios."

Fuente: Artículo 34, Ley N° 19.253: "Ley Indígena".

Dentro de lo posible, generar estos espacios de participación en conjunto a **sus propias instituciones**, en un lenguaje que sea conveniente para el grupo en cuestión.

Consulta indígena en el marco del Convenio 169.

Las acciones desarrolladas por las instituciones públicas, deben ser realizadas en armonía con las costumbres, tradiciones e historia de toda la población, incluyendo a las personas auto reconocidas como

perteneciente de alguno de los nueve pueblos originarios de nuestro país.

El Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1989), fue ratificado y forma parte de la legislación chilena desde el año 2009. Acá se asume una responsabilidad por parte del gobierno, de desarrollar acciones para proteger los derechos de los pueblos indígenas, garantizar su integridad, y a su vez, desarrollar acciones para incluirlos y hacerlos partícipes de la toma de decisiones.

En este marco, deriva la Consulta Indígena como un Mecanismo de Participación Ciudadana entre el Estado y los pueblos indígenas. Se desarrolla, cuando las medidas legislativas y/o administrativas afectan a la población indígena de forma directa.

Este diálogo, debe realizarse de forma continua en todas las etapas de los procesos; de manera informada, representativa y a través de los procedimientos adecuados. De esta forma, es posible visibilizar los impactos de las iniciativas.

"Al aplicar las disposiciones del presente Convenio, los gobiernos deberán:



Consultar a los pueblos interesados, mediante procedimientos apropiados y en particular a través de sus instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectarles directamente;



Establecer los medios a través de los cuales los pueblos interesados puedan participar libremente, por lo menos en la misma medida que otros sectores de la población, y a todos los niveles en la adopción de decisiones en instituciones electivas y organismos administrativos y de otra índole responsables de políticas y programas que les conciernan;



Establecer los medios para el pleno desarrollo de las instituciones e iniciativas de esos pueblos, y en los casos apropiados proporcionar los recursos necesarios para este fin (...) Las consultas llevadas a cabo en aplicación de este Convenio deberán efectuarse de buena fe y de una manera apropiada a las circunstancias, con la finalidad de llegar a un acuerdo."

Artículo 6, convenio 169; Organización Internacional del Trabajo (1989)

Preguntas orientadoras: Para la consulta indígena:



- ✓ ¿Existen comunidades, asociaciones u otras organizaciones tradicionales indígenas en el área de influencia?
- ✓ ¿La iniciativa generaría cambios en las tradiciones, costumbres ancestrales, prácticas religiosas, culturales o espirituales?
- ✓ ¿Existen tierras indígenas en el área de influencia?
- ✓ La iniciativa ¿pasa por alguna área de desarrollo indígena (ADI)? La iniciativa ¿pasa por territorios indígenas?
- ✓ ¿Existirían modificaciones a las condiciones de uso y acceso a los recursos naturales?
- ✓ ¿Existiría reasentamiento o alteración significativa de los sistemas de vida y costumbre?
- ✓ ¿Existiría alteración del patrimonio cultural?

Fuente: Ministerio de Obras Públicas 2016. "Pueblos indígenas, consulta y territorio" disponible en www.mop.cl/asuntosindigenas.cl

Inclusión de niños, niñas y adolescentes

Dentro de la Convención sobre los Derechos del Niño, de la Asamblea General de las Naciones Unidas (1989) ratificada en Chile desde el año 2009, se trabaja sobre el derecho que poseen niños, niñas y adolescentes de poder expresar su opinión de manera voluntaria en todo orden de cosas.



“1. Los Estados Partes garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y madurez del niño.

2. Con tal fin, se dará en particular al niño oportunidad de ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo que afecte al niño, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, en consonancia con las normas de procedimiento de la ley nacional”

Artículo 12, Convención sobre los Derechos del Niño (1989)

Cuando las decisiones que tomamos les afectan, debemos, como a cualquier actor relevante, integrarlos en esta cultura de Transparencia y Participación. Bajo este contexto, es nuestro deber entregar espacios de participación en los que puedan participar niños, niñas y adolescentes; modificar los existentes o proporcionar nuevos. **En caso de necesitar contar con estos espacios, deben desarrollarse en conjunto con la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia de la Subtrans.**

Su participación, además de ser un derecho, es un aporte que mejora la calidad de las decisiones tomadas. Los jóvenes corresponden a personas críticas, activas y proactivas en nuestra sociedad. Sin embargo, no debemos olvidar que estamos trabajando con niños, niñas y adolescentes, y nuestras metodologías deben adaptarse a esto.

La Unidad de Participación Ciudadana Subtrans, aconseja que estas instancias participativas se desarrollen en torno a actividades lúdicas, recreativas y atractivas.

Es aconsejable realizarlas en conjunto con sus respectivos padres o tutores. En caso de no ser así, los niños, niñas y adolescentes que participen deben contar con un consentimiento informado.

La Defensoría de la Niñez (2020), recomienda ciertos principios para las instancias participativas, dentro de los cuales destacamos los siguientes;

- * Se debe asegurar que la participación no les producirá ningún tipo de daño o vulneración. Deben tomarse las medidas para generar una participación considerada éticamente adecuada, minimizando cualquier tipo de riesgo de daño físico o psicológico; incluyendo ansiedad o estrés.
- * La participación es voluntaria e informada. Sin influir de ninguna forma – como adultos- en las decisiones tomadas por los niños, niñas y adolescentes.
- * Ser consciente, en todo momento en como las creencias y valores de los adultos no deben incidir en su participación. En ese sentido, balancear los desequilibrios de poder o información que el espacio o contexto pueda producir.
- * Tener en consideración que los niños, niñas y adolescentes son diversos en cuanto a sus orígenes, creencias, características y situaciones. Todas estas diferencias deben ser tomadas en consideración.

Dentro de las condiciones para que la participación se considere efectiva, de acuerdo al modelo de Lundy (2007), debe asegurar;



Espacio: Proporcionar espacios e inclusivos para que las(os) niñas(os) y adolescentes puedan expresar sus opiniones. Para esto, se hace relevante contar con una estrategia clara y apropiada.



Voz: La expresión de opiniones debe ser libre. Por lo que, la metodología debe facilitar las distintas formas de expresión, de manera inclusiva y específica en relación a sus diferentes capacidades, edad, nivel de desarrollo.



Audiencia: Las opiniones deben ser tomadas en consideración de forma apropiada por aquellos a cargo de los procesos de toma de decisión. debe ser escuchada de manera activa, y transmitida de manera relevante a través de los canales adecuados.



Influencia: Las opiniones deben ser atendidas con consideración y peso por parte de quienes se encuentran a cargo del proceso. Realizando una adecuada sistematización y elaboración de documentos con real incidencia.



Recuerda

La importancia de trabajar hacia un mismo objetivo, en conjunto entre los diferentes Programas, Divisiones y Coordinaciones de la Subtrans.

La Participación Ciudadana es trabajo en equipo; no solo con la sociedad civil, sino también entre nosotros, los funcionarios de la Subsecretaría de Transportes.

IX. REFERENCIAS

REFERENCIAS

- ❖ CEPAL (2015) *La planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad: Las estrategias de participación ciudadana en los procesos de planificación multiescalar*. Santiago.
- ❖ Centro de estudios públicos (2021) *Estudio Nacional de Opinión Pública*. Santiago.
Disponible en: https://www.cepchile.cl/cep/site/docs/20210915/20210915081102/encuestacep_sep2021.pdf
- ❖ Consejo Nacional de Participación Ciudadana (2017) *Estado de la Participación Ciudadana en Chile y propuestas de reforma a la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública*. Santiago.
Disponible en: <https://elci.sitiosur.cl/wp-content/uploads/2020/07/Informe-Final-de-la-Comisi%C3%B3n-Nacional-de-Participaci%C3%B3n-Ciudadana-y-Fortalecimiento-de-la-Sociedad-Civil.pdf>
- ❖ Consejo Nacional para la transparencia (2020) *Estudio Nacional de transparencia 2020*. Santiago.
Disponible en: <https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/estudios/2021/07/Estudio-Nacional-Transparencia-2020.pdf>
- ❖ Consejo Nacional de las culturas y Artes (2020) *Guía para la Participación Ciudadana en cultura*. Santiago.
Disponible en: <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2020/02/gui%C3%A1-para-la-participacion-ciudadana-en-cultura-.pdf>
- ❖ Defensoría de la niñez (2019) *Propuesta metodológica para la participación efectiva de niños niñas y adolescentes*. Santiago.
Disponible en: <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2019/12/Documento-Participaci%C3%B3n-de-NNA-13-12-2019.pdf>
- ❖ Ministerio de desarrollo social (2017) *Manual de Participación Ciudadana*. Santiago.
Disponible en: <https://biblioteca.digital.gob.cl/bitstream/handle/123456789/2298/2017.07.20%20-%20MANUAL%20Definitivo%20Participacion%20Ciudadana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

REFERENCIAS

- ❖ Ministerio de obras públicas (2010) *Guía para la Gestión de Participación Ciudadana*. Santiago.
Disponible en: https://www.mop.cl/participacion_ciudadana/Documents/Guia_para_la_gestion_de_Participacion_Ciudadana_MOP_2018.pdf
- ❖ Iconoclasistas (2013) *Manual de mapeo colectivo*. Santiago.
- ❖ Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible (2010) *Manual de Metodologías Participativas*. Madrid.
Disponible en: https://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/manual_2010.pdf
- ❖ Política de equidad de género en transportes (vigente). Santiago.
Disponible en: <https://www.subtrans.gob.cl/programa/genero-y-transporte/>
- ❖ SUBDERE (2010) *Bases políticas y marco conceptual de los manuales de participación Ciudadana para los instrumentos del sistema regional de planificación*. Santiago.
- ❖ UNICEF (2015) *Comunicación, infancia y adolescencia. Guía para periodistas perspectiva de género*.
Disponible en: https://www.unicef.org/argentina/sites/unicef.org.argentina/files/2018-04/COM-1_PerspectivaGenero_WEB.pdf

REFERENCIAS NORMATIVA

- ❖ Ley 18.575 (2001) Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Chile.
Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=191865>
- ❖ Ley 20.285 (2008) Ley de Acceso a la Información Pública. Chile.
Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=276363&idParte=8564031>
- ❖ Ley 20.500 (2011) Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la gestión Pública. Chile.
Disponible en [https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1023143#:~:text=Ley%2020500%20\(16-feb-,gesti%C3%B3n%20de%20las%20autoridades%20p%C3%ABlicas.](https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1023143#:~:text=Ley%2020500%20(16-feb-,gesti%C3%B3n%20de%20las%20autoridades%20p%C3%ABlicas.)
- ❖ Instructivo Presidencial 002 (2022) Para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Chile.
Disponible en https://www.defensa.cl/wp-content/uploads/Instructivo-Presidencial_N%C2%B02_21.02.2022.pdf
- ❖ Norma de Participación Ciudadana (vigente) Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Chile.
Disponible en <https://www.subtrans.gob.cl/programa/participacion-ciudadana/>
- ❖ Ley N° 20.422 (2010) Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Chile.
Disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010903&idParte=10298237&idVersion=2022-01-03>
- ❖ Ley 19.253 (1993) Establece normas sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas, y crea la corporación nacional de desarrollo indígena. Chile.
Disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30620&idParte=8639832&idVersion=2020-10-17>

REFERENCIAS NORMATIVA

- ❖ Convención Internacional de los Derechos del niño (1989) Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.
Disponible en <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>
- ❖ Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) Asamblea General de las Naciones Unidas.
Disponible en https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf